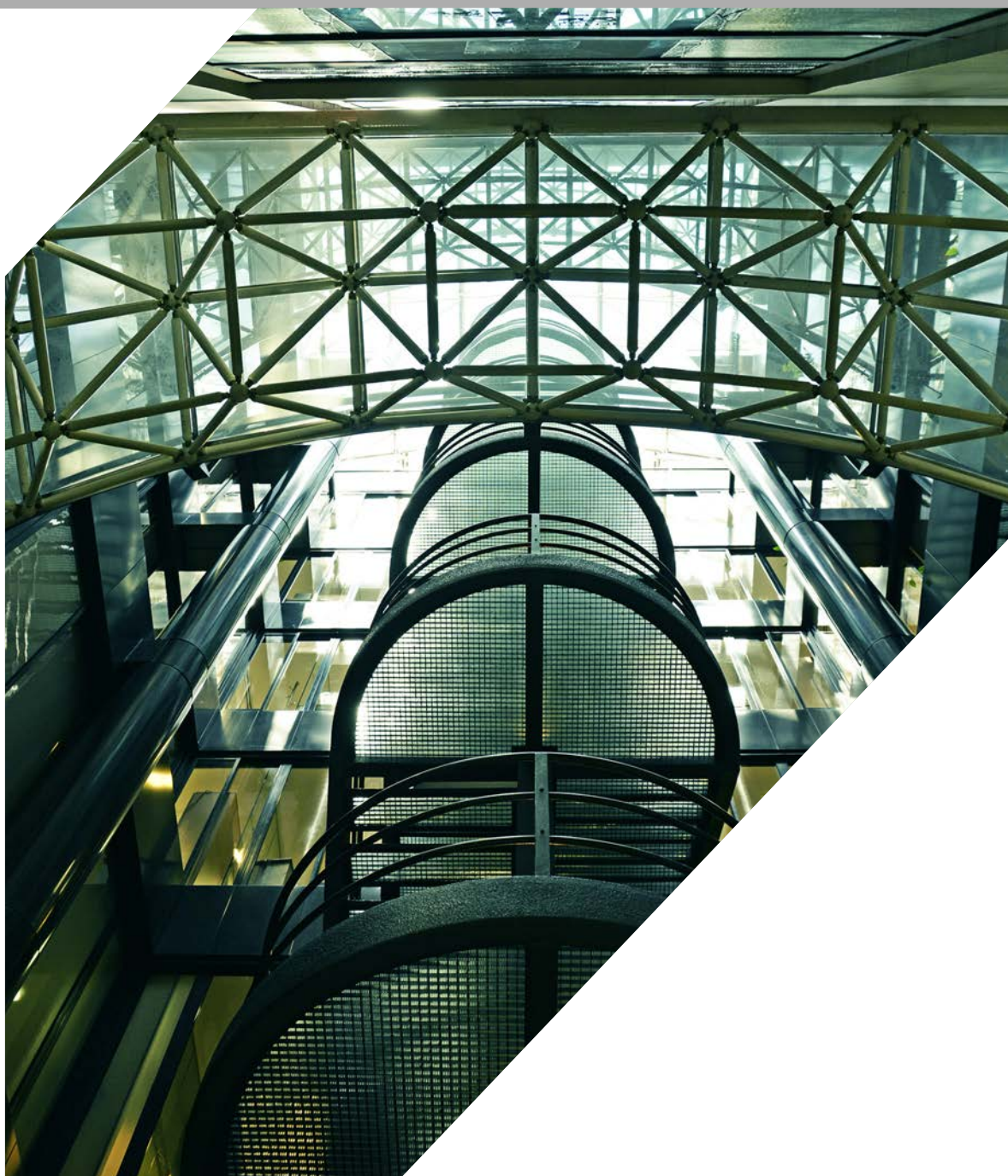


2015 Memòria

ÍNDEX

1. Presentació	3	5.4 Àrea Compliance	106
2. La nostra Mútua	9	5.5 La Comissió de Millora	107
2.1 Qui som	10	5.6 Prestacions especials	109
2.2 Missió, visió, valors	12	5.7 Portal de la transparència	111
2.3 Activa Mutua en xifres	13	6. El nostre compromís amb els treballadors	113
2.4 Noves infraestructures i reformes	14	6.1 Dades generals	114
2.5 Implantació geogràfica	20	6.2 Pla d'igualtat	120
3. La nostra estructura de govern	27	6.3 Els nostres becaris	121
3.1 Òrgans de govern	28	6.4 UCAM, la Universitat Corporativa d'Activa	123
3.2 Òrgans de participació	29	6.5 Auditoria interna	125
3.3 Junes territorials	30	6.6 Servei de prevenció propi	126
3.4 Membres del Comitè Directiu	32	6.7 Concursos interns	129
3.5 Secretaria General. Novetats legislatives	33	6.8 Formació	131
4. El nostre informe de gestió	39	7. El nostre compromís social i institucional	141
4.1 Empreses afiliades	40	7.1 II Concurs de Dibuix de Nadal	142
4.2 Treballadors protegits	42	7.2 Activa Mutua renova el seu compromís amb la qualitat	143
4.3 Recaptació	43	7.3 Certificat Bequal	145
4.4 Sistema de reducció de cotització	43	7.4 Conveni URV	146
4.5 Bonus	44	7.5 Bones pràctiques	147
4.6 Contingències professionals	45	7.6 La responsabilitat social corporativa	148
4.7 Contingències comunes	51	8. El nostre informe de gestió econòmica	153
4.8 Altres prestacions	56	9. El nostre compromís amb el medi ambient	159
4.9 Prevenció de riscos laborals	58	10. Annexos	165
4.10 Àrea d'assistència sanitària	70	10.1 Perfil i cobertura de la memòria	166
4.11 Clínica Tarragona	84	10.2 Principis per a la definició continguts	166
4.12 Sistemes de la informació	87	10.3 Índex GRI	167
5. El nostre compromís amb els mutualistes	91		
5.1 Jornades	92		
5.2 Comunicació	95		
5.3 Clima de satisfacció	105		



1. Presentació



El 2015 ha estat un any en què els principals indicadors de l'economia espanyola han millorat de manera notable i, entre aquests, uns dels que han experimentat una evolució més positiva han estat els del mercat de treball, amb una significativa reducció de l'atur (-9,6%) i un augment dels treballadors cotitzants (2,9%, 533.186 treballadors nets). És ben cert que aquesta creació de nova ocupació es genera en un entorn d'excessiva precarietat en el tipus de contractació i amb uns salaris en general baixos, atès que el sector dels serveis és el que més ha repuntat i, per la seva pròpia naturalesa, condiciona aquesta dinàmica laboral.

No podem negar, doncs, que aquesta millora en general de l'economia ha situat Espanya com un dels països punters en el creixement del PIB (3,2% d'Espanya contra la mitjana europea de l'1,9%). Evidentment aquest millor comportament del mercat de treball ha tingut una repercussió directe sobre les mútues tant per l'increment del col·lectiu protegit com pel creixement dels ingressos.

No obstant això, és important que comparteixi amb vostès una constatació que em preocupa i que fa referència a la preocupant i alarmant evolució de l'absentisme. Només unes dades per situar la magnitud del problema en el seu context. El cost de la prestació econòmica de l'absentisme l'any 2014 es va veure incrementat en un 14%, el 2015 en un 13% i, amb dades provisionals del 2016, en un 13%. Aquest comportament negatiu de l'absentisme ve determinat per moltes causes: quan el mercat laboral millora empitjora l'absentisme, per la pèrdua de la "por" d'anar al metge a "demandar" la baixa, etc. Segons un informe recent d'ADECCO, el cost total de l'absentisme a Espanya el 2015, sumant costos directes i indirectes, va ser de 64.000 milions d'euros. Això provoca un agreujament del dèficit en els comptes públics (la despesa directament imputada al Sistema de la Seguretat Social per aquest increment de l'absentisme se situa en més de 4.000 milions d'euros en aquests darrers 2 anys), una pèrdua de la competitivitat de les empreses (sobretot en els casos d'un ús de mà d'obra intensiu), una menor eficiència dels recursos públics, etc.

Els vull relacionar aquestes dades esmentades sobre l'absentisme amb un altre fet, com és l'entrada en vigor, l'1 de gener del 2015, de la nova Llei de Mútues (35/2014). Aquesta llei, llargament desitjada pel sector i també per les organitzacions patronals, no va satisfer les expectatives que s'hi tenien dipositades. No cal dir que va aportar elements de seguretat jurídica per

regular determinats aspectes que estaven orfes d'un marc legal estable, però no va resoldre el fet de la necessitat de posar en mans de les mútues mecanismes i eines que ens permetessin lluitar contra la xacra del frau en l'absentisme. Per tant, fins a un cert punt, aquesta llei la podem considerar com una oportunitat perduda per no haver afrontat amb suficient coratge aquells aspectes que cal millorar en benefici de la societat i de l'economia espanyola en el seu conjunt. I això mateix, que ja vaig apuntar a la Junta de l'any passat, es veu ara confirmat.

També val la pena destacar que, entre les modificacions introduïdes en aquesta llei, es contemplava una reducció significativa del volum de les reserves legals que les mútues teníem i que, en el cas d'*Activa Mutua*, va suposar reduir-les gairebé a la meitat i transferir 66 milions d'euros al Fons de Reserva de la Seguretat Social.

Així mateix, cal comentar que a dia d'avui portem gairebé un any i mig a l'espera que es publiqui el nou Reglament de Mútues. Aquesta situació provoca incertesa jurídica en molts aspectes, malgrat la bona voluntat de l'Administració, ja que sovint ens trobem criteris divergents, si no contradictoris, que afecten el desenvolupament de la nostra tasca diària i que impedeixen exercir de manera adequada la gestió de l'entitat. Esperem que aviat es formi govern i que s'aprovi el reglament, que culminarà d'aquesta manera el canvi legal en el qual des de fa tant de temps estem immersos.

Els resultats d'*Activa Mutua* que avui presentem han estat bons: 26.070.008 €, fet que representa una millora del 18% respecte al 2014. Hem tingut un augment considerable de les empreses afiliades (6%) i treballadors protegits. Tot això, amb un augment dels ingressos procedent de les cotitzacions de les empreses d'un 6,32%.

Activa Mutua, un any més, s'ha consolidat com una entitat líder, que aposta per la innovació i que se situa capdavantera en el tractament de la digitalització. Té molt clar que cal avançar en el camí del tractament de la salut laboral en un concepte integral i global que estigui molt atent a qüestions preventives, per tal d'ajudar les empreses a implantar eines que permetin la reducció de l'absentisme i facilitin l'assumpció d'hàbits saludables per part dels treballadors i, en definitiva, contribuir a una major conscienciació de la societat en quant al benestar i la salut.

Per acabar, vull agrair a la Junta Directiva la seva dedicació, el seu compromís i el seu treball en aquests moments de canvis accelerats; de forma especial, als tres Vicepresidents, al Comitè Directiu i al Director Gerent, pel seu lliurament i implicació; i al conjunt dels treballadors de l'entitat agrair-los molt especialment el seu treball en el dia a dia que fa que *Activa Mutua*, any rere any, avanci en el camí cap a l'excel·lència.

Ferran Teixidó Pont
President



El balanç que presento d'Activa Mutua davant de tots vostès corresponent a l'any 2015 és francament positiu. Les principals ràtios així ho indiquen. El creixement d'ingressos ha superat en 2 punts la mitjana del sector, situant-se gairebé en el 7%, fins arribar als 326 milions d'euros. L'augment dels excedents ha estat del 18%, arribant als 26,1 milions d'euros. L'increment d'empreses associades ha estat del 5%, etc.

Aquesta vegada, però, més que exposar dades econòmiques o d'activitat, considero més adequat centrar-me en descriure les principals línies del canvi cultural en el qual estem immersos.

En aquest sentit, a Activa Mutua estem treballant, redefinint i creant nous elements en el model de gestió, que s'han vist recollits en el Pla Estratègic 2016-2018 que hem implantat. Aquesta cultura d'empresa parteix de cinc eixos principals que són els que ens han servit de base per iniciar tot el procés de debat i de construcció de les línies estratègiques, objectius operatius, indicadors, etc.

Aquests cinc elements són els que volem que siguin el nostre ADN de cara al futur, als quals ens haurem de referir de forma permanent tot adaptant-los a les realitats canviants del moment.

De manera sintètica, els vull exposar què signifiquen i què entenem que han de contenir aquestes **cinc idees-força**:

PERSONES: Som una empresa de serveis i una mútua; per tant, també una entitat sense afany de lucre.

Les persones constitueixen el substrat bàsic a través del qual vehiculem la relació amb els nostres clients i la qualitat dels serveis que els prestem. És essencial formar, informar i motivar les persones perquè assumeixin la missió, la visió i els valors de forma permanent i alhora adaptativa.

ORGANITZACIÓ: La mútua disposa de 75 delegacions (entre les quals, 35 centres assistencials), una clínica pròpia i una altra de mancomunada.

Aquesta àmplia xarxa de centres ens ha portat a reordenar el model organitzatiu i ens ha fet apostar per una descentralització i un enfortiment de les set Delegacions Territorial. S'estan potenciant els recursos de cadascuna d'aquestes Direccions Territorials per tal de donar

el màxim suport a les delegacions des del territori.

CLIENTS: Sovint quan es parla de mútues o d'empreses que tenen vinculació amb el món social, sembla que s'hagi de desterrar el concepte de client, com si fos pejoratiu. Tot el contrari. El client, per a una mútua, és el receptor dels seus serveis, ja sigui empresa, treballador, col·laborador social o qualsevol grup d'interès. És per això que volem que l'organització adquireixi en tot moment el compromís de donar i millorar un servei per tal de satisfer les expectatives i els drets justos i legítims de tots els nostres clients.

COMUNICACIÓ: Vivim en el món de la comunicació, en el qual cada vegada costa més comunicar, perquè existeix una inflació d'informació. I, per aquest motiu, des d'Activa Mutua treballam per una comunicació personalitzada, amb una digitalització enfocada no només a transmetre sinó també a recepcionar, tot donant una importància capital al tracte humà, a la realització d'actes, etc.

INNOVACIÓ: Entenem la innovació com qualsevol canvi tecnològic o organitzatiu que millori el servei que està rebent el client. És important destacar que la llei que ens regula fa una aposta

clara per dinamitzar i finançar els projectes innovadors. Els puc avançar que tenim ja un bon nombre d'iniciatives d'aquestes característiques en marxa.

Si fullegen la memòria, veuran que l'any 2015 s'han engegat molts projectes que materialitzen aquests elements suara descrits. Els convido, doncs, a la seva lectura perquè els coneguin en la seva amplitud. A tall d'exemple, n'esmento uns quants: UCAM (universitat corporativa), ONCADIS (serveis de suport a persones amb discapacitats), APLICA (programes de gestió integral i personalitzat de l'absentisme), Webinar (formació de servei on-line), Qlik_sense (quadres de comandament), Portal Assistencial de gestió i comunicació per als pacients, APP per a telèfons mòbils amb més serveis i facilitats de tràmits, etc.

Finalment, agraeixo, una vegada més, al nostre President, Sr. Ferran Teixidó, la seva dedicació i compromís; a la Junta Directiva, als companys del Comitè Directiu, i a la resta d'integrants de la plantilla d'Activa Mutua.

Moltes gràcies a tots per la seva confiança.

Miquel-Àngel Puig-Tàrrac
Director Gerent



2. La nostra Mútua



ACTIVA MUTUA: SUMA D'ESFORÇOS

► 2.1 Qui som

**Serveis de proximitat en salut
laboral a 62.000 empreses
i més de 500.000 treballadors**

Activa Mutua neix el 2008 gràcies a la fusió de tres de les mútues més conegudes del sector: Reddismatt, Fimac i Mupa. Amb uns antecedents que es remunten al 1903, se situa en el 9è lloc del rànquing nacional del sector en volum de quotes i en el 7è en termes de solvència. La nostra Mútua presta servei a 62.000 empreses i protegeix 503.000 treballadors. *Activa Mutua* és l'empresa mutualista col·laboradora amb la Seguretat Social número 3.

La nostra àmplia estructura organitzativa es desenvolupa a partir de criteris de proximitat amb els receptors del nostre servei dins de l'àmbit de l'Estat espanyol. Per això, dedica tots els seus esforços i recursos a garantir l'assessorament a les empreses, l'assistència i la protecció als treballadors. Aquest objectiu s'aconsegueix gràcies a la tasca diària de la nostra plantilla, i es reflecteix en la qualitat del servei i en la satisfacció del mutualista.

Gràcies a l'experiència acumulada en els últims anys, hem pogut desenvolupar un treball de perfeccionament i diversificació de les nostres prestacions i donar resposta a

les demandes dels diferents sectors d'activitat econòmica i de recursos humans.

Les nostres prestacions són:

- Gestió de les contingències d'accidents de treball i malalties professionals.
- Control i seguiment de les baixes per incapacitat temporal.
- Cobertura de prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes: malaltia comuna o accident no laboral.
- Cobertura de prestació econòmica per risc durant l'embaràs o lactància.
- Cobertura per cessament d'activitat dels treballadors autònoms.
- Divulgació, educació i sensibilització en prevenció d'accidents de treball i malalties professionals.

Els nostres treballadors ofereixen un tracte directe, flexible i àgil que garanteix l'eficiència en les gestions.

Més de 62.000 empreses i mig milió de treballadors es beneficien de la nostra experiència de gestió de tot allò relacionat amb la salut laboral



Passadís interior d'Activa Mutua Lleida

Serveis integrals, de proximitat i ajustats a la realitat de cada empresa

Activa Mutua ofereix un servei integral a les empreses. Això suposa un tractament global de les prestacions basat en un coneixement del mutualista, a través d'una relació estreta i cordial, per poder oferir uns serveis adaptats a les seves necessitats particulars.

La Mútua estructura els seus serveis en funció de dos criteris bàsics: la proximitat i l'orientació personalitzada al mutualista. Una cultura d'empresa orientada als nostres associats, que són orientats i assessorats amb l'objectiu d'assolir una integració mútua.

Tot el personal d'*Activa Mutua* té un comportament pròxim i accessible. L'entitat crea un clima de confiança que permet establir un diàleg per resoldre totes les necessitats dels associats. A la Mútua creiem que es-

tar a prop dels mutualistes i col·laboradors és imprescindible per al bon funcionament de l'entitat.

Aquesta proximitat facilita la comprensió i l'adaptació de manera àgil a les necessitats dels nostres mutualistes i als constants canvis del nostre sector.

Per aquesta raó, els nostres esforços es concentren a cercar aquesta proximitat i a assolir una major coordinació i confiança.

Això es transforma en **complicitat, comprensió i una atenció** més propera als nostres mutualistes. Els nostres serveis estan adaptats exclusivament a les seves necessitats. El nostre assessorament és continu i el tractament global de les prestacions està basat únicament en el coneixement dels associats.



Jornada de càrrecs intermedis 2015

► 2.2 Missió, visió, valors

Missió

Millorar la salut laboral dels nostres treballadors protegits mitjançant una assistència sanitària humana i propera, tot potenciant la cultura preventiva i gestionant de la manera més eficient els recursos de la Seguretat Social.

Visió

Liderar la gestió de les prestacions sanitàries, socials i econòmiques, mantenir la nostra identitat i ser considerat un col·laborador estratègic.

Valors

- Excel·lència
- Superació
- Eficiència
- Compromís ètic
- Treball en equip
- Innovació
- Identitat
- Orientació i proximitat al client
- Sostenibilitat
- Transparència

► 2.3 Activa Mutua en xifres

Dades econòmiques

325,81 M€

Total ingressos de gestió

21,36 M€

Total excedents de gestió



686.000 €

Bonus



Dades de la cartera

Empreses mutualistes

65.000 Contingències professionals

52.000 Contingències comunes



Sinistralitat laboral

16.275 Accidents amb baixa

20.413 Accidents sense baixa

475.296 Treballadors protegits



Processos contingències comunes

35.362 Amb càrrec a la Mútua

48.311 Sense càrrec a la Mútua



Instal·lacions

1 Centre hospitalari

1 Hospital intermutual

74 Delegacions

32 Centres assistencials



Pla general d'activitats preventives

36.621 Estudis de sinistralitat



2.774 Visites d'assessorament



Recursos humans



291
Personal sanitari



510
Personal de gestió

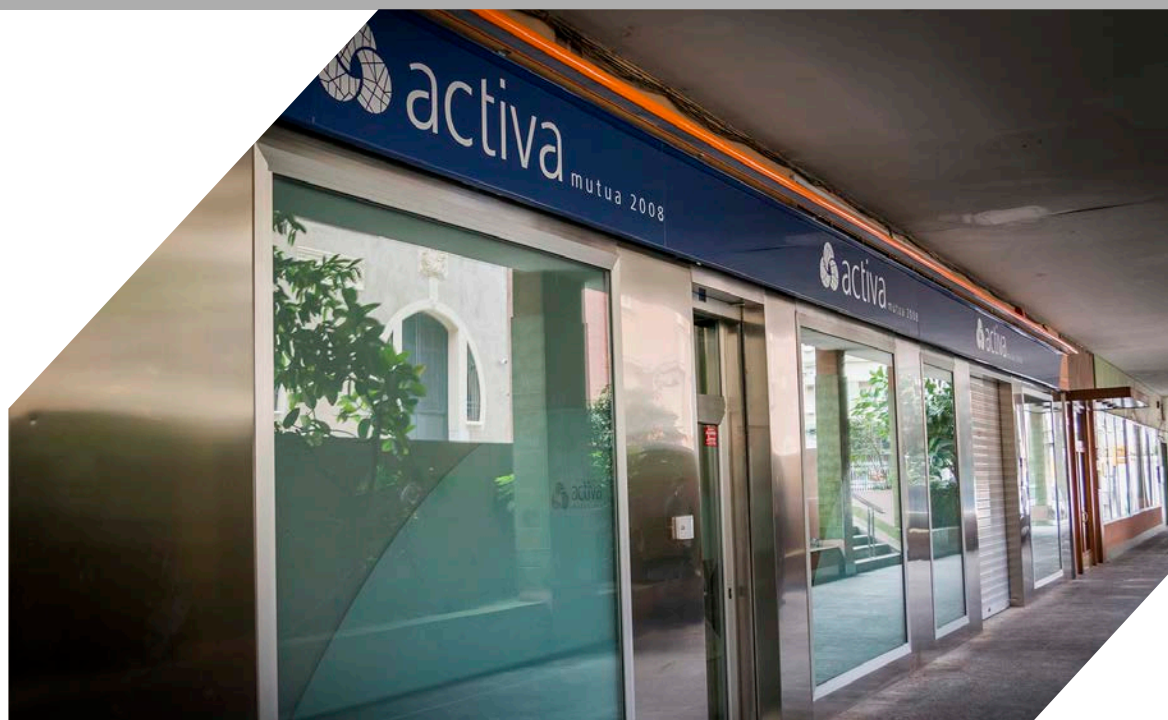


14
Personal de prevenció

815

Total personal en plantilla





Façana d'Activa Mutua Tortosa

► 2.4 Noves infraestructures i reformes

Activa Mutua té entre les seves prioritats la constant millora i modernització de les seves instal·lacions, amb l'objectiu d'oferir un servei d'alta qualitat, resolutiu i innovador a les seves empreses mutualistes i als treballadors assegurats. La intenció és minimitzar els índexs d'absentisme a les empreses i preservar i garantir la salut laboral i el benestar de les persones empleades.

Amb això es pretén que Activa Mutua es converteixi en un estret col·laborador per a les seves empreses i els negocis aconseguixin ser més competitius des de l'òptica de la gestió dels recursos humans.

Durant 2015 es van realitzar gairebé una quinzena d'actuacions (vegeu quadre de la pàg. 16) que fonamentalment van projectar les inversions cap a l'actualització de les infraestructures i la dotació d'última tecnologia diagnòstica i curativa.

Activa Mutua ha remodelat i ampliat alguns dels seus centres assistencials i administratius. Les noves instal·lacions s'han dotat de més mitjans tècnics per tal de prestar un servei més proper i de qualitat als treballadors de les empreses mutualistes i als autònoms que s'han adherit a la Mútua. En el marc d'aquesta remodelació, també s'ha potenciat la millora de l'equipament sanitari i el mobiliari dels diferents centres, amb la finalitat d'afavorir la qualitat assistencial i la comoditat dels pacients, perquè pugui revertir en la satisfacció dels clients.

En el decurs de l'any passat es va invertir en el concepte de remodelació, modernització i actualització d'instal·lacions de l'ordre d'1,6 milions d'euros entre l'obertura o el recondicionament de delegacions i la posada en marxa de nous centres assistencials, rehabilitació i biomecànica.

Obertura de noves delegacions

MADRID - 28003
C. Agustín de Betancourt, 17

Més d'un centenar de mutualistes van assistir a la inauguració de la nova delegació d'Activa Mutua a Madrid

Activa Mutua va inaugurar el mes de maig de 2015 la nova delegació i centre assistencial de Madrid, en un acte que va servir per presentar la nova seu a les empreses mutualistes. L'esdeveniment va comptar amb més d'un centenar d'assistents, que van tenir l'oportunitat de visitar unes instal·lacions de dues plantes amb una superfície total de 710 m². A la planta baixa, el centre assistencial disposa de sala de cu-

res, fisioteràpia, radiografia i biomecànica. La primera planta acull la direcció, la prevenció de riscos laborals, la sala de formació i els serveis administratius.

L'equipament es troba emplaçat al carrer Agustín de Betancourt número 17, a prop de Nous Ministeris (important complex que acull les seus dels Ministeris de Foment, Ocupació i Seguretat Social), a la vora d'un dels centres de negoci i oficines més competitius de la capital d'Espanya, l'AZCA, i gairebé contigu a la seu central de l'Associació de Mútues d'Accident de Treball (AMAT), situada al carrer Maudes número 51.

La creació d'aquesta seu a la capital d'Espanya s'explica per l'increment constant en els últims anys d'em-

Inauguració d'Activa Mutua Madrid



preses mutualistes i treballadors autònoms que han dipositat la seva confiança en *Activa Mutua*. L'entitat recapta a Madrid aproximadament quatre milions d'euros anuals, gestiona 2.300 empreses afiliades i disposa d'un cens de 30.000 treballadors assegurats, d'entre els quals hi ha uns 2.000 autònoms. Aquest contingent ha estimulat la Mútua

a disposar d'unes infraestructures adequades per satisfer les necessitats dels clients, enfortir el seu posicionament a la ciutat i optimitzar i incrementar el servei. La nova delegació i centre assistencial cohesiona i millora els serveis que anteriorment proporcionava *Activa Mutua* als carrers Juan de Austria núm. 17 i Santa Feliciano núm. 11.

Reformes

TORTOSA	Reforma total de les instal·lacions i adequació a la imatge corporativa
BARCELONA (Tarradellas)	Reforma del servei de rehabilitació
SABADELL	Adequació a la imatge corporativa
REUS (Roser)	Adequació a la imatge corporativa
MÀLAGA	Reforma del centre assistencial
GRANADA	Millora de l'accessibilitat de la delegació
VALÈNCIA (Manuel Candela)	Adequació a la imatge corporativa

Altres

BARCELONA (Bailèn)	Substitució del sistema de climatització
LA BISBAL D'EMPORDÀ	Reforma de la sala d'actes
TARRAGONA (Estanislau Figueras)	Reforma de la sala d'actes
LLEIDA	Adequació d'espais
TARRAGONA - CLÍNICA	Elaboració del projecte d'ampliació de la clínica

Porta d'accés a Activa Mutua Lleida



Projectes per a l'any 2016

Noves delegacions

- ▶ Bilbao

Trasllat de delegacions

- ▶ Saragossa
- ▶ Albacete
- ▶ Badajoz
- ▶ Montblanc
- ▶ Beniparrell
- ▶ Gandia

Nous centres assistencials

- ▶ Jerez de la Frontera

Ampliacions de serveis (centres de rehabilitació)

- ▶ Sevilla
- ▶ Almeria

Millora de les instal·lacions

- ▶ Granada
- ▶ Màlaga
- ▶ Las Palmas de Gran Canaria
- ▶ Santa Cruz de Tenerife
- ▶ Barcelona – Bailèn
- ▶ Barcelona – Tarradellas
- ▶ Palafrugell
- ▶ Tarragona – Clínica

Reformes integrals

- ▶ Elx
- ▶ Igualada

Adequació a imatge corporativa

- ▶ Castelló
- ▶ Alacant



► Grups d'interès

Activa Mutua és conscient de la importància de mantenir una relació permanent, estable i de confiança amb els seus grups d'interès i de la influència que això pot comportar en el desenvolupament de la seva activitat.

La identificació dels grups d'interès sorgeix de les reunions de la comissió interna de RSC de l'entitat i són els següents:

► Personal

► Clients

- Empreses associades.
- Treballadors/es per compte aliè protegits.
- Treballadors/es per compte propi adherits.

► Proveïdors

► Administracions públiques

- Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social (DGOSS).
- Tresoreria General de la Seguretat Social.

- Intervenció General de la Seguretat Social.
- Institut Nacional de la Seguretat Social.
- Conselleries de Sanitat i Ocupació de les Comunitats Autònomes.

► Sectorials

- Entitats patronals.
- Entitats professionals.
- Sindicats.
- Fòrums.

► Col·laboradors

- Assessories.
- *Partners*.

► Societat

- Mitjans de comunicació.
- Entitats (educatives i socials).

En diferents capítols d'aquesta Memòria s'inclouen exemples de les diferents actuacions dutes a terme durant l'any 2015 en relació amb els diferents grups d'interès de la nostra entitat.

► Associacions i aliances amb organitzacions

Activa Mutua és conseqüent amb els grans i ràpids canvis que pateix l'entorn, que impliquen una profunda mutació en les estructures organitzatives, com arribar a acords i aliances amb altres associacions i.

- ▶ AMAT
(Associació de Mútues d'Accidents de Treball).
- ▶ AEGG
(Associació Espanyola de Gerents de Golf).
- ▶ AEDIS
(Associació Empresarial per a la Discapacitat).
- ▶ ALARES
(Associació Empresarial per a Conciliació de la Vida Laboral, Familiar i Personal).
- ▶ AGEVALCEE, ASELDICOVA
(patronals valencianes per a la discapacitat).
- ▶ Agrupació Provincial d'Hostaleria i Turisme de Conca.
- ▶ Associació d'Empresaris d'Hostaleria de Salamanca.
- ▶ Asprorecicla
(centre especial d'ocupació a favor de persones amb discapacitat).
- ▶ Col·legi d'Economistes d'Albacete.
- ▶ CEAJE
(Confederació Espanyola de Joves Empresaris).
- ▶ FEICASE
(Federació d'Empreses d'Indústria i Comerç d'Alimentació, Drogueria i Perfumeria de la Província de Sevilla).
- ▶ Fundació Seur.
- ▶ Patronal FEACEM
(Centres especials d'ocupació).
- ▶ Universitat de València
(Institut de Biomecànica de València).
- ▶ Universitat de Lleida.
- ▶ Universitat de Tarragona
Rovira i Virgili.
- ▶ Universitat de Huelva.



► 2.5 Implantació geogràfica

Activa Mutua és una entitat amb una àmplia vocació de servei i una estreta implicació al territori, tal com ho reflecteix l'extensa xarxa de delegacions que gestiona a tot l'Estat espanyol. L'entitat disposa d'un total de 74 delegacions a tot l'Estat per satisfer la demanda al més alt nivell. És present a totes les províncies, amb l'objectiu d'oferir una atenció personalitzada i un servei assistencial ràpid i efectiu.

Aquesta dinàmica ha posicionat *Activa Mutua* com un soci estratègic entre les seves empreses col·laboradores en matèria de gestió

de recursos humans. La presència territorial d'*Activa Mutua* ha aconseguit un nombre òptim de delegacions per atendre la demanda amb els màxims estàndards de qualitat. L'entitat preveu augmentar la seva presència en altres territoris i millorar les instal·lacions d'aquelles delegacions i centres sanitaris que necessitin més assistència mèdica o burocràtica, o també una renovació de la seva imatge.

Una àmplia xarxa de delegacions en expansió

► ANDALUSIA**Almería**

C. Gran Sol, s/n
04005 - ALMERÍA
Tel. 950 280 222
almeria@activamutua.es

Antequera

Pl. Fernández Viagas, 14
29200 - ANTEQUERA
Tel. 952 846 842
antequera@activamutua.es

Cádiz

Paseo Príncipe de Asturias, 1, local
Entrada Emilio Castelar
11012 - CÁDIZ
Tel. 956 262 597
cadiz@activamutua.es

Córdoba

C. Pintor Espinosa, 8-12, local
Edificio La Cañada
14004 - CÓRDOBA
Tel. 957 761 220
cordoba@activamutua.es

Granada

C. Rector Marín Ocete, 8, bajos
18014 - GRANADA
Tel. 958 806 920
granada@activamutua.es

Huelva

Paseo de la Glorieta, 20
21002 - HUELVA
Tel. 959 282 617
huelva@activamutua.es

Jaén

C. Extremadura, 14-16, bajos
23009 - JAÉN
Tel. 953 294 161
jaen@activamutua.es

Jerez de la Frontera

C. Sierra del Pinar, s/n
Urb. Pie de Rey
11407 - JEREZ
Tel. 956 326 090
jerez@activamutua.es

Málaga

Paseo Marítimo Pablo Ruiz Picasso, 17
29016 - MÁLAGA
Tel. 952 061 920
malaga@activamutua.es

Motril

C. Pieza, 2, "Callejón de la Sacristía"
18600 - MOTRIL
Tel. 958 600 965
motril@activamutua.es

Sevilla

C. Monte Carmelo, 18
41011 - SEVILLA
Tel. 954 990 559
sevilla@activamutua.es

► ARAGÓ**Zaragoza**

C. Coso, 112
50001 ZARAGOZA
Tel: 976 302 148
zaragoza@activamutua.es



► ASTÚRIES

Oviedo

Av. Fundación Príncipe de Asturias, 8
33004 - OVIEDO
Tel. 985 966 573
oviedo@activamutua.es

► CANÀRIES

Las Palmas

Paseo Tomás Morales, 17
35003 - LAS PALMAS DE GRAN
CANARIA
Tel. 928 297 541
laspalmas@activamutua.es

Santa Cruz de Tenerife

Av. Tres de Mayo, 24, local 6-7
Edificio Filadelfia
38005 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Tel. 922 595 453
tenerife@activamutua.es

► CANTÀBRIA

Santander

C. General Díaz Villegas, 6 bajos
39009 SANTANDER
Tel. 942 367 168
santander@activamutua.es

► CASTELLA-LA MANXA

Albacete

Paseo de Circunvalación, 65, bajos
02004 - ALBACETE
Tel. 967 551 195
albacete@activamutua.es

Cuenca

Av. de la Música Española, s/n
16004 - CUENCA
Tel. 969 241 715
cuenca@activamutua.es

Toledo

C. Dinamarca, 1, portal 2
45005 - TOLEDO
Tel. 925 280 001
toledo@activamutua.es

► CASTELLA I LLEÓ

Burgos

C. San Lesmes, 2, 2º B
09004 - BURGOS
Tel. 947 257 942
burgos@activamutua.es

León

Av. Padre Isla, 55, bajos
24002 - LEÓN
Tel. 987 876 399
leon@activamutua.es

Palencia

Av. Manuel Rivera, 1 entlo. F
34002 - PALENCIA
Tel. 979 165 914
palencia@activamutua.es

Salamanca

Paseo de la Estación, 32
37004 - SALAMANCA
Tel. 923 280 545
salamanca@activamutua.es

Segovia

C. José Zorrilla, 19, 1º B
40002 - SEGOVIA
Tel. 921 412 290
segovia@activamutua.es

Valladolid

C. Pio del Río Horteiga, 16
47014 - VALLADOLID
Tel. 983 457 019
valladolid@activamutua.es

Zamora

C. Diego de Losada, 18
49018 - ZAMORA
Tel. 980 557 651
zamora@activamutua.es

► CATALUNYA**Barcelona**

C. Bailèn, 84
08009 - BARCELONA
Tel. 934 525 050
barcelona@activamutua.es

Av. Josep Tarradellas, 136
08029 - BARCELONA
Tel. 93 430 52 00
barcelona@activamutua.es

El Prat de Llobregat

C. Lleida, 41- 43, baixos
08820 - EL PRAT
Tel. 93 370 68 00
elprat@activamutua.es

Igualada

Pg. Verdaguer, 120
08700 - IGUALADA
Tel. 93 804 56 11
igualada@activamutua.es

C. Sant Vicenç, 46

08700 - IGUALADA
Tel. 93 804 56 11
igualada@activamutua.es

Mataró

Rda. Alfons X el Savi, 62-64
08301 - MATARÓ
Tel. 93 796 19 88
mataro@activamutua.es

Sabadell

Ctra. de Barcelona, 187-189
08201 - SABADELL
Tel. 937 481 413
sabadell@activamutua.es

Vilanova i La Geltrú

Av. Jaume Balmes, 29, 3r
08800 - VILANOVA I LA GELTRÚ
Tel. 93 810 55 08
vilanova@activamutua.es

Girona

Av. Lluís Pericot, 62
17003 - GIRONA
Tel. 972 222 712
girona@activamutua.es

La Bisbal

C. Jaume II, 6
17100 - LA BISBAL D'EMPORDÀ
Tel. 972 640 632
labisbal@activamutua.es

Palafrugell

C. Clavé, 2
17200 - PALAFRUGELL
Tel. 972 300 167
palafrugell@activamutua.es

La Seu d'Urgell

C. Germandat de Sant Sebastià, 7
25700 - LA SEU D'URGELL
Tel. 973 351 226
laseu@activamutua.es

Lleida

Pg. Onze de Setembre, 34
25199 - LLEIDA
Tel. 973 270 599
lleida@activamutua.es

Lleida - Segre

C. Minería, 28
25191 - LLEIDA
lleida@activamutua.es

Vielha

Ctra. de Betrén, 76
25539 - BETRÉN (VIELHA)
Tel. 973 643 682
vielha@activamutua.es

Balaguer

Av. Pere III, 21, baixos
25600 - BALAGUER
Tel. 973 443 753
balaguer@activamutua.es

Amposta

Av. Josep Tarradellas, 133
43870 - AMPOSTA
Tel. 977 700 280
amposta@activamutua.es

Cambrils

C. Andalusia, 7, baixos
43850 - CAMBRILS
Tel. 977 362 588
cambrils@activamutua.es

Deltebre

C. Robert Graupera, 166
43580 - DELTEBRE
Tel. 977 489 094
deltebre@activamutua.es

Montblanc

C. Pintor Potau, 19
43400 - MONTBLANC
Tel. 977 860 348
montblanc@activamutua.es

Móra d'Ebre

C. Dr. Fleming, 9
43740 - MÓRA D'EBRE
Tel. 977 401 665
mora@activamutua.es

Reus

Av. de la Cambra de Comerç, 44
43204 - REUS
Tel. 977 304 304
tecnoparc@activamutua.es

C. del Roser, 107
43203 - REUS
Tel. 977 127 832
reus@activamutua.es

Sant Carles de la Ràpita

Av. dels Esports, 7, baixos
43540 - SANT CARLES DE LA RÀPITA
Tel. 977 741 868
larapita@activamutua.es

Santa Coloma de Queralt

C. Mossèn Cinto Verdaguer, 2
43420 - STA. COLOMA DE QUERALT
Tel. 977 881 905
santacoloma@activamutua.es

Tarragona

Clínica Activa Mutua TGNA
C. Pin i Soler, 12-14
43002 - TARRAGONA
Tel. 977 217 900

C. Estanislau Figueres, 23-25
43002 - TARRAGONA
Tel. 977 251 436
tarragona@activamutua.es

Tarragona - Port

Moll de Castella, s/n
43004 - TARRAGONA
Tel. 977 241 657
porttgna@activamutua.es

Tortosa

C. Joan Baptista de la Salle, 10
43500 - TORTOSA
Tel. 977 444 550
tortosa@activamutua.es

Ulldecona

C. Comte Montemolín, 15, baixos
43550 - ULLDECONA
Tel. 977 721 739
ulldecona@activamutua.es

Valls

Pg. de l'Estació, 2, baixos
43800 - VALLS
Tel. 977 608 601
valls@activamutua.es

El Vendrell

Via dels Països Catalans, 64-66
43700 - EL VENDRELL
Tel. 977 668 428
vendrell@activamutua.es

► **COMUNITAT
VALENCIANA**

Alacant

Av. Benito Pérez Galdós, 29
03004 - ALACANT
Tel. 965 928 838
alicante@activamutua.es

Elx

Av. Alacant, 80, baixos
03203 - ELX
Tel. 966 615 099
elche@activamutua.es

Benetússer

C. Camí nou, 103
46910 - BENETÚSSER
Tel. 963 751 545
benetusser@activamutua.es

Beniparrell

Av. Llevant, 12
46469 - BENIPARRELL
Tel. 961 200 617
beniparrell@activamutua.es



Canals

Av. Blasco Ibañez, 2
46650 - CANALS
Tel. 962 239 006
canals@activamutua.es

Castelló

C. Dr. Vicente Altava , 10
12004 - CASTELLÓ
Tel. 964 252 130
castellon@activamutua.es

Gandia

C. Gregori Mayans, 23, baixos
46702 GANDIA
Tel. 962 954 323
gandia@activamutua.es

València

C. Dr. Manuel Candela, 24-26
46021- VALÈNCIA
Tel. 963 300 818
valencia@activamutua.es

► EXTREMADURA

Badajoz

C. Zurbarán, 29, bajos
06002 - BADAJOZ
Tel. 924 200 241
badajoz@activamutua.es

Cáceres

Av. Virgen de Guadalupe, 20
10001 - CÁCERES
Tel. 927 627 035
caceres@activamutua.es

► GALÍCIA

A Coruña

Av. Primo de Rivera, 11, 1º dcha.
15006 - A CORUÑA
Tel. 981 168 765
acoruna@activamutua.es

Ourense

C. Florentino L. Cuevillas, 9, bajos
32003 - OURENSE
Tel. 988 370 976
ourense@activamutua.es

► ILLES BALEARS

Palma de Mallorca

Av. Gabriel Roca 16, 1º
07014 - PALMA DE MALLORCA
Tel. 971 220 322
balears@activamutua.es

► COMUNITAT DE MADRID

Madrid

C. Agustín de Betancourt, 17
28003 - MADRID
Tel. 91 448 65 20
madrid@activamutua.es

► REGIÓN DE MÚRCIA

Murcia

Av. Juan Carlos I, 23, bajos
30009 - MURCIA
Tel. 968 230 594
murcia@activamutua.es



3. La nostra estructura de govern



► 3.1 Òrgans de govern

Junta General

Òrgan superior de govern d'Activa Mutua integrat pel col·lectiu dels empresaris associats i un representant dels treballadors al servei de la Mútua.

Junta Directiva

Òrgan executiu que té al seu càrrec el govern directe i immediat d'Activa Mutua. Li correspon la convocatòria de la Junta General i l'execució dels acords que aquesta adopta, així com les altres funcions que s'estableixin en els estatuts.

Composició de la Junta Directiva

President

Ferran Teixidó Pont

Vicepresident 1r

Josep Nogués Marsal

Vicepresident 2n

José Domingo Valls Lloret

Vicepresident 3r

Josep Maria Montañola Vidal

Secretària

Blanca Cabré Serrano

Vicesecretària

Anna Roig Nolla

Vocals

Joan Maria Adserà Gebellí

Gustavo Alonso Perera

Josep Maria Andreu Prats

Xavier Boltaina Bosch

Josep Castellà Cahiz

Luis de Val López

Josep Miquel Guasch Boquera

Josep Jofré Solanellas

Àngel Llopis Barceló

Àngel Mir Darnaculleta

Josep Maria Sánchez Pascual

Marta Valls Biosca

Representant dels treballadors

Jordi Ibáñez Torrent

Director Gerent

Miquel-Àngel Puig-Tàrrac

Sotsdirector General

Ferran Plana Rocasalbas

Sotsdirector

José Antonio Álvarez Fernández

Sotsdirector

José Ángel Zabalza Belda

Assessor de la Presidència

Fernando García Cabanas

► 3.2 Òrgans de participació

Comissió de Control i Seguiment

Òrgan de participació institucional en el control i seguiment de la gestió desenvolupada per Activa Mutua.

Composició de la Comissió de Control i Seguiment

President

Ferran Teixidó Pont

Secretari

Miquel Benabarre Casals

Representants d'organitzacions sindicals

Montse Sanahuja Ferrando (CCOO)
 Juan Carlos Donado Mazarrón Romero (CCOO)
 Jaume Pros Perelló (CCOO)
 Francisco López Córdoba (UGT)
 Xavier Jornet Gómez (UGT)

Representants d'organitzacions empresarials CEOE

Joaquim Barriach Sugrañes
 Eduard Vidal Regard
 Antoni Pocallet Farrús
 Antoni Martorell Comas



Junta general i directiva 2015 a la seu social de Tarragona

Comissió de Prestacions Especials

Òrgan de concessió de beneficis d'assistència social que es consideren precisos en atenció a estats i situacions concretes de necessitat.

Composició de la Comissió de Prestacions Especials

Representants dels empresaris associats

Ferran Teixidó Pont
 Josep Ramon Montserrat Sol

Representants dels treballadors protegits

Juan Martínez Martínez (CCOO)
 Moisés Fortuny Bordas (UGT)



► 3.3 Junes territorials

Junta territorial d'Andalusia

Angustias Lara López
Jorge Barbero Barbero
Antonio Carrillo Baeza
Juanma Márquez Rodríguez
Óscar Sordo Díaz
Cayetano Tomás López Serrano
Antonio Rodríguez Campra
Andrés Góngora Belmonte
Andrés Rodríguez González

Junta territorial de Llevant

Rigoberto Ebri Sorigo
Ernesto Fuster Torres
Olaf Zoder
Ramon Morera Martínez
Antonio Ribot Roselló
Juan Genovart Riutort
Miguel Fernández Masip
M^a Aurora Cánovas Zafra
Luis Mesa del Castillo

Junta territorial de Barcelona

José Domingo Valls Lloret
Joan E. Bernadas Rosich
Jordi Bou Bosch
Pere Carles Freixas
Rosa Collado Bascompte
Joan Estape Mir
Josep Gumà Puiggrós
Gregori Lalmolda Arguis
Francesc Navarro García
Francesc Perich Faura
Miquel Pintó Batalla
Francesc Pont Vidal
Pere Prat González
Juan Antonio Pueyo Borrego
Lluís Victorí Boladeras
Jaume Valls Roman
Juan Yuste Taberna

Junta territorial de Girona

Angel Mir Darnaculleta
Jaume Gras Iglesias
Narcís Ponsati Brancós
Salvador Maestro Fabrellas
Josep Darnés Alabau
Joan Sabrià Roure
Lluís Olives Ribas
Robert Pallí Sala
Josep Radresa Riembau
Francisco Rocas Ros
Joan Tané Casadevall
Joan Vigas Bonany

Junta general i directiva 2015

Junta territorial de Lleida

Josep Maria Montañola Vidal
Jaume Obiols Bonet
Antoni Pocallet Farrús
Rafael Pujol Solanes
Agustí Bordialba Benet
Josep Maria Gardeñes Solans

Junta territorial del Centre

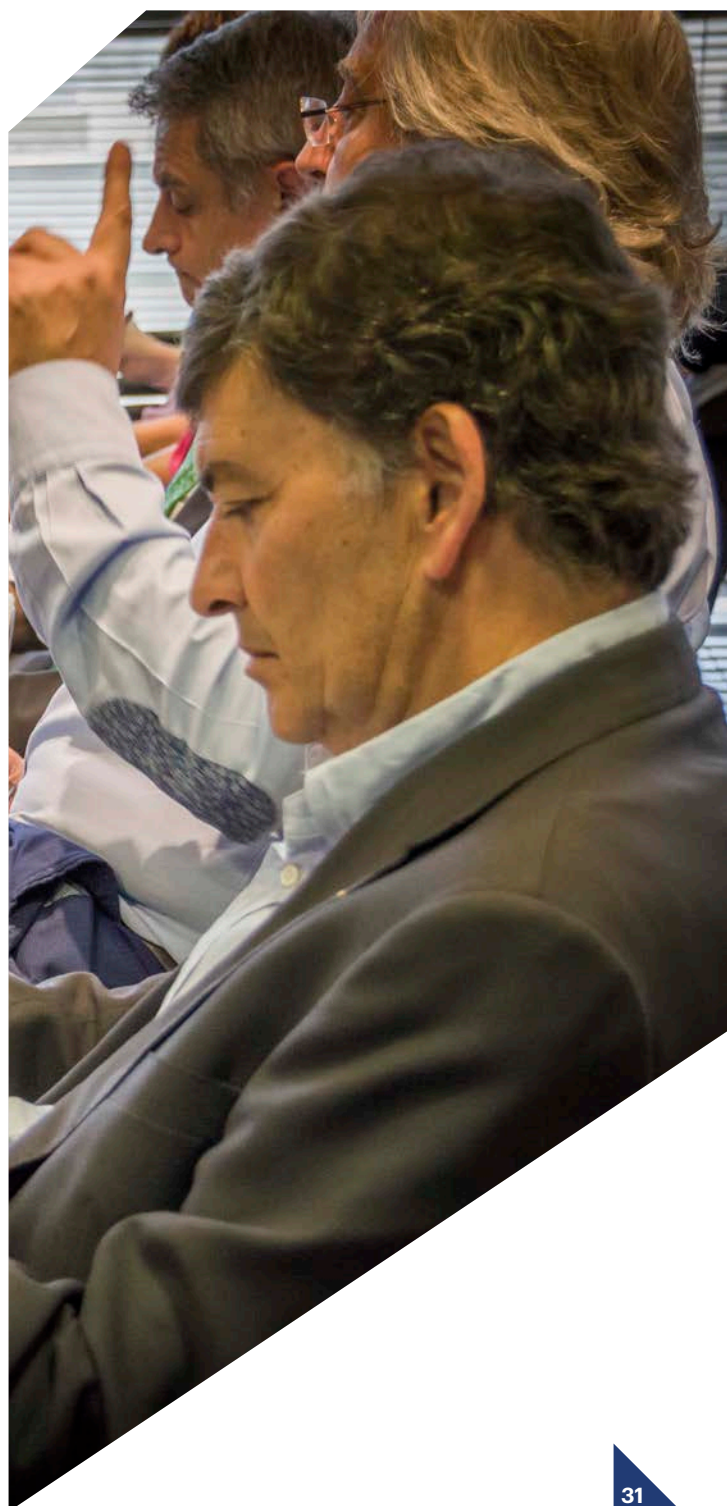
Antonio Rodríguez Campra
José Ignacio Marco Mariscal
Lucio Corral Manso
Manuel Casteleiro Castro
Ramon Gutiérrez Ríos
Carmen Velasco Fernández
Luis Martínez De Guinea
Pedro Luis Navarro

Junta territorial Zona de l'Ebre

Joaquin Franch Sorribes
Agustí Castells Casanova
Josep Ramon Montserrat Sol
Hilari Franch Bo
José David Porres Tomas
Eusebio Francisco Rosales Pepiol

Junta territorial de Reus-Tarragona

Juan Manuel Gutiérrez Parra
Àngel Barberan Puig
Pere Ferré Masdeu
Màrius Basora Sanjuan
Damià Gisbert Pallarès
Andreu Rodríguez Valveny
Javier Sancho Hernández
Jesús Martín García
Rubèn Foguet Sanahuja
Rafael Mas Solanes



► 3.4 Membres del Comitè Directiu



DIRECCIÓ GENERAL

Miquel-Àngel
Puig-Tàrrrec



SOTSDIRECTOR GENERAL

Ferran Plana
Rocasalbas



SOTSDIRECTOR ORGANITZACIÓ TERRITORIAL I SECTORIALS

José Ángel Zabalza
Belda



SOTSDIRECTOR GESTIÓ FINANCERA

José Antonio
Álvarez Fernández



Ferran Pellicé
Guinjoan



Neus Maixé
Pasano



Magí Casellas
Andreu



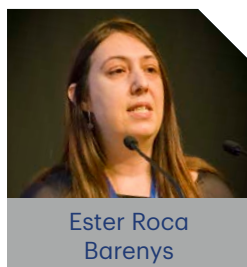
Joan M. Cebal
Moreno



Gemma Ulldemolins
Ribas



Ceferino Fernández
Serrano



Ester Roca
Barenys



Francesc Sabater
Victori



Mikel García
de Albéniz Valencia



Eduard Llopis
Coral



Jospe-Lluís Olivé
Gasull



Miquel Benabarre
Casals

► 3.5 Secretaria General. Novetats legislatives

Esperant el desenvolupament reglamentari del nou marc jurídic

La nostra ressenya de l'exercici 2015 s'ha d'iniciar amb una referència a la Llei 35/2014 de 26 de desembre que reforma la Llei general de la Seguretat Social en relació amb el règim jurídic de les Mútues col·laboradores amb la Seguretat Social. Més enllà del que en l'exercici 2014 ja destacàvem pel que fa a aquest text legal, com per exemple la inclusió expressa de les Mútues en el sector públic administratiu o la vacuïtat de la declaració sobre el "respecte a la seva naturalesa jurídica privada", el nou marc jurídic ha iniciat el seu desplegament sense que s'hagi albirat l'anhelat desenvolupament reglamentari que permeti concretar els seus designis.

Dit això, durant l'any 2015 s'ha evidenciat que la Llei 35/2014 és una norma que segueix les característiques que imperen avui dia en la producció legislativa, que en paraules del Consell d'Estat "disten molt de les que han vingut considerant clàssiques i que denoten el que s'ha anomenat la desvalorització de les lleis" (Dictamen de 10 de març de 2016 a l'Avantprojecte de Llei de contractes del sec-

tor públic). Aquesta "desvalorització" s'observa en la Llei 35/2014 en diverses característiques, per exemple en la incorporació d'incisos i declaracions que no constitueixen veritables normes jurídiques, o bé, per enfrontar-nos a un text prolix i fins i tot farragós, que resulti tremendament reglamentista en nombroses ocasions i, alhora, que remet a un futur desplegament reglamentari en altres tantes matèries, que, com ja ve sent sistèmic, s'allarga exageradament en el temps, tot provocant el pervers efecte de la inseguretat jurídica (un dels motius, s'indicava, per reformar la Llei general de la Seguretat Social), i fins i tot autèntics buits normatius.

La conjuntura política que vivim en el moment de redactar aquesta ressenya no convida a pensar que durant l'any 2016 pugui sortir a la llum la norma reglamentària, de manera que les Mútues haurem d'unir la interpretació d'una nova llei amb l'obsolet reglament de l'any 1995, circumstància que no deixa de ser en determinades matèries un exercici d'elucubració incert.



La contínua emissió de normes no aprofundeix en el sempre perseguit desig de disposar d'un marc estable que doti de seguretat jurídica

Una vegada dit això, durant l'any 2015 el compendi de normes, circulars, instruccions o resolucions administratives, sense més, que han incrementat el patrimoni normatiu a aplicar per les mútues ha viscut importants novetats. Així, per exemple, el dia 2 de gener de 2015 es notificava l'Ordre comunicada de la Secretaria d'Estat de la Seguretat en la qual es fixaven els criteris de classificació de les Mútues amb la finalitat de determinar el nombre màxim d'integrants del personal executiu i la composició i salari màxim d'aquests càrrecs. Més enllà que aquesta Ordre comunicada derivi de la Llei 35/2014, des de l'any 2009 els treballadors de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social han d'acudir a la corresponent Llei de pressupostos generals de l'Estat per determinar el seu salari anual, fet que abunda encara més en considerar com a cosmètica la declaració de la "naturalesa jurídic privada" de les mútues.

Arribats a aquest punt, hem de destacar que en els últims sospirs de la passada legislatura es va promulgar el Reial decret legislatiu 8/2015 de 30 d'octubre, pel qual es va aprovar el text refós de la Llei general de la Seguretat Social. Refosa que era necessària i urgent per tal com la indicada norma havia patit any rere any innumbrables modificacions que feien difícil conèixer en realitat quin era el seu text definitiu en una data determinada. Desgraciadament aquesta és una situació

que es produeix des de fa ja força anys: la contínua emissió de normes per part dels diferents poders amb aquesta capacitat (poder legislatiu o tot el compendi d'administracions) no aprofundeix en el sempre perseguit desig de disposar d'un marc estable que doti de seguretat jurídica a qui està cridat al compliment de la llei, sense obviar que els òrgans de control posterior (Tribunal de Comptes o Intervenció General de la Seguretat... o els Tribunals de Justícia) expressen la seva opinió que no deixa de ser "norma" aplicable quan interpreten els textos legals.

A tot això ha d'estar atenta la Secretaria General d'Activa Mutua. Hem de reprendre el fil conductor d'aquesta ressenya, que no és altre que fer un breu resum dels esdeveniments més significatius de l'exercici. El 2015 ha estat un any prolix en la producció legislativa; a això ha contribuït una composició del Parlament amb majoria absoluta.

Sense ànim exhaustiu, citarem:

- ▶ Llei 2/2015 de 30 de març de desindexació de l'economia espanyola
- ▶ Llei 3/2015 de 30 de març, reguladora de l'exercici de l'alt càrrec de l'Administració General de l'Estat
- ▶ Llei orgànica 1/2015 de 30 de març per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995 de 23 de novembre, del Codi Penal



- ▶ Llei orgànica 4/2015 de 30 de març de protecció de la seguretat ciutadana
- ▶ Llei 15/2015 de 2 de juliol de jurisdicció voluntària
- ▶ Llei 19/2015 de 13 de juliol, de mesures de reforma administrativa en l'àmbit de l'Administració de Justícia i del Registre Civil
- ▶ Llei 23/2015 de 21 de juliol, ordenadora del Sistema d'Inspecció de Treball i Seguretat Social
- ▶ Llei orgànica 7/2015 de 21 de juliol per la qual es modifica la Llei Orgànica del Poder Judicial
- ▶ Reial decret legislatiu 1/2015 de 24 de juliol pel qual s'aprova el text refós de la Llei de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris
- ▶ Llei 31/2015 de 9 de setembre, per la qual es modifica i actualitza la normativa en matèria d'autoocupació i s'adapten mesures de foment i promoció del treball autònom i de l'economia social
- ▶ Llei 34/2015 de 21 de setembre de modificació parcial de la Llei general tributària
- ▶ Llei 35/2015 de 22 de setembre de reforma del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació



Durant el 2015 es va aprofundir en la relació entre les diferents àrees amb la finalitat que s'apliqui plenament la Llei de contractes del Sector Públic

- ▶ Llei 40/2015 d'1 d'octubre de règim jurídic del Sector Públic
- ▶ Llei 39/2015 d'1 d'octubre de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques
- ▶ Llei 41/2015 de 5 d'octubre de modificació de la Llei d'enjudiciament criminal per a l'agilització de la justícia penal i l'enfortiment de les garanties
- ▶ Llei orgànica 13/2015 de 5 d'octubre de modificació de la Llei d'enjudiciament criminal per a l'enfortiment de les garanties processals i la regulació de les mesures d'investigació tecnològica
- ▶ Llei 47/2015 de 21 d'octubre reguladora de la protecció social de les persones treballadores del sector marítim-pesquer
- ▶ Reial decret legislatiu 2/2015 de 23 d'octubre pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors
- ▶ Reial decret legislatiu 3/2015 de 23 d'octubre pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'ocupació
- ▶ Llei 48/2015 de 29 d'octubre de pressupostos generals de l'Estat per a l'exercici 2016
- ▶ Reial decret legislatiu 5/2015 de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic

Tal com hem indicat, la llista de normativa menor que hauríem de relacionar a continuació excedeix de molt l'espai que tenim a la nostra disposició; únicament remarcarem les novetats importants pel que fa als processos de recaptació de les cotitzacions socials i les normes administratives que regulen els processos d'incapacitat temporal, especialment quant a la gestió de la incapacitat temporal derivada de contingència comuna.

Més enllà de la normativa, la Secretaria General de l'entitat compleix amb altres funcions que contribueixen al funcionament de l'entitat, tot aplicant els seus valors per al millor compliment de la seva missió.

Així, per exemple, durant l'any 2015 s'ha aprofundit més la relació entre les diferents àrees que adquireixen obres, serveis o subministraments, amb la finalitat que l'aplicació de la Llei de contractes del Sector Públic sigui plena. Destaquem el total de 32 licitacions iniciades, fet que ha implicat l'adjudicació de diferents contractes per valor de prop de nou milions d'euros, amb un impacte significatiu en la minva dels costos operatius de l'entitat. No podem obviar la constant dedicació a la contractació en el que són les pròrrogues dels diferents contractes vigents i la coordinació amb els diferents departaments i especialment amb l'àrea econòmica amb la finalitat de complir els paràmetres que les normes aplicables exigeixen a

Cal remarcar l'important esforç realitzat per actualitzar els coneixements en l'àmbit de totes les àrees implicades en l'adquisició de subministraments, serveis o obres a l'entitat

l'entitat. Cal remarcar l'important esforç realitzat per actualitzar els coneixements tant en l'àmbit departamental com en l'àmbit de totes les àrees implicades en l'adquisició de subministraments, serveis o obres a l'entitat; s'ha participat en diverses jornades d'actualització de coneixements, però també s'han realitzat dos cursos de formació interna dirigits a aquelles persones que necessiten els coneixements bàsics en aquesta matèria.

Canviant de tema, la Secretaria General també realitza altres funcions dins de l'organització: el seguiment del patrimoni immobiliari de l'entitat; tant el que està adscrit per al compliment dels seus fins, que és titularitat de la Tresoreria General de la Seguretat Social, com el que també afecta al seu objecte social, forma part del patrimoni històric.

Es tracta de prop de 100 immobles, en què, a més de serveis administratius, s'ubiquen centres sanitaris o de seguiment de la incapacitat temporal derivada de contingència comuna, que requereixen una constant atenció.

Finalment, la tasca institucional dedicada al fet que els òrgans de govern i participació de la Mútua puguin complir les seves funcions legalment establertes, a més de les relacions amb les diferents administracions que d'alguna manera o altra interaccionen amb *Activa Mútua*.





4. El nostre informe de gestió



► 4.1 Empreses afiliades

Increment del nombre de treballadors afiliats a més de 475.000, amb una recaptació pròxima als 282 milions

La recaptació d'Activa Mutua durant l'exercici de 2015 va ser de 281.847.659 euros, una quantitat que representa un increment del 7,03 per cent respecte a l'any anterior, quan aquesta xifra va arribar als 263.329.685 euros.

L'import de les quotes de contingències professionals vinculades a les empreses i autònoms va ascendir a 164.305.838 milions d'euros, un 6,59 per cent més que l'any 2014.

A 31 de desembre de 2015, el nombre d'empreses afiliades a Activa Mutua és de 65.065, fet que representa un creixement del 3,72 per cent respecte a l'any anterior. Dins d'aquesta categoria, el nombre de treballadors protegits és de 383.213, la qual cosa suposa un creixement del 6,30 per cent respecte a l'exercici anterior. Les quotes corresponents a l'exercici 2015 han ascendit a la suma de 157.448.308 euros, que representa un creixement respecte a l'any 2014 del 6,78 per cent.

Pel que fa al règim especial de treballadors autònoms, el nombre de

treballadors que tenen protegides les contingències professionals és de 18.843, xifra que representa un decreixement del 0,36 per cent respecte a l'exercici anterior. En aquest cas, les quotes van ascendir a 6.857.530 euros, un 2,47 per cent més que l'any precedent.

Pel que fa a les quotes per contingències comunes, es van ingressar gairebé 112.852.030 milions d'euros, un 8,07 per cent més que l'any anterior, quan s'havien recaptat 104.422.438 euros. Aquest augment està relacionat amb l'increment de la recaptació al col·lectiu d'autònoms.

El nombre d'empreses mutualistes que tenen concertada la incapacitat temporal a 31 de desembre de 2015 és de 51.439, fet que representa un creixement del 7,02 per cent respecte a l'exercici anterior.

El nombre de treballadors protegits en aquesta contingència és de 311.963, xifra que representa un creixement del 9,23 per cent en comparació amb l'any 2014.

El total de quotes, al final de l'any 2015, és de 78.588.487 euros, la qual cosa significa un creixement del 9,03 per cent respecte a l'exercici anterior.

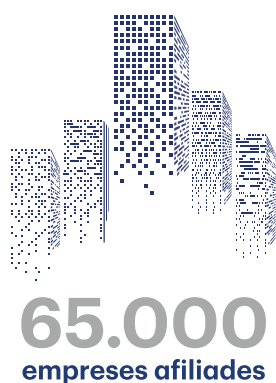
Quant al règim especial de treballadors autònoms, el nombre de treballadors és de 92.083, xifra que representa un increment del 4,86 per cent respecte a l'any 2014. En aquest cas, el total de quotes és de

34.263.544 euros, i això representa un creixement del 5,93 per cent respecte a l'exercici anterior. Pel que fa al cessament d'activitat, la quantitat de treballadors protegits ha estat de 18.591, és a dir, s'ha produït un decreixement del 0,37 per cent en relació amb l'exercici precedent. El total de quotes és de 4.689.791 euros, cosa que representa un decreixement de l'1,52% respecte a l'exercici de 2014.



► 4.2 Treballadors protegits

AFILIACIÓ	2014	2015
Empreses - contingències professionals	62.730	65.065
Empreses - contingències comunes	48.066	51.439
Treballadors d'empreses - contingències professionals	360.516	383.213
Treballadors autònoms - contingències professionals	18.912	18.843
Treballadors d'empreses - contingències comunes	285.591	311.963
Treballadors autònoms - contingències comunes	87.817	92.083
Treballadors autònoms - cessament activitat	18.660	18.591



+3,8%
treballadors
protegits respecte
a l'exercici
anterior



+5%
respecte
a l'exercici
anterior

► 4.3 Recaptació

	2014	2015
Quotes contingències profess. empreses	147.453.096	157.448.308
Quotes contingències profess. treballadors	6.692.083	6.857.530
	154.145.179	164.305.838
Quotes contingències comunes empreses	72.076.681	78.588.487
Quotes contingències comunes treballadors	32.345.757	34.263.544
	104.422.438	112.852.030
Cessament activitat	4.762.068	4.689.791
TOTAL	263.329.685	281.847.659

► 4.4 Sistema de reducció de cotització

El sistema de reducció de cotització durant l'any 2015 en aplicació del Reial decret 404/2010, pel qual es regula l'establiment d'un sistema de reducció de les cotitzacions per contingències professionals a les empreses que hagin contribuït especialment a la disminució i prevenció de la sinistralitat laboral.

Activa Mutua ha tramitat 136 sol·licituds d'incentiu que les empreses han presentat. Tot això pot significar que rebin uns 686.323 euros



► 4.5 Bonus

El Reial decret 404/2010, pel qual es regula l'establiment d'un sistema de reducció de les cotitzacions per contingències professionals a les empreses que hagin contribuït especialment a la disminució i prevenció de la sinistralitat laboral,

ha permès que durant l'exercici de l'any 2015 es presentessin 131 sol·licituds a la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social, que poden representar un incentiu de més de 686.000 euros per a les empreses.

► 4.6 Contingències professionals

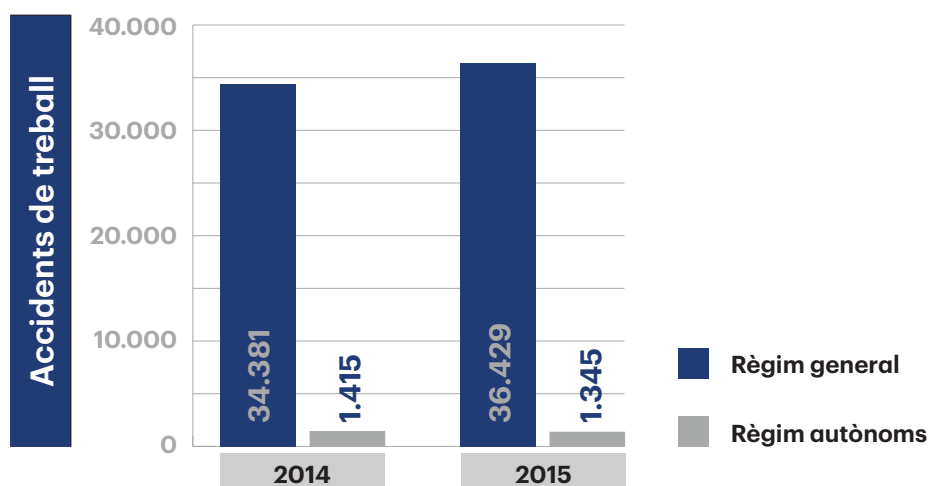
Les dades sobre accidentalitat laboral d'Activa Mutua van en consonància amb la progressió que detecta aquest capítol en l'àmbit estatal. Ara bé, gràcies a la gestió i intermediació de l'entitat entre les seves empreses associades, les xi-

fres s'han contingut en el seu àmbit d'actuació i se situen entre dos i tres punts per sota de la mitjana global. La contenció més accentuada s'evidencia en el règim dels autònoms, amb un descens de gairebé el cinc per cent.

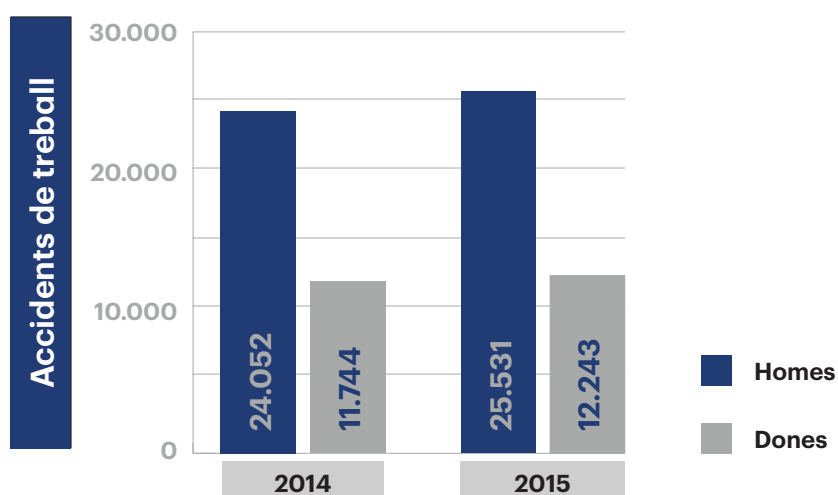
1. Accidents de treball

	2014	2015	Variació
Accidents totals	35.796	37.774	5,53%
Durada mitjana (dies)	33,24	33,40	0,48%

	2014	2015	Variació
Règim general	34.381	36.429	5,96%
Règim autònoms	1.415	1.345	-4,95%



Accidents de treball per sexe	2014	2015	Variació
Homes	24.052	25.531	6,15%
Dones	11.744	12.243	4,25%
Total accidents de treball	35.796	37.774	5,23%



Entre un 2 i un 3% per sota de la mitjana se situen les empreses associades d'Activa Mutua pel que fa a accidentalitat laboral

En l'àmbit dels autònoms, el descens és el més acusat: frega el 5%

	2014	2015	Variació
Accidents de treball ocorreguts al centre de treball (exclosos <i>in itinere</i>) amb baixa	12.456	13.023	4,55%
Nombre d'accidents lleus. Règim general	11.923	12.542	5,19%
Nombre d'accidents lleus. Règim autònoms	488	442	-9,43%
Nombre d'accidents greus. Règim general	34	31	-8,82%
Nombre d'accidents greus. Règim autònoms	0	2	0,00%
Nombre d'accidents mortals. Règim general	11	5	-54,55%
Nombre d'accidents mortals. Règim autònoms	0	1	0,00%

	2014	2015	Variació
Accidents de treball <i>in itinere</i> amb baixa	1.982	2.169	9,43%
Nombre d'accidents lleus. Règim general	1.967	2.151	9,16%
Nombre d'accidents greus. Règim general	10	11	0,00%
Nombre d'accidents mortals. Règim autònoms	5	7	40,00%

2. Malalties professionals

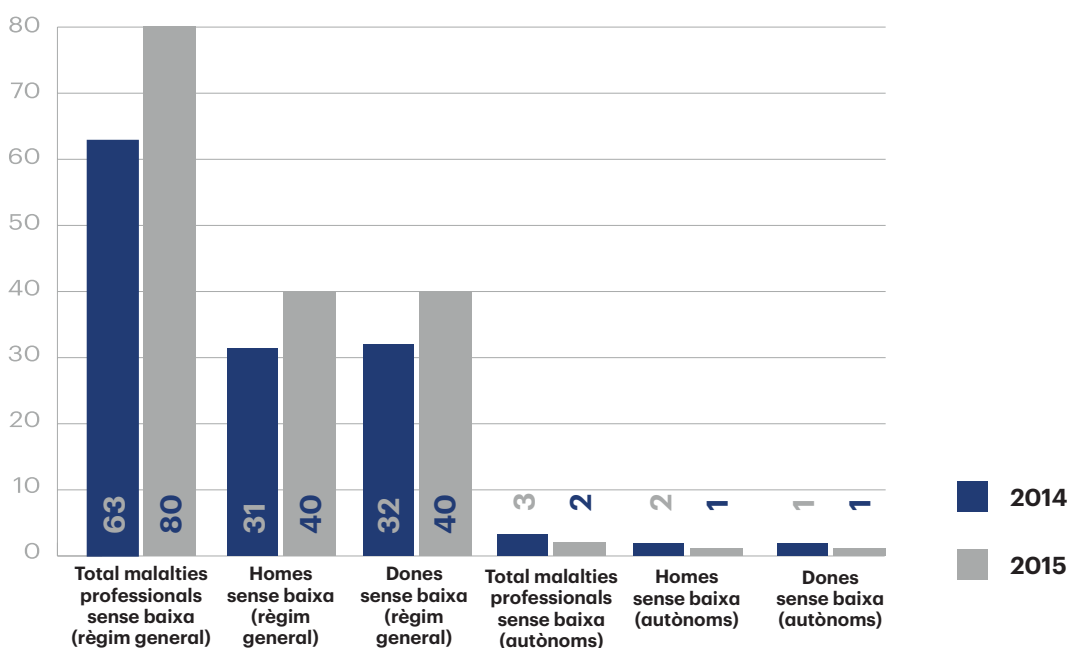
Malalties professionals amb baixa (nombre de casos)	2014	2015	Variació
Règim general	183	156	-14,75%
Règim autònoms	1	6	500,00%

Malalties professionals amb baixa per sexe (nombre de casos)	2014	2015	Variació
Règim general	183	156	-14,75%
Homes	82	66	-19,51%
Dones	101	90	-10,89%
Règim autònoms	1	6	500,00%
Homes	1	5	400,00%
Dones	0	1	



Malalties professionals sense baixa (nombre de casos)	2014	2015	Variació
Malalties professionals sense baixa. Règim general	63	80	26,98%
Malalties professionals sense baixa. Règim autònoms	3	2	- 33,33%

Malalties professionals sense baixa per sexe (nombre de casos)	2014	2015	Variació
Règim general	63	80	26,98%
Homes	31	40	29,03%
Dones	32	40	25,00%
Règim autònoms	3	2	- 33,33%
Homes	2	1	- 50,00%
Dones	2	1	- 50,00%





La salut laboral entre els treballadors de les empreses associades a *Activa Mutua* és un fet quantificable. A la llum de les dades que es desprenen de l'anàlisi corresponent a les **malalties professionals** diagnosticades l'any 2015, es va produir una reducció d'aquest apartat de gairebé el 15 per cent

3. Invalidesa, mort i supervivència (IMS)

Casos	2014	2015	Variació
Lesió permanent no invalidant	465	382	-17,85%
Incapacitat permanent parcial	71	61	-14,08%
Incapacitat permanent total	307	310	0,98%
Incapacitat permanent absoluta	43	39	-9,30%
Gran invalidesa	6	10	66,67%
Mort	41	40	-2,44%
Total casos	933	842	-9,75%

► 4.7 Contingències comunes

La incapacitat temporal per contingències comunes (ITCC) és aquella situació en què un treballador, per causa d'un accident o malaltia no laboral, es troba impossibilitat per al desenvolupament del seu treball i rep assistència sanitària.

Activa Mutua rep les baixes d'ITCC emeses pel metge del Servei Públic de Salut, comprova que compleixi els requisits per tenir dret a la prestació econòmica i realitza el seguiment de les baixes amb la finalitat de valorar si és possible realitzar alguna acció per poder disminuir el temps previst de baixa.

La prestació econòmica de les baixes d'ITCC es pot realitzar a través de pagament delegat o pagament directe. En relació al pagament delegat, es comprova que els descomptes que realitza l'empresa en els TC o a través de SILTRA són correctes, tenint en compte per a això el període de baixa i la base reguladora de la prestació. Quant al pagament directe, el treballador

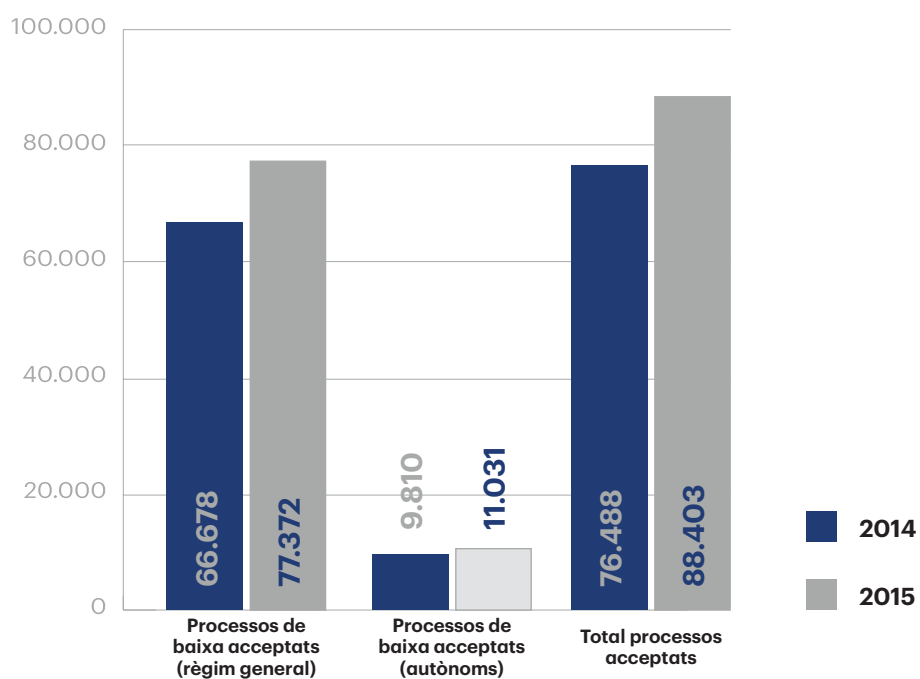
presenta la sol·licitud de pagament directe i la Mútua realitza l'abonament de la prestació. Cal tenir present que durant aquest any 2015 s'abona en pagament directe la prestació d'ITCC dels treballadors que tenen contracte de jubilació parcial.



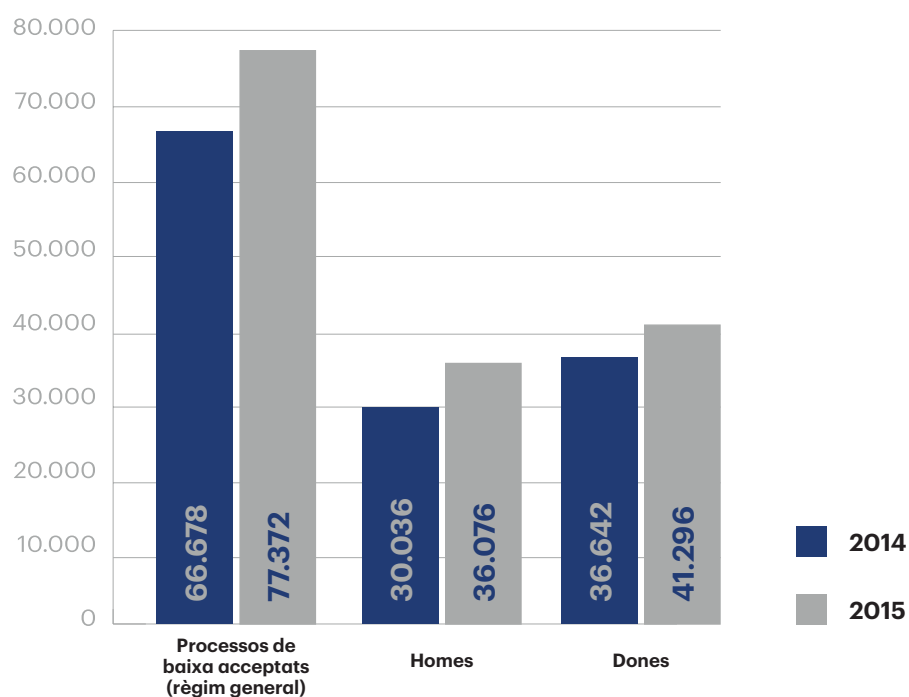


Processos contingències comunes	2014	2015	Variació
Processos amb càrrec a la Mútua	31.675	35.362	11,64%
Processos sense càrrec a la Mútua	41.190	48.311	17,29%

Nombre de processos de baixa acceptats	2014	2015	Variació
Règim general	66.678	77.372	16,04%
Règim treballador autònom	9.810	11.031	12,45%
Total processos acceptats	76.488	88.403	15,58%



	2014	2015	Variació
Processos de baixa acceptats. Règim general, per sexe	66.678	77.372	16,04%
Homes	30.036	36.076	20,11%
Dones	36.642	41.296	12,70%

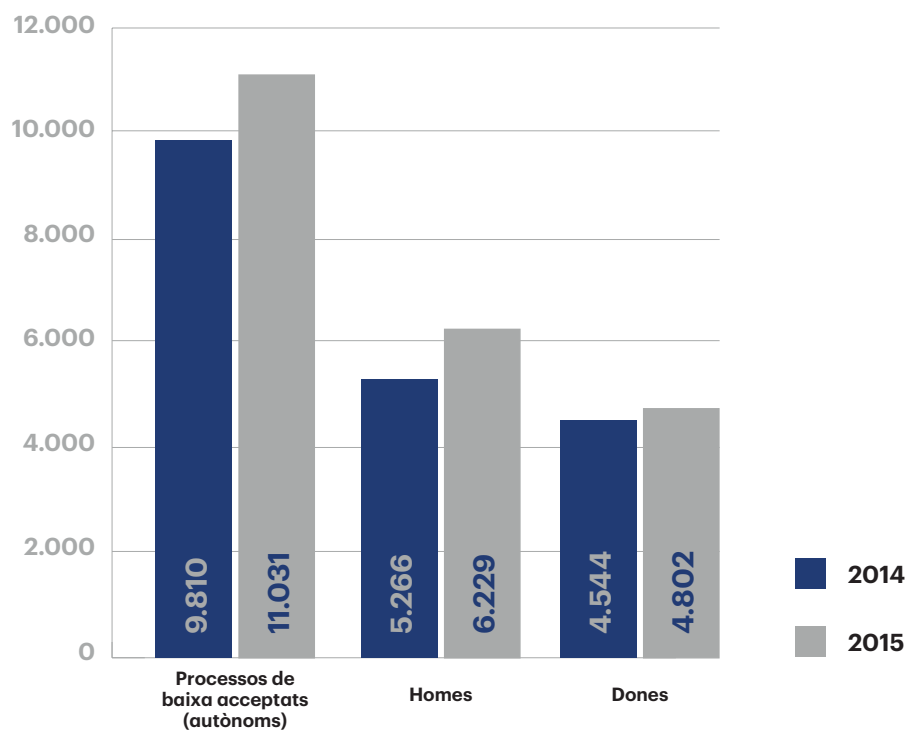


Durada mitjana de dies

	2014	2015	Variació
Durada mitjana (dies)	41,63	42,30	1,61%



	2014	2015	Variació
Processos de baixa acceptats. Règim autònom, per sexe	9.810	11.031	12,45%
Homes	5.266	6.229	18,29%
Dones	4.544	4.802	5,68%



Prestació econòmica per contingències comunes

	2014	2015	Variació
Pagament delegat. Règim general	51.311.445,92 €	60.664.957,26 €	18,23%
Pagament delegat. Règim del mar	61.975,61 €	129.349,35 €	108,71%
Total pagament delegat	51.373.421,53 €	60.794.306,61 €	18,34%

	2014	2015	Variació
Pagament directe. Règim general	13.947.790,49 €	17.152.921,36 €	22,98%
Pagament directe. Règim del mar	25.878,34 €	34.022,90 €	31,47%
Pagament directe. Règim autònoms	21.103.209,13 €	21.625.641,68 €	2,48%
Total pagament directe	35.076.877,96 €	38.812.585,94 €	10,65%

TOTAL DESPESA INCAPACITAT TEMPORAL PER CONTINGÈNCIES COMUNES	86.450.299,49 €	99.606.892,55 €	15,22%
---	------------------------	------------------------	---------------



► 4.8 Altres prestacions

El REL (risc d'embaràs o lactància natural) és la prestació econòmica que compensa la pèrdua de renda

d'una treballadora com a conseqüència del seu estat i la suspensió del seu contracte de treball.

R E L			
Prestacions reconegudes	2014	2015	Variació
Prestacions per risc durant l'embaràs	1.833	2.160	17,84%
Prestacions per risc durant la lactància natural	5	12	140,00%
Import abonat	2014	2015	Variació
Prestacions per risc durant l'embaràs	7.894.880,97 €	8.850.665,92 €	12,11%
Prestacions per risc durant la lactància natural	41.178,44 €	110.119,58 €	167,42%



El CUME és la prestació econòmica pera la cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu. S'adreça a progenitors, adoptants o acol·lidors que siguin treballadors

i hagin de destinar temps a la cura d'aquests nens malalts. La prestació té la finalitat de compensar la pèrdua d'ingressos ocasionada per la reducció de jornada i salari.

C U M E			
Nombre d'expedients acceptats	2014	2015	Variació
Prestacions per cura de menors. Règim general	27	47	74,07%
Prestació per cura de menors. Règim autònoms	6	3	-50,00%
Import abonat	2014	2015	Variació
Prestacions per cura de menors. Règim general	641.539,98 €	746.498,74 €	16,36%
Prestació per cura de menors. Règim autònoms	50.592,22 €	74.843,29 €	47,93%

El CATA és la protecció per cessament d'activitat dels treballadors autònoms i té com a objectiu protegir aquest grup de professionals de la interrupció total de l'activitat per motius aliens a la seva voluntat; no obstant això, s'han d'acreditar els requisits establerts per la llei.

Arrel de la nova Llei 35/2014 de mútues, és una contingència voluntària; per tant, es desvincula de la contingència per accident de treball.

Si no es cotitza pel cessament d'activitat, no es pot demanar el dret a la prestació.

C A T A			
	2014	2015	Variació
Prestació reconeguda	41	59	43,90%
Import abonat	164.893,22 €	307.706,70 €	86,61%



► 4.9 Prevenció de riscos laborals

Contribució a la millora de l'eficiència dels nostres mutualistes

Durant l'any 2015 el Departament de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) ha desenvolupat 330.595 actuacions preventives realitzades en 49.738 empreses i autònoms amb la cobertura d'accidents de treball a la Mútua.

Les actuacions realitzades en PRL són les definides per les directrius del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, regulades per l'Ordre TAS/3623/2006 i la Resolució ministerial de 4 de maig de 2015, així com de les particularitats sol·licitades per les diferents comunitats autònomes que tenen competència d'execució compartida, i que hagin estat prèviament comunicades.

Les activitats preventives amb càrrec a quotes de la Seguretat Social estan avalades per la Certificació ISO 9001:2008 que acredita el seu alt nivell de qualitat i estan estructurades, segons el diagrama de processos, en tres grans àrees: Seguiment d'Indicadors i Objectius (SIO), Pla General d'Activitats Preventives i Coordinació Tècnica amb altres Direccions de la Mútua.

Les accions han estat desenvolupades prioritàriament pel Departament de PRL a les PIMES i empreses que pertanyen als sectors d'activitat de major sinistralitat, i en cap cas no substitueixen les obligacions de l'empresari amb la Llei de prevenció de riscos laborals, gestionades a través dels seus Serveis de Prevenció Aliens.



1. Dades generals d'accidentalitat d'Activa Mutua

Evolució de l'accidentalitat total (AT) durant l'any 2015 i comparativa amb el 2014.

Durant l'any 2015 s'ha produït un increment percentual del total dels accidents de treball respecte del 2014 d'un 7,2%, els de baixa d'un 5,3% i els de sense baixa d'un 7,9%.

Evolució de la incidència dels accidents de treball amb baixa en jornada de treball (ATAB)¹ l'any 2015 i comparació amb el 2014.

Tot i que durant l'any 2015 el nombre d'ATAB en jornada de treball va augmentar un 5,3%, la taxa d'incidència ha disminuït un 5,5%, tenint en compte el nombre de treballadors afiliats.

Les actuacions realitzades des del Departament de Prevenció de Riscos Laborals durant l'any 2015, d'acord amb la Resolució, s'han centrat a prestar suport tècnic a les empreses per aconseguir millores de les condicions de treball i, consegüentment, la reducció de la sinistralitat de les empreses en què s'ha actuat

Índex global de les empreses de la Mútua		
I. incidència 2014	I. incidència 2015	2015 vs. 2014
3.388,60	3.201,20	-5,50%

Eficàcia de les actuacions pel que fa a l'assoliment dels objectius esperats

¹ L'índex d'incidència és el nombre d'accidents de treball per cada 100.000 treballadors. Se n'exclouen les recaigudes i els accidents *in itinere*



2. Assistència tècnica a PIMES

Per fomentar la integració i gestió de la prevenció, així com la reduc-

ció de la sinistralitat a les empreses, mitjançant:

A ▶ Informació i assessorament a les empreses de fins a 50 treballadors:

Es va actuar en **1.434** empreses amb **21.982 treballadors**, i es va observar una reducció de l'índex d'incidència en aquestes empreses respecte

de l'any anterior del **27,5%**, circumstància que posa de manifest la gran necessitat de suport tècnic a aquestes empreses, ja que la seva sinistralitat continua estant molt per sobre de la mitjana de la Mútua.

Empreses incloses en el programa:

Índex global de les empreses de la Mútua		
I. incidència 2014	I. incidència 2015	2015 vs. 2014
9.384,95	6.804,32	-27,50%

B ▶ Pla d'actuació en empreses d'alta sinistralitat, o de sectors preferents:

Tal com s'especifiquen a l'annex de la Resolució. En aquest programa es va ac-

tuar en **1.112** empreses, entre les de major accidentalitat, i es va aconseguir una reducció de l'índex d'incidència de l'any 2015 respecte al 2014 d'un **26%**.

Empreses incloses en el programa:

Índex global de les empreses de la Mútua		
I. incidència 2014	I. incidència 2015	2015 vs. 2014
7.405,60	5.476,90	-26%

C ▶ Pla d'actuació en empreses que l'any 2014 van tenir malalties professionals amb baixa causades per agents i en sectors d'activitat:

Segons s'especifiquen a l'annex de la Resolució.

Només van ser objecte d'actuació en aquest programa **vuit** empreses, i es va aconseguir una reducció de l'índex d'incidència de l'any 2015 respecte al de l'any 2014 d'un **2,7%**.

Empreses incloses en el programa:

Índex global de les empreses de la Mútua		
I. incidència 2014	I. incidència 2015	2015 vs. 2014
4.405,60	4.286,10	-2,70%

D ▶ Coordinació d'activitats empresarials: Assessorament tècnic a un total de **780** empreses amb activitats concurrents en PIMES i, especialment, en microempreses.

E ▶ Assessorament Programa Prevenció10.es: Dirigit a empreses de fins a 25 treballadors, que compleixin una sèrie de requisits. En total s'ha actuat en **141** empreses.





3. Quadre resum de resultats segons els programes de la Resolució

El total d'empreses a les quals s'ha actuat en els tres primers programes ha estat de **1.856 empreses**,

amb un total de **86.049 treballadors**. Les dades més significatives d'aquesta execució són:

► En relació a l'índex d'incidència

Índex d'incidència			
	2014	2015	2015 vs. 2014
Total empreses en programes	6.913,20	5.562,70	-19,50%
Total Mútua	3.386,60	3.201,20	-5,50%

Es pot observar que la reducció del nombre d'accidents en relació al nombre de treballadors (índex d'incidència) ha estat considerable a les

empreses objecte de programes, en relació al conjunt d'empreses de la Mútua, en les quals l'índex ha disminuït però en molt menor quantitat.

► En relació al nombre de prestacions realitzades en aquestes empreses

Nombre de prestacions				
Programa	2014	2015	Diferència	2015 vs. 2014
Total empreses en programes	4.560	3.810	750	-16,50%

En les 1.856 empreses en què s'ha actuat amb els programes P1 s'ha comptabilitzat una reducció de 750

prestacions de baixa, fet que significa una davallada d'un 16,5% en comparació amb l'any anterior.

► En relació a l'import d'aquestes prestacions

Import de les prestacions				
Programa	2014	2015	Diferència	2015 vs. 2014
EMP programes (P1.1a; P1.1b; P1.1c)	8.553.090	6.599.598	1.953.492	-22,80%

En el conjunt de les 1.856 empreses en què s'ha actuat amb els programes P1 s'ha registrat una reduc-

ció de 1.953.492 € del cost derivat d'aquestes prestacions, equivalent a un 23% menys respecte del 2014.

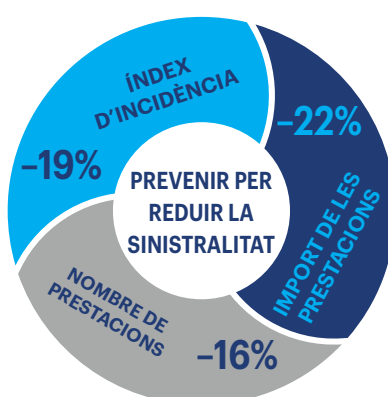
Com a conclusió de les actuacions realitzades segons la Resolució, els resultats obtinguts en les empreses en què s'han realitzat actuacions

preventives han estat molt positius, per la qual cosa instem a continuar amb actuacions específiques en determinats col·lectius d'empreses.

► Resum de l'eficàcia

La realització periòdica d'accions de sensibilització per a la prevenció ha permès reduir progressivament els índexs de sinistralitat a les

empreses en què s'ha actuat amb programes específics, tot millorant la salut i la rendibilitat de les empreses.





4. Col·laboració amb altres àrees o departaments

► Estudis de valoració de llocs de treball:

S'ha realitzat la **investigació de 196 accidents de treball** (greus, molt greus o mortals), amb l'objectiu d'analitzar les causes que han pro-

vocat els accidents, i en **97 malalties professionals** per analitzar els requeriments funcionals del lloc de treball.

► Assessorament sobre reducció de cotitzacions per contingències professionals (segons Reial decret 404/2010):

El Departament de PRL d'Activa Mutua ha assessorat tècnicament totes les empreses interessades en la sol·licitud d'aquesta reducció de

cotització sobre els requisits en matèria de PRL exigibles a les empreses per sol·licitar-los, i ha participat en la tramitació de **131 sol·licituds**.

► Assessorament sobre risc d'embaràs (segons Reial decret 295/2009):

El Departament de PRL ha participat en la valoració tècnica individualitzada del risc laboral al lloc de tre-

ball de les treballadores durant el període d'embaràs i lactància amb la tramitació de **609 expedients**.

Nombre d'expedients tramitats			
2014	2015	Diferència	2015 vs. 2014
361	609	248	68,70%

► Assessorament tècnic sectorial:

Des del departament de PRL s'han realitzat actuacions tècniques segons les necessitats preventives, tot actuant en l'elaboració de documentació, la seva divulgació, edu-

cació preventiva, etc., a les Oficines Sectorials per donar una resposta més personalitzada i especialitzada a determinats col·lectius d'empreses.

5. Elaboració i difusió de codis de bones pràctiques i fitxes tècniques

Amb l'objectiu de donar a conèixer els riscos de determinats llocs de treball o activitats, especial-

ment dirigit a autònoms. L'any 2015 s'han incorporat les següents publicacions:

- ▶ **Bones pràctiques de muntatge i manteniment d'instal·lacions elèctriques de baixa tensió**
- ▶ **Bones pràctiques de tècnic de mecanitzat**
- ▶ **Bones pràctiques de camiller**
- ▶ **Bones pràctiques d'operari de farmàcia**
- ▶ **Bones pràctiques d'operari de manteniment d'hotels**
- ▶ **Bones pràctiques en treballs amb exposició a l'amiant**
- ▶ **Guia sobre la prevenció de riscos laborals en la formació dual**

S'ha procedit a la realització de nou fitxes tècniques, i s'ha posat aquesta documentació a disposició de totes les empreses a través de la pàgina web corporativa, en la qual també es poden trobar les fitxes tècniques específiques classificades segons les especialitats preventives.

A través de les campanyes s'han enviat un total de **135.000** publicacions *on line* a diferents usuaris, i se n'han lliurat **3.548** personalment.





6. Projectes d'anàlisi

S'han realitzat una sèrie d'estudis per analitzar el tipus d'accidentalitat de les empreses associades a l'entitat.

Aquests estudis es troben a disposició de les empreses a través de la pàgina web de la Mútua, a l'observatori de la sinistralitat.

- ▶ Anàlisi de les malalties professionals declarades a *Activa Mutua* en l'àmbit de Catalunya i en l'àmbit nacional, 2015
- ▶ Anàlisi de les malalties professionals declarades a *Activa Mutua* per trastorns musculoesquelètics en l'àmbit de Catalunya i en l'àmbit nacional, 2015
- ▶ Anàlisi general sobre els accidents de treball a *Activa Mutua* en l'àmbit de Catalunya i en l'àmbit nacional, 2015
- ▶ Anàlisi sobre els accidents de treball originats per sobreexforços declarats a *Activa Mutua* en l'àmbit de Catalunya i en l'àmbit nacional, 2015
- ▶ Anàlisi dels accidents causats per sobreexforços a *Activa Mutua*, 2015
- ▶ Anàlisi dels accidents de trànsit ocorreguts a *Activa Mutua*, 2015

▶ **27 campanyes de sensibilització**

▶ **146.646 comunicacions**

7. Campanyes

- ▶ S'han dut a terme un total de 27 campanyes, entre sensibilització i divulgació, per informar les empreses d'activitats divulgatives, normativa publicada, aportació de documentació tècnica, etc.
- ▶ Entre les campanyes de sensibilització, destaquem les de seguretat vial, de deshabituació del tabac i de prevenció de lesions musculoesquelètiques.
- ▶ Per la seva especial importància, cal destacar l'ampli programa de divulgació i assessorament realitzat a les empreses, que ha arribat fins a les 146.646 comunicacions.

► **36.621 informes de sinistralitat**

8. Informes de sinistralitat

A partir de l'anàlisi de les dades d'accidentalitat de cada empresa, i com a instrument essencial per analitzar l'actuació en prevenció per poder identificar i valorar els riscos, s'han realitzat **36.621 informes de sinistralitat**, en els quals s'inclou la relació dels accidents, la informació estadística amb diver-

sos paràmetres, així com l'evolució dels índexs més representatius considerats en prevenció dels darrers tres anys.

D'aquests informes, 28.638 s'han obtingut directament per les empreses usuàries a través de la plataforma "Servimutua".





- ▶ **132 sessions presencials**
- ▶ **2.148 persones**
- ▶ **1.186 usuaris al campus virtual**

9. Educació preventiva

Orientada a facilitar informació tècnica als responsables de la gestió de l'activitat preventiva a l'empresa o a treballadors autònoms amb cobertura d'accidents en el treball.

S'han realitzat **132 sessions presencials** amb una assistència de **2.148 persones**. Les Jornades d'Educació Preventiva realitzades són:

- ▶ Taller de seguretat vial (11)
- ▶ Taller de mobilització de malalts (6)
- ▶ Responsabilitats legals en matèria de prevenció de riscos laborals (4)
- ▶ Primers auxilis (24)
- ▶ Prevenció i protecció contra incendis (4)
- ▶ Prevenció de trastorns de la veu (2)
- ▶ Prevenció de lesions musculoesquelètiques (17)
- ▶ Prevenció de malalties infectocontagioses en centres residencials (1)
- ▶ Prevenció de riscos en el sector agrari (1)
- ▶ Riscos psicosocials en el sector docent (5)
- ▶ Prevenció de trastorns de la veu en els docents (13)
- ▶ La intel·ligència emocional. Clau per a la salut laboral del docent (2)
- ▶ Emergències sanitàries en l'àmbit educatiu (4)
- ▶ Mesures preventives amb pacients no col·laboradors (3)
- ▶ Jornada tècnica de sensibilització sobre la salut de la dona en el període de climateri (1)
- ▶ Jornada sobre gestió de la prevenció en microempreses i autònoms. Prevenció 10/Prevenció 25 (6)
- ▶ Jornada de sensibilització en matèria de prevenció de riscos en el sector serveis (1)
- ▶ Intervencions sobre l'hàbit del tabaquisme a les empreses (1)
- ▶ Gestionem l'estrès: millorant la comunicació (2)
- ▶ Gestió de l'activitat preventiva: coordinació d'activitats empresarials segons el Reial decret 171/2004 (2)
- ▶ Gestió de l'activitat preventiva: investigació d'accidents (3)
- ▶ Fitxes de dades de seguretat química – FDSQ (1)
- ▶ Estratègies en comunicació en conflictes (1)

- ▶ Gestió i sol·licitud de reducció de la cotització per contingències professionals (8)
- ▶ Bases per a la gestió preventiva del risc d'embaràs i lactància (2)
- ▶ Afrontar l'estrès laboral (6)

També s'ha ofert a les empreses l'**educació preventiva al campus**

virtual, que ha tingut una participació total de 1.186 usuaris.

▶ Resum de les actuacions realitzades a les empreses



▶ Conclusions

L'objectiu del Departament de Prevenció de Riscos Laborals està integrat en l'objectiu general d'Activa Mutua amb la finalitat d'oferir un servei global a les empreses que les ajudi a integrar la **cultura preventiva** en tots els àmbits de l'empresa

per tal d'aconseguir una **reducció dels índexs de sinistralitat** i unes millors condicions de seguretat i de salut dels nostres treballadors, la qual cosa ha de repercutir necessàriament en la millora de la salut de les nostres empreses.

► 4.10 Àrea d'assistència sanitària

1. Assistència ambulatoria i hospitalària en contingències professionals

Activa Mutua ofereix una ràpida i efectiva assistència als treballadors accidentats gràcies a la seva àmplia xarxa de centres, tant propis com concertats. Aquesta atenció s'inicia amb les primeres necessitats de cures i d'urgències, i abraça fins als tractaments posteriors de rehabilitació o intervenció quirúrgica derivada de l'accidentat laboral.

L'equip de professionals d'*Activa Mutua* ofereix un tracte personalitzat per agilitzar la reincorporació

dels treballadors accidentats en les millors condicions, i el seu compromís amb la pràctica clínica és fonamental.

Activa Mutua ofereix una atenció sanitària propera i personalitzada gràcies a la xarxa de centres assistencials propis i a la Clínica Tarragona, així com als centres assistencials concertats de què disposem. També s'han establert acords de col·laboració amb altres mútues col·laboradores de la Seguretat Social.

- Urgències
- Fisioteràpia i rehabilitació
- Cures successives
- Valoració de seqüeles
- Unitat de Biomecànica
- Unitat de Cirurgia Traumatològica i Ortopèdica

Assistències contingències professionals	2014	2015
Nombre de primeres assistències o urgències	21.861	23.880
Nombre d'assistències successives	86.328	87.699
Nombre total d'assistències en contingències profess.	108.189	111.579

2. Seguiment sanitari dels processos d'incapacitat temporal per contingència comuna

Activa Mutua gestiona la incapacitat temporal per malaltia comuna i accident no laboral (contingència comuna), tot treballant amb les seves empreses mutualistes en la disminució de l'absentisme laboral per causa mèdica.

Per a la gestió sanitària de la malaltia comuna i l'accident no laboral:

- ▶ *Activa Mutua* disposa de mitjans propis per a la gestió de la incapacitat temporal per contingència comuna i pot beneficiar-se de les especialitats medicoquirúrgiques pròpies, per a la valoració de la capacitat laboral dels treballadors en situació d'incapacitat temporal per contingències comunes.
- ▶ També disposa d'una xarxa de consultors externs per a aquelles especialitats més específiques que no té directament la Mútua.
- ▶ Agilitza la realització de proves diagnòstiques i de tractaments, com la rehabilitació, sempre que el pacient, el metge de capçalera i la Inspecció donin el vistiplau.

ANY	Visita ITCC	Visita telefònica metge	Visita telefònica DUE
2014	68.566	7.213	32.571
2015	76.928	7.468	39.392

DURADA MITJANA DE LES BAIXES PER CONTINGÈNCIES COMUNES



2014

45,4
DIES

2015

46,5
DIES

3. Rehabilitació

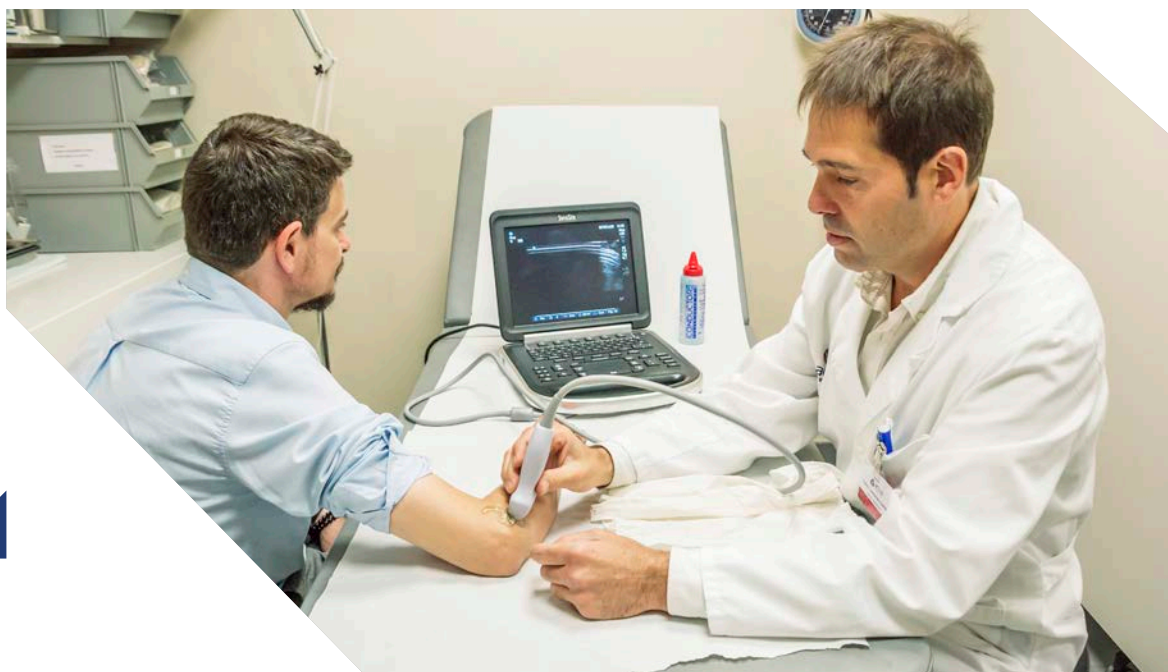
Després del diagnòstic i el tractament proporcionat a un accidentat, sovint cal complementar-ho amb tractament de rehabilitació, i *Activa Mutua* disposa de fisioterapeutes en centres propis, que tenen la més alta qualificació tecnològica.

La rehabilitació és un dels pilars en la recuperació de les lesions produï-

des per accidents de treball o en cas de malalties professionals. A la Mútua utilitzem les tècniques més avançades i les teràpies necessàries per proporcionar als nostres mutualistes un tractament rehabilitador complet de les diferents lesions: electroteràpia, hidroteràpia, magnetoteràpia, potenciació muscular, entre d'altres serveis.

Rehabilitació	2014	2015
Sessions a pacients per contingència professional	125.301	138.802
Sessions a pacients per contingència comuna	12.082	17.144
Total sessions	137.383	155.946
Mitjana de sessions per pacient	22	20

El Dr. Hernández, durant la consulta a la Clínica d'Activa Mutua de Tarragona



4. Biomecànica

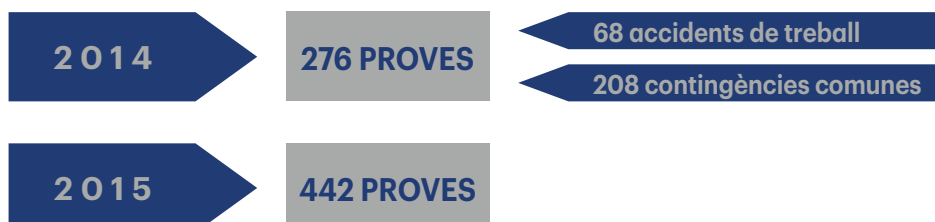
La biomecànica és una disciplina científica i una àrea de coneixement interdisciplinari que té com a objectiu l'estudi de les estructures de caràcter mecànic que existeixen en el cos humà. Se sustenta en mecànica, anatomia, fisiologia... per estudiar el comportament del cos humà i resoldre els problemes deri-

vats de les diverses condicions a les quals pot estar sotmès.

La Unitat de Biomecànica d'Activa Mutua ha anat creixent al llarg del temps que porta en funcionament.

Les dades de les proves realitzades durant el 2015 són les següents:

Biomecànica	
Biomecànica anàlisi de la marxa	70
Biomecànica colze/epicondilitis	12
Biomecànica columna cervical	87
Biomecànica columna lumbar	168
Biomecànica equilibri	26
Biomecànica fibromiàlgia	6
Biomecànica espatlla	39
Biomecànica canell/mà	27
Biomecànica genoll	20
Biomecànica turmell	9
Total de proves realitzades l'any 2015 a BCN Tarradellas	442





Prova de biomecànica a Activa Mutua Tarradellas

La prova biomecànica valora funcionalitat, capacitat laboral, dany corporal... tant en pacients de baixa per contingència comuna com per contingència professional

La prova biomecànica valora funcionalitat, capacitat laboral, dany corporal, simulació... tant en pacients que estan de baixa per contingència comuna com per contingència professional. A més a més, és molt útil per escollir el tractament més adequat per a la rehabilitació, a banda que se'n pot fer el seguiment i comprovar-ne l'evolució i, quan calgui, fer-lo més específic.

Les proves biomecàniques són també molt efectives en aquells pacients que han sofert una amputació d'extremitat inferior i requereixen rehabilitació amb exercicis d'equilibri per millorar l'adaptació a la pròtesi.

Durant el 2015, la Unitat de Biomecànica també ha estat col·laborant activament en el protocol de simulació, juntament amb el Departament de Psicologia.

El laboratori ubicat al centre assistencial d'Activa Mutua de l'avinguda Josep Tarradellas, i que fou el primer de què disposà la Mútua, utilitza els sistemes d'avaluació funcional de l'Institut de València (IBV), de BIOMECH i BIOMETRIX (Goniometria electrònica i avaluació funcional i de la força de la mà).

A finals de l'any 2015 es va obrir un nou laboratori de Biomecànica a Còrdova, i es van fer els tràmits necessaris per instal·lar-ne un altre a Madrid, que s'ha posat en marxa el mes de maig d'aquest any.

5. Gestió de l'absentisme

Activa Mutua sempre ha intentat millorar l'absentisme de les seves empreses afiliades, tot donant un millor servei i portant un control exhaustiu dels casos.

Durant l'any 2015 s'han desenvolupat i treballat diferents protocols d'actuació mèdica per aconseguir aquesta millora de l'absentisme.

► **INTERCONSULTES AMB METGES TRAUMATÒLEGS PROPIS DE MÚTUA**

Aquests realitzen un informe on valoren la capacitat laboral del treballador en situació d'incapacitat temporal per CC. Aquest informe es lliura al metge de CC perquè actuï en conseqüència.

► **ASSISTÈNCIA SANITÀRIA**

En compliment de la finalitat que des de contingències comunes ens permet actuar sanitàriament amb els nostres pacients, s'ha anat potenciant la utilització dels recursos propis, especialment la rehabilitació.

► **PROTOCOLS DE SIMULACIÓ**

S'ha instaurat un procediment per tal que, en determinades patologies, es puguin establir dades més objectives sobre la finalització o absència de les

limitacions funcionals que inicien la incapacitat temporal. Aquests procediments engloben informes avaluadors, biomecàniques, proves complementàries i autotests.

► **GEMIL**

Les empreses GEMIL són empreses de més de 1.000 treballadors que, per les seves característiques, necessiten un control de l'absentisme molt més personalitzat. Ja fa un temps que aquest servei es facilita a les empreses, però durant l'any 2015 se li ha donat un nou impuls.

► **OFICINES SECTORIALS**

S'ha inclòs la figura d'un responsable mèdic per col·laborar en la gestió de l'absentisme de les empreses que formen les Oficines Sectorials.

► **DEPARTAMENT DE PSICOLOGIA**

S'ha potenciat el Departament de Psicologia de la Mútua, tant millorant els procediments que s'utilitzen, com en l'ampliació de l'equip, la qual cosa ha pogut reforçar l'efectivitat de l'equip sanitari de contingències comunes en la seva tasca de valoració de la capacitat laboral.



6. Altres serveis d'interès

Unitat de Rehabilitació Cardíaca

Durant el 2015 s'ha posat en marxa la Unitat de RHB Cardíaca, que es troba a les instal·lacions de Clínica Tarragona.

El programa va dirigit a tots els pacients que han patit, ja sigui fa temps o recentment, un problema o dolència cardíaca (i ja sigui per contingència comuna o per contingència professional). El motiu de la posada en marxa d'aquest programa és poder aplicar un conjunt d'activitats que ajuden a aquest tipus de malalts a assolir unes bo-

nes condicions físiques, mentals i socials, mitjançant exercici programat i treballant els factors de risc.

S'incideix en:

1. Fisioteràpia respiratòria.
2. Exercici aeròbic (bicicleta i cinta caminadora).
3. Relaxació.
4. Stop al tabaquisme i tenir cura de la dieta.

El pacient passa control amb el metge rehabilitador i s'inicia el programa amb la fisioterapeuta.

Unitat de Radiologia i Diagnòstic per la Imatge

És una especialitat mèdica que ajuda, d'una manera senzilla, a obtenir un diagnòstic de la patologia que afecta el treballador lesionat.

Actualment *Activa Mutua* disposa de servei de radiologia digitalitzat a tots els centres assistencials de la seva xarxa.



2014



33.237

2015



39.977



Representació que es té de la mà al cervell. Fisioterapeuta d'Activa Mutua Tarragona

Unitat de Neurorehabilitació

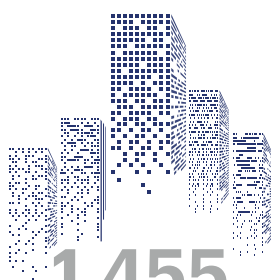
Durant el 2015 s'ha posat en marxa la Unitat de Neurorehabilitació, que es troba a les instal·lacions de Clínica Tarragona.

El programa d'aquesta nova unitat va dirigit a tots aquells pacients afectats per algun tipus d'accident vascular o malaltia neurològica. Ja se n'han beneficiat dos pacients.

El protocol que cal seguir s'inicia amb una visita del pacient al metge rehabilitador, el qual fa una avaluació inicial, conjuntament amb el fi-

sioterapeuta, que deriva en la proposta de tractament amb objectius com recuperar la funcionalitat, reduir la espasticitat, activar noves àrees motores del cervell o millorar l'equilibri i el balanç muscular.

Per assolir aquests objectius, es desenvolupen una sèrie d'exercicis en l'àmbit sensitiu, motor i propioceptiu, que s'estableixen en funció de l'autonomia, les necessitats del pacient i diferents escales de valoració neurològica, com Barthel, Asworth, FIM.



1.455
centres

860
amb portal



1.308
usuaris
portal



7.142
urgències



46.022
proves/visites
autoritzades per
Activa Mutua



6.679
informe resultant
introduït pel centre al
portal

Portal assistencial

El portal assistencial és una plataforma informàtica que pretén que l'intercanvi entre els centres externs i la Mútua compleixi la Llei orgànica de protecció de dades, tot evitant l'ús de fax o de correu electrònic.

Ja fa temps que es va posar en marxa, però durant el 2015 se li ha do-

nat un impuls extra, amb videoconferències amb les delegacions per explicar bé el seu funcionament, no només als tramitadors del portal sinó també als delegats i tècnics de gestió, que són els que van centre per centre a explicar-ne el funcionament i duen a terme el seguiment i el suport als centres concertats.

7. Centres concertats

Centres concertats	2014	2015
Centres concertats	1.538	1.452
Urgències	9.054	9.310
Primeres visites	19.959	8.199
Visites successives	22.561	15.265
Sessions RHB	100.441	178.463

8. Centres

Nous centres

Almeria, Granada o Sevilla són centres assistencials que es van obrir a finals de l'any 2014, i durant l'any 2015 ja estaven a ple rendiment.

A finals del 2014 ja disposàvem de l'autorització pertinent del Ministeri per obrir el nou centre a Madrid.

L'any 2015 s'ha fet la inauguració d'aquest nou centre i ja està en funcionament. S'han realitzat 398 visites assistencials (accidents de

treball) i 1.713 visites de seguiment i control de la incapacitat temporal per contingències comunes.

Aquests centres s'han equipat amb els equips de radiologia digital, que facilita la visió de les radiografies d'un mateix pacient des d'altres dispensaris que no són el del lesionat.

S'està tramitant, també, l'autorització per obrir un centre assistencial a Jerez de la Frontera.

Façana d'Activa Mutua Madrid





Reformes de centres

Actualment estan en projecte o ja iniciant-se reformes a:

- ▶ **Montblanc:** s'està fent el projecte d'obres per incloure al dispensari el servei de rehabilitació. Actualment, aquest dispensari no en disposa.
- ▶ **Sevilla:** de la mateixa manera que el dispensari anterior, s'està treballant el projecte d'obres per fer un servei de rehabilitació.
- ▶ **Madrid:** s'ha inclòs un laboratori de biomecànica al dispensari recentment inaugurat.

- ▶ **Barcelona Tarradellas:** s'ha fet una reforma de la sala de rehabilitació per fer-la més gran i polivalent, així com la sala de biomecànica.

Xarxa de centres assistencials:

- ▶ **32 centres assistencials, equipats amb servei de radiologia digital**
- ▶ **25 amb servei de rehabilitació**
- ▶ **46 desfibril·ladors**

Interior en reformes de la delegació Activa Mutua Madrid



Inversions en equipaments: reforçant l'aposta per la qualitat assistencial

L'excel·lència en la qualitat assistencial dels assegurats és una de les prioritats d'*Activa Mutua*. En aquest sentit, és bàsic disposar dels millors equipaments sanitaris, per tal que totes aquelles proves que siguin necessàries en un tractament es puguin fer en el marc dels centres assistencials de la Mútua.

Durant el 2015, l'entitat va continuar impulsant una política de renovació i ampliació de les eines tecnològiques que fan possible que el diagnòstic i el tractament del pacient sigui àgil i fiable, amb l'objectiu d'aconseguir que la recuperació es faci en el menor temps possible i que es redueixi l'impacte sobre la productivitat a la mínima expressió, sempre amb els criteris de salut laboral per damunt de tot.

Al llarg de 2015, aquesta política inversora va fer un èmfasi especial en les delegacions amb centres assistencials de menys envergadura, per tal que siguin autosuficients i puguin garantir que l'atenció als pacients sigui de proximitat. Els centres on hi ha més volum de pacients, com els de Barcelona, Tarragona, Reus, Lleida o València, també renoven constantment els seus equipaments. Els equips relacionats amb el **diagnòstic per la imatge** són un dels àmbits prioritaris. Una àrea on s'impulsen les següents línies mestres:

► RAIGS X

Renovació instal·lacions raigs X, tot potenciant la **digitalització** de les imatges obtingudes. Això permet l'accés a les proves des de qualsevol punt, fet que obre l'opció que els professionals més especialitzats valorin a distància les proves que es facin a qualsevol pacient en qualsevol delegació.

► RMN

Nova unitat de ressonància magnètica. Ubicada a la seu de Reus-Tecnoparc, aquesta unitat està facultada per fer estudis de qualsevol patologia o lesió a les extremitats, les parts del cos on es concentren el 60% dels casos.

► ECÒGRAFS

Impuls dels equips per fer ecografies i formació en el seu ús. El 2015 s'ha apostat fort per incrementar la presència dels equips per fer ecografies a les delegacions. Una tecnologia dinàmica en què pren especial rellevància la formació dels professionals que l'utilitzen, ja que la qualitat i la quantitat de la informació obtinguda en una ecografia depèn molt de l'experiència, els coneixements i l'habilitat de l'operador que la porta a terme.



Sala quiròfan de la clínica d'Activa Mutua Tarragona

Altres línies estratègiques:

- ▶ **Nova unitat del son a la Clínica de Tarragona.** El proper mes de setembre de 2016 està previst que entri en funcionament un nou servei a les instal·lacions d'Activa Mutua a Tarragona, amb l'adquisició d'un equip de polisomnografia per analitzar els trastorns del son. Es tracta d'una unitat especialment pensada per a grups professionals en què el fet de tenir una baixa qualitat del son genera riscos de patir accidents. És el cas dels transportistes o dels operaris que manipulen maquinària perillosa, a causa de la somnolència que genera un descans incomplet. En aquests casos, és molt important que les empreses identifiquin preventivament les situacions per orientar els tractaments que es poden aplicar en cada cas.
- ▶ **Gestió de la farmàcia.** Els medicaments que Activa Mutua té a les seves instal·lacions s'han de conservar sota els paràmetres que marca la le-

gisació sobre aquesta qüestió, tant l'estatal com la de les diverses comunitats autònomes. En aquest sentit, durant l'any 2015 es va impulsar la unificació de la tramitació de l'àcid hialurònic per a tots els dispensaris d'Activa Mutua; es van adquirir neveres amb sistema de registre de temperatures i humitat per als dipòsits de farmàcia, i es van gestionar les autoritzacions de dipòsits de farmàcia a les diverses comunitats autònomes per al canvi d'ubicació dels dipòsits de Reus-Roser, Barcelona-Bailèn i Granada.

- ▶ **Servei de suport telemàtic dels especialistes.** Activa Mutua planifica la creació d'un servei de guàrdia a través del qual els especialistes de l'entitat podran oferir el seu suport per via telemàtica i a distància als metges de les delegacions. Així, els experts en alguna patologia concreta aportaran el seu punt de vista quan així es reclami des de qualsevol clínica d'Activa Mutua.

9. Formació de l'equip mèdic: una prioritat

La preparació del personal sanitari d'Activa Mutua és una condició indispensable per garantir el restabliment de la salut dels pacients.

Amb aquesta finalitat, l'entitat porta a terme un ambiciós pla formatiu que permet al seu equip mèdic l'assistència als centres i als esdeveniments formatius més prestigiosos amb l'objectiu d'ampliar i perfeccionar coneixements d'acord amb les últimes tendències sanitàries o hospitalàries.

Detall de la **FORMACIÓ EXTERNA** rebuda pel personal sanitari d'Activa Mutua durant el 2015:

- ▶ Taller interactiu sobre descontaminació digestiva per productes químics
- ▶ Curs de suport vital
- ▶ Fisioteràpia en les disfuncions
- ▶ Curs fibròlisi instrumental miofacial
- ▶ Congrés SETOCH
- ▶ Maneig de les ferides i ús de les TIC
- ▶ Congrés d'inspectors de la Seguretat Social
- ▶ Jornades de bioquímica a Fremap
- ▶ Curs d'ones de xoc
- ▶ Curs de fisioteràpia
- ▶ Curs-jornades sobre la mà
- ▶ Curs sobre valoració del dolor
- ▶ Introducció a la gestió sanitària
- ▶ RHB cardiovascular
- ▶ Jornada sobre regeneració de cartílag
- ▶ SEROD-Madrid
- ▶ Indiva nivell I
- ▶ Fòrum Europeu de Recerca i Innovació RHB
- ▶ Cirurgia de la mà
- ▶ RHB esquena
- ▶ Gestió ITCC

Jornada de fisioterapeutes 2015





► 4.11 Clínica Tarragona

A Tarragona, *Activa Mutua* té un centre hospitalari amb quinze habitacions, nou d'individuals i sis de dobles, amb 29 llits: 21 d'hospitalització, tres unitats d'atenció mèdica continuada i reanimació i cinc d'hospital de dia. El centre hospitalari ofereix el servei més complet i un modern ventall de serveis sanitaris especialitzats en accidents laborals i en les diferents malalties professionals.

D'aquesta manera, doncs, *Activa Mutua* disposa d'un centre d'hospitalització propi per garantir la màxima agilitat i atenció sanitària als seus mutualistes i per vetllar per la qualitat assistencial i la comoditat dels pacients. El centre atén els mutualistes afectats per accidents laborals i malalties professionals, i està especialitzat en cirurgies ortopèdiques i traumatològiques i en rehabilitació.

Especialitats mèdiques

Habitació individual de la Clínica de Tarragona



El centre hospitalari d'*Activa Mutua* està especialitzat en l'atenció d'accidents laborals i de malalties professionals, i cobreix un ampli ventall d'especialitats mèdiques quirúrgiques:

- Cirurgia ortopèdica i traumatologia
- Rehabilitació i medicina física
- Medicina general
- Cirurgia general i digestiva
- Anestèsia i reanimació
- Medicina avaluadora i dany corporal
- Clínica del dolor

Quant a la satisfacció dels clients i usuaris respecte als serveis oferts per Clínica Activa, les enquestes revelen que vuit de cada deu usuaris es mostren molt satisfets o recomanen la clínica a familiars i amics. De tal forma, puntuen el servei amb un 9,4% sobre 10

Unitats hospitalàries

- ▶ Dos quiròfans de cirurgia major
- ▶ Sala d'endoscòpia digestiva
- ▶ Dos boxs d'urgència i reanimació
- ▶ Unitat de cures intermèdies
- ▶ Unitat de diagnòstic per la imatge
- ▶ RX digital
- ▶ Ecografia
- ▶ Unitat de metge de guàrdia les 24 h al dia / 365 dies l'any
- ▶ Unitat de trasllat sanitari
- ▶ Consulta externa i dispensaris

Serveis

- ▶ 24 places d'hospitalització
- ▶ Cinc places d'hospital de dia
- ▶ Servei de rehabilitació
- ▶ Servei d'hidroteràpia
- ▶ Servei d'electroteràpia
- ▶ Servei d'infermeria, cures i injectables
- ▶ Làser
- ▶ Gimnàs
- ▶ Cafeteria i cuina pròpia
- ▶ Serveis religiosos i capella

La valoració global del servei per a empreses és de 8, amb la qual cosa

les ràtios de fidelització i prescripció del servei són molt òptimes.

80%



**DELS PACIENTS ES CONSIDEREN MOLT SATISFETS
PEL TRACTE REBUT I LA RECOMANARIEN**

VALORACIÓ MITJANA DELS PACIENTS



9,4

Activitats	2015
Ingressos	3.442
Estades quirúrgiques	2.692
Urgències	6.664
Visites successives	11.492
Intervencions quirúrgiques	1.181
Nombre de sessions de rehabilitació	25.853

Façana de la Clínica Activa Mutua Tarragona



► 4.12 Sistemes de la informació

2015, l'any de l'impuls definitiu del 9ERP

La nova eina permet actualitzar tecnològicament i uniformitzar els sistemes d'informació d'Activa Mutua

El 2015 va ser un any decisiu en el procés d'implantació del 9ERP, el nou sistema integral de gestió d'Activa Mutua.

Actualment ja s'està desplegant per tota l'organització. Aquesta nova eina s'ha creat per modernitzar la gestió informàtica i actualitzar les seves possibilitats tecnològiques.

El 9ERP també permet uniformitzar els sistemes d'informació a la Mútua, que arrossegava una dispersió de sistemes producte de la fusió de diverses organitzacions que en van propiciar el naixement.

Aquesta nova aplicació s'ha dissenyat amb una sèrie de paràmetres per fer-la flexible, segura, fàcil d'utilitzar i pensada com un entorn web amb una gran coherència operacional i visual. El 9ERP és un gran pas endavant per cobrir totes les necessitats de l'organització i seguir avançant en el propòsit de digitalitzar cada cop més les relacions internes d'Activa Mutua i les relacions amb el seu entorn.

Aquest nou canal de comunicació interna i externa continuarà desenvolupant-se en els propers anys, amb el mateix propòsit d'agilitzar les operacions d'Activa Mutua i les seves relacions amb l'entorn. El principal repte és centralitzar tota la informació que Activa Mutua té dels seus clients perquè estigui a l'abast dels professionals de l'entitat en qualsevol situació, tot equilibrant aquesta necessitat amb el respecte a la privacitat. La captació, ordenació i gestió de les dades que proporcionarà l'anomenat "internet de les coses" és un altre dels reptes que aquesta nova eina encara en els propers anys.

El desenvolupament del 9ERP ha estat impulsat per Activa Mutua, amb els recursos de la seva Àrea de Sistemes d'Informació. Aquest model de desenvolupament s'explica per la necessitat de disposar d'un programari a mida de les necessitats de la Mútua, tot tenint en compte que aquest sector té una realitat molt específica que no atenen els fabricants de programari.



Servei al client, OTRS

Activa Mutua disposa a l'àrea de tecnologies de la informació d'un departament específic per a l'atenció de consultes i la resolució d'incidències informàtiques. Per assegurar la resolució d'aquestes incidències s'utilitza un programa de gestió (OTRS), amb la finalitat de prioritzar-les segons el nivell d'urgència, registrar temps de resposta o monitoritzar els problemes segons

els diferents àmbits possible, entre d'altres funcions.

Aquest mateix programa serveix com a font de coneixement per recopilar les solucions més comunes per als problemes habituals, i perquè els mateixos usuaris puguin accedir a les seves incidències per comprovar-ne l'estat d'evolució i història.

Projectes de l'àrea

EXTERNIS

- ▶ Nova app
- ▶ Portal de prevenció
- ▶ Portal del pacient
- ▶ Portal assistencial

INTERNIS

- ▶ Universitat Corporativa d'Activa Mutua
- ▶ Quadre de comandament per a la direcció amb l'eina Qlik Sense
- ▶ ITM-Platform

- ▶ Webinar
- ▶ Infraestructura de videoconferència
- ▶ Infraestructura de webcams

**Videoconferències
realitzades l'any 2014:
360, amb un total de
1.327 assistents**

**Videoconferències
realitzades l'any 2015:
414, amb un total de
1.650 assistents**



Activa Mutua implanta la tecnologia de telefonia IP en tota la seva xarxa estatal

Comporta un estalvi significatiu de costos i una major funcionalitat

Activa Mutua va implantar el 2015 la telefonia IP en tota la seva xarxa estatal de delegacions.

Aquesta inversió tecnològica ha representat un important estalvi de costos i ha dotat les comunicacions de l'entitat d'una major funcionalitat i versatilitat.

La telefonia IP és una tecnologia que permet integrar en una mateixa xarxa —basada en protocol IP— les comunicacions de veu i dades. Els principals avantatges de la telefonia IP són la simplificació de la infraestructura de comunicacions, la integració de les diferents seus i treballadors mòbils de l'organització en un sistema unificat de telefonia amb gestió centralitzada, trucades internes gratuïtes, pla de

numeració integrat i optimització de les línies de comunicació.

Un dels principals canvis que comporta el sistema de telefonia IP és que es pot trucar directament a qualsevol persona de l'organització sense haver de marcar el número de la delegació, amb la qual cosa s'agilitzaran notablement les diligències, es facilitaran els fluxos d'informació i es constatarà una millora del servei al client.

L'eficiència d'un sistema telefònic passa per solucions informàtiques que són més flexibles, barates i potents que una central telefònica. La IP permet integrar els equips informàtics amb el sistema telefònic i millorar substancialment les seves prestacions. Altres importants avantatges són: eficàcia en la localització de les persones, integració d'*smartphones*, multiconferències, ràpida resolució d'avaries o suport remot, entre moltes altres.



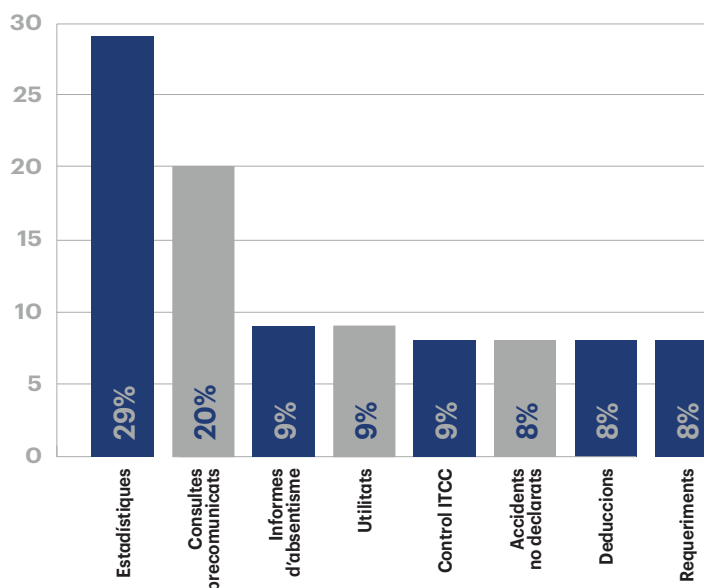
ServiMutua, una web i una aplicació al servei de mutualistes i col·laboradors

ServiMutua és un portal web de serveis per a mutualistes i col·laboradors. S'hi accedeix amb un usuari i una contrasenya nominal i a través d'una pàgina web segura. S'accedeix a dades d'especial rellevància, tant mèdiques com econòmiques.

Un dels màxims exponents que posa de manifest l'alta aposta tecnològica d'Activa Mutua és la seva

eina virtual *ServiMutua*, una aplicació interactiva emmarcada dins del portal www.servimutua.es, que facilita notòriament la interrelació d'empreses, treballadors i col·laboradors amb l'entitat.

Tot això, d'una manera molt còmoda i efectiva, des de l'ordinador de l'usuari, les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any.



Novetats 2015

- ▶ Es podran descarregar comunicats de baixa, alta i confirmació d'accidents de treball
- ▶ Es podran rebre els comunicats de baixa, alta i confirmació automàticament per correu electrònic



5. El nostre compromís amb els mutualistes



Activa Mutua organitza 334 jornades formatives a tot l'Estat el 2015

► 5.1 Jornades

L'entitat informa sobre les principals novetats esdevingudes en matèria de Seguretat Social a 5.000 persones a mig centenar de ciutats

Activa Mutua manté un estret vincle amb les seves empreses mutualistes, no només com un acreditat interlocutor davant de les prestacions de la Seguretat Social i la proporció d'assistència medicosanitària per garantir la recuperació dels treballadors, sinó també com a assessor a l'hora de mantenir informats empresaris i directius de les últimes novetats legislatives que tenen un impacte directe sobre la gestió i l'evolució dels negocis.

Per això, Activa Mutua ha potenciat l'organització d'esdeveniments, jornades i conferències amb la voluntat d'informar i contribuir a incrementar la competitivitat de les

empreses. Aquest tipus d'actes es fonamenta en un equip de formadors integrat per experts d'Activa Mutua o, puntualment, amb la col·laboració dels primers especialistes del país en temàtiques normatives específiques.

El seu ritme de celebració ve marcat per les novetats legislatives que apareixen i per la detecció que Activa Mutua realitza de totes aquelles temàtiques d'interès per als seus assegurats. Són continguts molt diversos: des de jurídics, normatius, sanitaris, preventius i de seguretat, fins a particulars o sectorials específics, entre molts d'altres.

Activa Mutua va organitzar la significativa xifra de 334 jornades formatives i informatives a l'Estat durant el 2015, amb la intenció d'oferir un valor afegit a les seves empreses associades, treballadors assegurats i assessories col·laboradores, principalment en matèria de novetats esdevingudes en la Seguretat Social, amb l'objectiu de contribuir a incrementar la competitivitat i capacitaació d'emprenedors i treballadors.

Més de 5.000 persones de tot l'Estat s'han beneficiat de les conferències, xerrades i presentacions en més de 50 capitals, amb ponents de primer nivell altament especialitzats en les seves àrees competencials

Per zones geogràfiques, el sud va acollir 83 conferències; Catalunya, 143; el centre-nord, 67; i Llevant, 41. Per aflluència i activitat lectiva,

destacaren ciutats com Barcelona (39), Madrid (23), Granada (21), Lleida (19), València (18) i Reus (14), entre moltes d'altres.



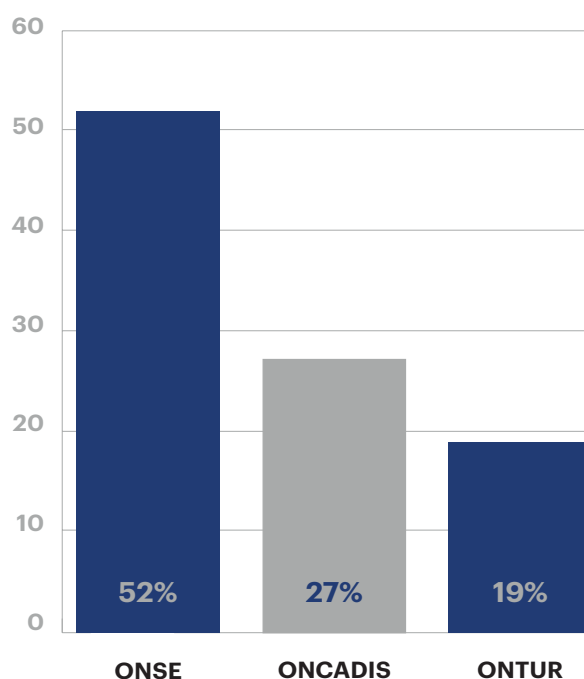
Jornada a la sala d'actes de la delegació d'Activa Mutua Madrid



Jornades mèdiques jurídiques d'Activa Mutua Reus

Les àrees de gestió d'Activa Mutua que han promogut i tutelat la difusió d'aquests continguts han estat Afiliació, Prestacions, Secretaria General, les Oficines Sectorials de l'entitat (Oficina Nacional del Sector de l'Ensenyament, ONSE; la Mú-

tua de l'Emprenedor, OME; l'Oficina de Centres i Serveis de Suport a Persones amb Discapacitat, ONCADIS; i l'Oficina Nacional del Sector del Turisme, ONTUR), a més de l'Àrea de Prevenció de Riscos Laborals (PRL).



Molts han estat els temes abordats i detallats, encara que han tingut una major incidència les jornades enfocades cap al nou sistema de liquidació directa de cotitzacions a la Seguretat Social; la nova Llei de Mútues; la cura de la veu en el sector de l'ensenyament; malalties pro-

fessionals; turisme; la Llei de l'emprenedor; primers auxilis; la gestió de la prevenció en les microempreses i el col·lectiu d'autònoms; les responsabilitats legals que es deriven de la prevenció de riscos laborals, o la salut laboral de les dones en el període del climateri.

► 5.2 Comunicació

Continua l'aposta pels canals 2.0

L'aposta d'*Activa Mutua* per les noves tecnologies prossegueix de manera constant i imparable. Una de les premisses d'aquesta estratègia és la d'estar més proper al client i oferir-li un servei més efectiu i resolutiu.

La tendència social d'un ús majoritari d'internet per a una resolució més àgil i ràpida dels tràmits també ha influït de manera notòria en la utilitat i l'orientació de la pàgina web d'*Activa Mutua*, ja no només per convertir-la en una finestra per a les seves empreses, treballadors assegurats i col·laboradors i fer créixer la seva política de comunicació, sinó també per fer més proper el tracte amb el client: un usuari necessitat de resolucions més ràpides i concloents.

Activa Mutua, mútua col·laboradora amb la Seguretat Social núm. 3, ha enfortit i ampliat la seva estratègia de comunicació mitjançant una ferma aposta per la plataforma *on-line* amb l'objectiu d'estendre la difusió de continguts, aproximar-se al client, solucionar tràmits i enfortir la marca. A més, ha actualitzat el pla de comunicació de la Mútua amb una accentuació del màrqueting de continguts per oferir infor-

mació interessant i útil als clients, i així generar confiança i credibilitat.

A més, sobre tota aquesta estratègia han preponderat conceptes d'accessibilitat, integració i inclusió per a totes les persones.



Un nova web més atractiva i accessible

Activa Mutua ha estrenat una web més atractiva, intuïtiva, accessible i compatible amb qualsevol dispositiu. A www.activamutua.es hi ha el resultat d'un ambiciós projecte al qual el Departament de Comunicació, Servei al Client i Imatge Corporativa (CSI) ha dedicat tot un any.

L'anterior pàgina web, la qual va ser font d'inspiració per a altres mútues espanyoles en disseny, disposició de seccions i continguts, a més de resolució de tràmits en línia, va esdevenir tot un exponent de la nova


etapa que iniciava Activa Mutua com a resultat, en aquell moment, de la fusió de tres de les mútues més consolidades del sector.

Passat el temps, i com a conseqüència de la fulgurant evolució de les noves tecnologies, el portal d'Activa Mutua ha requerit novament una profunda reestructuració i *restyling*, que ha actualitzat i millorat el seu disseny i ha ampliat la seva funcionalitat i accessibilitat a tot tipus d'usuaris, incloses les persones amb discapacitat. La seva



Avui, Activa Mútua dona servei a més de 62 000 empreses i 515 000 treballadors

L'experiència acumulada durant els últims anys ens ha permès desenvolupar un treball de perfeccionament de les nostres prestacions. Comptem amb un total de 74 delegacions en pràcticament totes les províncies, amb la voluntat d'oferir una atenció personalitzada i un servei assistencial ràpid i efectiu.



Portal del pacient

Portalmid permet als pacients consultar la informació dels seus processos assistencials i sense esperes.



Portal de Prevenció

Accedeix a la nostra àmplia documentació, campanyes i educació preventiva i coneix totes les nostres



Mètode Aplica

Invertim en innovació i desenvolupem aplicacions úniques com Aplica.

navegació resulta força més àgil i intuïtiva, i està capacitada per ser emprada des de qualsevol que sigui el dispositiu: ordinador, *smartphone* o tauleta.

L'actualització de la pàgina web d'*Activa Mutua* es deriva del procés de millora constant que impera en l'estratègia de gestió de l'entitat i ressalta per ser una important eina amb la qual aconseguir la satisfacció i l'atenció del client.

La seva tecnologia es desenvolupa en *Wordpress*, avançada plataforma semàntica de publicació personal orientada a l'estètica, els estàndards web i l'ús, ja que és accessible des de qualsevol navegador i amb

una ràpida capacitat de càrrega que accelera la velocitat de navegació.

La *home* del portal d'*Activa Mutua* s'estructura amb els apartats de suggeriments, queixes i reclamacions; Prevenció de Riscos Laborals; Oficines Sectorials i *Aplica* per a la gestió de la productivitat de les empreses mitjançant la supervisió de l'absentisme.

A banda, el públic objectiu de la Mútua té apartats específics on satisfer les necessitats com a empreses, autònoms, assessors i treballadors: assessorament en cas d'accident, com afiliar-se, cursos presencials, descàrrega del formulari d'accidents, *bonus* i cursos en línia.

Portalmed, el portal del pacient

El portal del pacient impulsat des de l'Àrea Mèdica, amb la denominació *PortalMed*, és un servei que permet als pacients que hagin tingut algun procés assistencial a *Activa Mutua* la consulta de la informació sobre el seu procés a través d'internet, sense esperes ni desplaçaments, amb totes les garanties de seguretat i confidencialitat de les dades.

A través del portal del pacient, l'usuari té accés a la consulta i la descàrrega de comunicats de bai-

xa o alta i de confirmació. També pot consultar les seves properes cites mèdiques, assistències, proves diagnòstiques; pot sol·licitar informes i resultats; pot modificar dades personals; pot enviar documents a la Mútua, i hi ha una bústia de suggeriments o queixes amb les quals contribuir a millorar els serveis.

A *PortalMed* s'accedeix a través de: <https://portalmed.activamutua.es/es/>, identificant-se amb l'usuari i la contrasenya proporcionats per



Activa Mutua. És imprescindible ser treballador protegit per *Activa Mutua* i haver tingut almenys un procés assistencial amb la cobertura d'aquesta entitat.

Amb *PortalMed*, el pacient pot accedir a les dades clíniques i administratives dels seus processos assistencials a mesura que

estiguin disponibles en el sistema, mitjançant la xarxa, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, amb totes les garanties de seguretat i confidencialitat de les seves dades. Pot accedir sense sortir de casa als resultats de determinades proves i informes mèdics dels seus processos assistencials, amb la qual cosa es garanteix el dret a la informació.



ACORDS AMB ALTRES MUTUES

Activa Mutua manté acords de cooperació amb altres entitats del sector per compartir recursos i infraestructures, a més de prestar una millor cobertura sanitària a les seves empreses mutualistes.

Accede al portal del paciente

Identificador:

Contraseña:

Enviar



QUÈ ÉS PORTALMED?

Portalmed és un servei que permet als pacients que hagin tingut algun procés assistencial a Activa Mutua consultar la informació dels mateixos a través d'internet, sense esperes ni desplaçaments i amb totes les garanties de seguretat i confidencialitat de les dades.



REQUISITS PER ACCEDIR A PORTALMED

Per accedir a aquest servei és imprescindible ser treballador protegit per Activa Mutua en el moment en què es desitgi realitzar la consulta, entre altres requisits.



LOCALITZADOR DE CENTRES

Troba el teu centre més proper. Activa Mutua cobreix els seus serveis en tot el territori nacional amb una xarxa de centres propis i concertats.

Aplica, el portal de la productivitat

El portal *Aplica* informa d'aquest nou servei impulsat per la Mútua amb l'objectiu d'oferir una intervenció integral sobre aquells aspectes que constitueixen l'experiència del treballador en l'organització i que condicionen la productivitat i la qualitat de vida laboral.

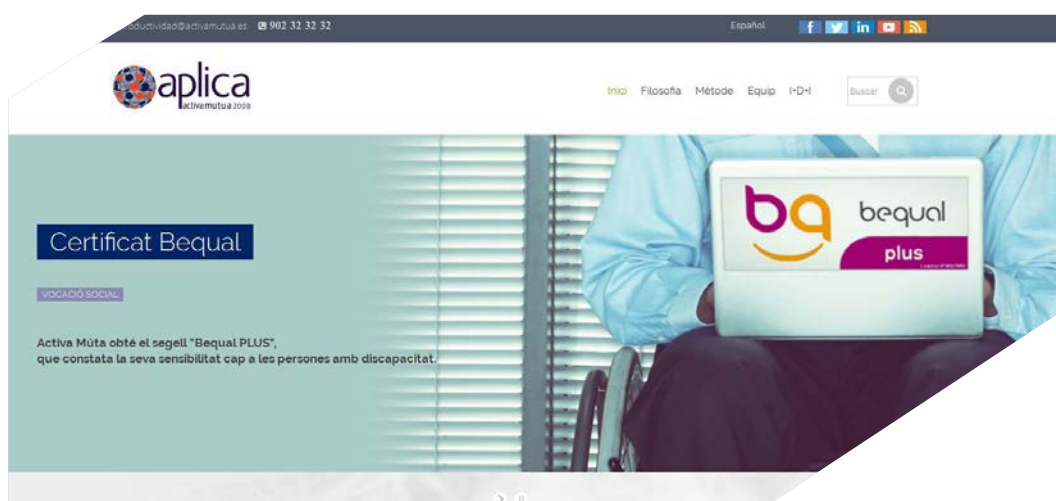
L'absentisme és una part important de la productivitat de l'empresa. I, a banda de detectar-se en casos més recurrents, com és el de la baixa per malaltia laboral, també pot produir-se amb altres exemples, com ara el presentisme, la dimissió interior o els baixos nivells de rendiment. Entorns laborals incapaços d'optimitzar les capacitats i competències dels treballadors fomenten aquestes i altres modalitats d'absentisme.

Aplica està dissenyat per millorar la productivitat en les organitzacions mitjançant sistèmiques com l'a-

daptació, la implicació, la comunicació, l'empatia o el retorn.

El servei genera un model de millora contínua. El sistema es fonamenta en l'anàlisi a tres nivells que aglutinen deu punts clau de l'organització en relació amb l'entorn laboral. Els tres nivells són l'autoavaluació, l'auditoria i els mètodes qualitatius. S'incideix en l'organització i la millora de les competències de les persones o equips. Els indicadors d'avaluació permeten mesurar l'impacte de la intervenció sobre l'organització i el seu retorn.

Aplica ofereix noves oportunitats de millora amb les quals s'obtenen empreses més efectives, productives i amb una satisfacció del client més notòria. Així, s'aconsegueixen professionals més compromesos i integrats, formats, més saludables i que gaudeixen d'una major conciliació de la vida familiar i laboral.






Activa-T en Prevenció

A Activa Mútua estem compromesos amb la prevenció i tenim com a objectiu promoure la cultura preventiva entre les nostres empreses mutualistes amb la finalitat de reduir la sinistralitat laboral.

En el marc de les activitats preventives previstes en el capítol II, article 2 de l'Ordre TAS/3623/2006, de 28 de novembre, i en posteriors criteris i prioritats establertes anualment per la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, oferim tot un seguit de activitats preventives a les nostres empreses mutualistes amb la finalitat d'evitar o minimitzar les causes dels accidents i de les malalties derivades del treball.

Correu de contacte: prevencion@activamutua.es

 Línia de consulta

 IV concurs fotogràfic



Portal de prevenció: una eina per fomentar conductes que minimitzin els riscos laborals

Aquest portal vol fer èmfasi en el desenvolupament d'activitats preventives per potenciar i fomentar la integració d'aquesta cultura. El Departament de Prevenció de Riscos Laborals d'Activa Mutua considera que aquesta eina incideix en la millora de la gestió i la reducció de la sinistralitat laboral mitjançant la informació, la sensibilització i l'assessorament.

Per exemple, els cursos programats s'adrecen a tots els sectors d'activitat, atès que els riscos que poden afectar els treballadors són múltiples i variats, i alguns poden tenir greus conseqüències. El propòsit dels cursos és la sensibilització i la formació dels treballadors sobre els riscos als quals estan sotmesos, així com de les mesures correctores

que cal aplicar amb l'objectiu d'evitar o reduir al màxim els riscos.

Els cursos poden ser presencials o *on line* i contemplen continguts com la prevenció i protecció contra incendis, primers auxilis, pla de mobilitat, prevenció de lesions musculoesquelètiques o seguretat química, entre molts d'altres.

Un altre vessant del portal és difondre totes aquelles campanyes preventives que incentivin actuacions i inversions en aquest camp, perquè està demostrat que són un benefici per a l'empresa, el treballador i la societat. Totes aquelles millores introduïdes en aquest àmbit milloren els resultats de les empreses, tot això gràcies a la promoció d'hàbits saludables. Alguns exemples poden

ser l'ús de la veu professional, campanyes antitabac, treballs elèctrics en instal·lacions de baixa tensió o l'ergonomia en les bugaderies.

En aquest portal també es pot accedir a guies de bones pràctiques preventives i una col·lecció de fitxes tècniques dirigides a incrementar el nivell d'informació i divulgació en prevenció de riscos laborals a les empreses mutualistes. Les guies

de bones pràctiques preventives descriuen les característiques i les funcions de l'activitat professional analitzada, així com els principals riscos associats a aquesta activitat.

Les fitxes tècniques són una eina tècnica de suport per al desenvolupament de l'activitat preventiva en l'empresa i faciliten el compliment de les obligacions assignades per la Llei de prevenció de riscos laborals.

L'APP d'Activa Mutua, una finestra d'atenció al públic

L'APP està dissenyada per ser emprada en *smartphones* i tauletes amb sistemes operatius *Android* o *iOS*. La nova aplicació d'Activa Mutua pretén estar molt a prop de l'usuari. Com una finestreta d'atenció al públic, però amb la immediatesa i la resolució que ofereixen les tecnologies de la informació.

La nova APP és un gestor personalitzat des d'on es pot rebre notificacions; valorar la sinistralitat i l'absentisme; tramitar accidents no declarats; sol·licitar l'enviament de documentació, duplicats o de tot tipus d'informació, com altes i baixes de treballadors, notificacions puntuals, GPS, reclamacions de descomptes indeguts; estar informat de jornades formatives, o visualitzar vídeos sobre prevenció de ris-

cos o salut laboral. Disposa també d'eines com un cercador d'oficines o centres mèdics, un recordatori d'obligacions, un luxòmetre, un sonòmetre i un mesurador d'angles i nivells.

Els objectius que sobresurten en la nova APP d'Activa Mutua són els d'enfortir la marca de l'entitat, estar present també als dispositius mòbils, i diferenciar-se i oferir valor afegit i un millor servei. Amb aquesta eina es millora la comunicació i l'accessibilitat a l'entitat, s'aconsegueix reforçar la fidelització dels clients i s'ofereix un servei més ràpid i àgil. La segmentació de continguts sobre la base del públic objectiu de l'entitat també contribueix a incrementar la seva utilitat, versatilitat i atractiu.



Activa Mutua
Mutua 2008. Mutua colaboradora Seguridad Social número 3.
Mutua.es
noviembre de 2011

TWEETS 5.201 | SIGUIENDO 1.662 | SEGUIDORES 1.921 | ME GUSTA 137 | LISTAS 11

Tweets Tweets y respuestas Medios

Activa Mutua @ActivaMutua · 53 min
#activamutua #Hacienda sigue sin concretar cómo puede deducir suministros el #autónomo. ow.ly/k8N13020gbv Ser Autónomo

A quién seguir · Actualizar · Ver todos

- Guerlain España** @guerlain...
Seguido por mystiquevz
Seguir
- José Carlos Díez** @josediez...
Seguir
- COPE.es** @cope_es
Seguir

Encontrar amigos

Tant a Facebook com a Twitter, les publicacions d'Activa Mutua cada cop són més seguides, gràcies a la tipologia dels posts, l'hora en què es publiquen i un estil planer adaptat al llenguatge de les xarxes socials

Xarxes socials: una comunitat cada cop més gran d'usuaris

Els temes preferits per la comunitat d'usuaris són les condicions de treball dels autònoms, la prevenció, la salut, l'alimentació, el *coaching*, el lideratge, la formació o les qüestions ocupacionals

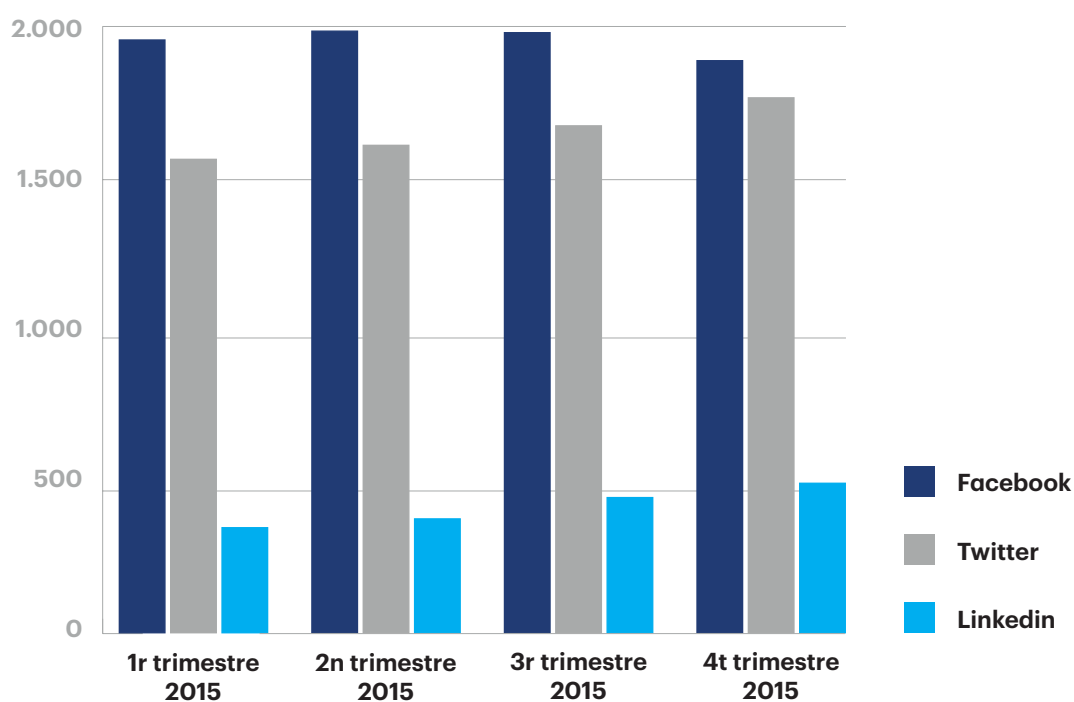
L'impacte d'Activa Mutua a les xarxes socials ha crescut de manera espectacular durant l'any 2015. Ho demostren les xifres: a Facebook, la visibilitat de les publicacions ha augmentat de manera exponencial, tot passant d'un abast de les seves notícies de 98.971 persones el 2014 a 198.717 el 2015; a Twitter, l'evolució ha estat de 75.484 seguidors el 2014 a 87.476 el 2015.

Aquesta expansió informativa ha anat acompanyada d'un increment de la interacció dels lectors amb les publicacions d'Activa Mutua exposades a les xarxes socials. Això s'ha produït en gran part gràcies a l'aposta per la proximitat, juntament amb un llenguatge més social i proper al públic que interacciona en xarxes socials. També ha estat molt efectiva l'elecció dels horaris de publicació de les notícies i la tipologia dels posts. A Facebook, els seguidors demostren una especial predilecció pels temes relacionats

amb els professionals autònoms, prevenció, salut, alimentació, lideratge, *coaching*, clima de treball, formació, desocupació o cerca d'ocupació.

Una altra iniciativa que ha afavorit el desenvolupament d'Activa Mutua al Facebook és que va començar la seva marxa en aquesta plataforma amb una pàgina personal i després, amb la seva conversió a pàgina d'empresa, va importar els seguidors que ja tenia. Per tant, la pàgina d'Activa Mutua ja va néixer amb 1.800 seguidors, sense haver de patir les habituals dificultats d'una *fan page*.

A Facebook, Activa Mutua ocupa el primer lloc del rànking del sector de mútues, amb 1.874 seguidors a tot l'Estat. A Twitter és la segona, amb 1.785 seguidors. D'altra banda a LinkedIn té 508 seguidors a causa del poc temps que l'entitat està present en aquesta plataforma.



Els clients i usuaris aproven amb nota els serveis d'Activa Mutua

► 5.3 Clima de satisfacció

El seguiment de la satisfacció dels clients i usuaris és una prioritat per a *Activa Mutua*. I, en aquest sentit, el 2015 va ser un any clau. A principi d'any es va posar en marxa el projecte de seguiment continuat de la satisfacció dels usuaris de la Clínica Tarragona. Mitjançant aquest projecte, el centre té resultats amb una periodicitat trimestral, fet que permet portar a terme accions de millora. A continuació es va posar

en marxa el projecte de seguiment de la satisfacció dels clients. Durant el 2015 s'han obtingut 1.548 respostes entre empreses, grans clients i col·laboradors. Finalment, el mes d'octubre s'inicià el procés de recollida d'informació sobre els usuaris dels centres d'*Activa Mutua*. En la posada en marxa d'aquests projectes es va aconseguir normalitzar i estandaritzar els principals indicadors i la manera de mesurar-los.

Els resultats a la Clínica Tarragona

Cal destacar les excel·lents valoracions que rep la clínica sobre els serveis prestats i els diferents aspectes que el conformen.

Aquestes són les principals xifres:

Enquestes realitzades:

- Clínica: 835
- Usuaris: 600
- Empreses / col·laboradors: 1.548





► 5.4 Àrea Compliance

L'Àrea *Compliance* està integrada per tres departaments que configuren el compromís de la Mútua amb la pràctica del Comportament Normatiu i Socialment Responsable.

A ► Departament de Responsabilitat Penal Corporativa

Aquest departament s'encarrega de configurar aquelles mesures de prevenció de delictes que puguin suposar una situació de perill en relació al compliment normatiu d'*Activa Mutua*. Aquest any es va elaborar el manual de prevenció de riscos penals, on es detallen els delictes, el mecanisme de control, el canal ètic per fomentar una cultura de comportament i la descripció de les funcions del responsable de Prevenció de Riscos Penals i del Comitè de Seguitment i Control.

B ► Departament de Protecció de Dades

S'ha donat resposta a totes les peticions tant internes com externes per aclarir qualsevol dubte respecte a la protecció de dades i s'han fet les

al·legacions pertinents a les dues tuteles de dret que ha enviat l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

C ► Departament de Transparència

Un dels valors fonamentals que configuren l'actuació de les empreses, i que ha estat assumit per la Mútua com un factor integral de la seva activitat, és la transparència.

Segons el que es disposa a la Llei 19/2013 de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la nostra entitat ha d'actuar sobre la base dels principis que s'estableixen per a l'Administració Pública amb l'obligació de facilitar aquella informació que el ciutadà requereixi a través de:

1) Publicitat activa

Documents que, segons estableix l'article 5 de la llei, han de publicar-se al Portal de la Transparència.

2) Publicitat passiva

Documentació que ha de ser entregada amb previ requeriment, amb les limitacions que la llei estableix.

La Comissió de Millora, una garantia de perfeccionament constant

► 5.5 La Comissió de Millora

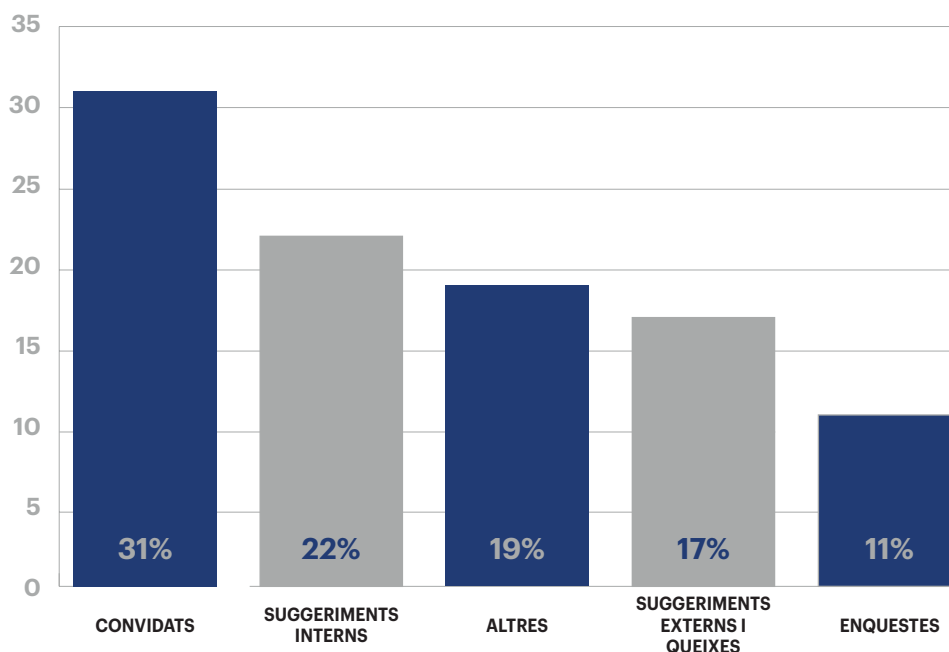
La qualitat de serveis i productes, i la seva readaptació constant a les exigències del client, predomina en l'estratègia d'*Activa Mutua*, la qual cosa la converteix en una entitat efectiva i resolativa en l'àmbit de les prestacions econòmiques i l'assistència sanitària.

Fruit d'aquesta filosofia, la Mútua va engegar durant el passat mes de febrer la Comissió de Millora. L'objectiu és adequar i adaptar de manera constant els serveis i la gestió als *inputs* que procedeixen de les incidències detectades per corregir situacions i actuacions:

- Suggestiments interns (empleats de la Mútua) i externs (clients).
- Resultats d'enquestes de satisfacció.
- Queixes i reclamacions.
- Auditories internes.

La Comissió de Millora es reuneix amb una periodicitat mensual i compta amb la participació dels Departaments de Servei al Client, Qualitat i *Compliance*, a banda de tots aquells responsables de les àrees que es cregui oportú per abordar els temes que els afectin.

L'any 2015 s'han fet 36 propostes de millora, provinents de les següents fonts:





Qualitat

La Comissió de Millora d'Activa Mutua va elaborar 36 propostes l'any 2015 amb l'objectiu de perfeccionar la gestió de l'entitat

La Comissió de Millora ja ha llançat els primers resultats des de la seva posada en marxa el març de 2015. En total, ha contemplat un total de 36 propostes que incideixen en l'optimització de la gestió de diverses àrees i serveis de la Mútua, com per exemple el benestar dels pacients de la Clínica, la millora de la comunicació en el seguiment de la incapacitat temporal per contingències comunes (ITCC), i una major precisió en la informació apareguda a la

pàgina web. En resum, millores en la imatge corporativa de la Mútua.

La Comissió de Millora es va engegar al març de l'any passat amb l'objectiu d'executar polítiques d'optimització derivades d'incidències detectades per diverses vies. Josep Lluís Olivé (*Compliance*), Gemi Cabré (Servei al Client) i Juan Carlos Gavilán (Qualitat) són els integrants d'aquesta comissió i expliquen que "aquestes polítiques permeten corregir situacions i maneres d'actuar en benefici dels usuaris de la Mútua i facilitar la forma de treballar dels seus empleats". La detecció de les incidències es fa a través de diverses vies: suggeriments interns (empleats de la Mútua), externs (clients), enquestes de satisfacció, queixes i reclamacions, i auditories internes. Algunes de les propostes de millora procedents dels hospitalitzats a la Clínica Activa ja han estat aplicades i han consistit en la col·locació de senyalètica per respectar el silenci, la millora de la guia de serveis per als usuaris o la col·locació de mobiliari adaptat a necessitats específiques a l'hospital del dia.

Respecte a la millora de la comunicació amb el client en el seguiment de la incapacitat temporal per contingències comunes s'ha millorat la informació proporcionada a les cartes de citació. Com també s'han inclòs els horaris de les delegacions a la pàgina web.



► 5.6 Prestacions especials

**Un total de 370 sol·licituds sumen
462.658,74 euros en prestacions
especials durant l'any 2015**

La Comissió de Prestacions Especials d'Activa Mutua gestiona ajudes socials als seus treballadors protegits, que, com a conseqüència d'un accident de treball o una malaltia professional, es troben en un estat concret de necessitat o requereixen ajuda. Poden beneficiar-se també d'aquests ajuts els familiars dels treballadors morts en accident de treball o com a conseqüència d'una malaltia professional.

L'import de les ajudes el determina la Comissió de Prestacions Especials, tot atenent la necessitat concreta de cada persona. La comissió està formada per empresaris associats i treballadors al servei de les empreses. Aquesta comissió es reuneix trimestralment. Es valoren les sol·licituds dels treballadors de forma individualitzada per decidir la tipologia d'ajuda i la quantitat.

El mes d'octubre de 2015, *Activa Mutua* va posar en funcionament Activa Inclusió. Es tracta d'un servei integral per a la readaptació professional i la inclusió social i laboral. Aconsegueix l'efectiva inclusió mitjançant una oferta integral, personalitzada i especialitzada d'accions i serveis de suport al mutualista.

D'aquesta manera, *Activa Mutua* contribueix al desenvolupament de polítiques sociolaborals integradores. L'objectiu principal és promoure la plena integració social i laboral dels treballadors que, després d'haver patit un accident laboral o una malaltia professional, tenen reconeguda una incapacitat permanent total.

El mes d'octubre de 2015 es va iniciar una prova pilot d'una durada de nou mesos.



PRESTACIONS ESPECIALS - RESUM ANY 2015

Ajudes	Import
Viduitat	4.800,00 €
Orfanesa	2.340,00 €
Ajuda a l'estada hospitalària	38.148,00 €
Ajuda anual IP de gran invalidesa	6.000,00 €
Ulleres	8.861,05 €
Ajuda per als estudis a fills menors	5.000,00 €
Vehicles i adaptació de vehicles per a invàlids	3.607,72 €
Adaptació d'habitatge	17.629,61 €
Audífons	3.608,00 €
Situació precària	1.800,00 €
Pròtesis dentals, ortesis plantars	9.643,31 €
Auxili per defunció	1.000,00 €
Despeses del sepeli	19.235,57 €
Barems (LPNI)	114.280,00 €
Ajuda domiciliària	119.159,02 €
Ajuda psicològica	20.337,00 €
Despeses d'acompanyant	10.748,89 €
Cadira de rodes	240,00 €
Llit articulats	1.824,22 €
Silló articulats	1.865,00 €
Despesa d'allotjament a l'hotel	8.205,00 €
Activa Inclusió	59.290,00 €
Altres	5.036,35 €
Total	462.658,74 €

► 5.7 Portal de la transparència

Un compromís amb la ciutadania

La Llei 19/2013, de 9 de desembre, de la transparència es va aprovar en 2013 i concedia un any per a la seva aplicació. Va néixer arran de la situació socioeconòmica del moment i ja gairebé es trobava en vigor a tot Europa. Pretén que qualsevol ciutadà que paga impostos pugui sol·licitar informació a l'Administració de com es gestionen els seus gravàmens, mitjançant l'accés a informació i documentació d'entitats públiques o altres organismes, incloses les mútues.

En el cas d'Activa Mutua, això ha representat l'establiment d'uns mecanismes per facilitar la informació a través de la pàgina web, on es crea aquest portal per a la transparència. Aquí, per llei, s'ha exposat documentació coneguda com a

“publicitat activa”, informació institucional, econòmica i financera de l'entitat: organigrames, pressupostos, contractes...

L'esmentada llei permet que qualsevol ciutadà pugui sol·licitar, sense necessitat de justificar-se, tota aquella documentació que no està “penjada” a la web i que no afecti ni a la defensa ni a la protecció de dades, però, això sí, amb restriccions en matèria de seguretat o intimitat. Aquest procediment havia de començar a funcionar a partir del 10 de desembre de 2014 per disposició legal, i així ha estat per part d'Activa Mutua. Per tant, la seva pàgina de la transparència ja està incorporada a la web i compleix amb els drets que té la ciutadania i amb els valors i principis de transparència.





6. El nostre compromís amb els treballadors



► 6.1 Dades generals

La importància del capital humà per a l'assumpció d'objectius, la competitivitat i la productivitat

A Activa Mutua treballen 815 persones, un 60% de les quals són dones. Una plantilla jove, ja que la majoria té entre 31 i 50 anys d'edat. És un equip de professionals que, a més, demostra una alta especialització, dedicació i implicació amb l'entitat, atès que l'antiguitat mitjana majoritària dels empleats se situa entre els 11 i 20 anys de permanència a l'empresa. El contingent més nombros de treballadors es concentra a l'àrea administrativa i sanitària. La formació, la preparació i l'adequa-

ció als llocs de treball és una altra de les premisses de la Mútua, ja que durant el passat any es van impartir més de 16.228 hores lectives.

La satisfacció de la plantilla és una altra de les constants en la gestió dels recursos humans d'Activa Mutua. Aquest objectiu passa fonamentalment per promoure mesures que possibilitin la conciliació familiar. De fet, l'any passat van ser aprovades 962 sol·licituds en aquest capítol.

1. Evolució de la plantilla

	Evolució del nombre de treballadors			
	2014		2015	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Nombre	309	468	326	489
Percentatge	40%	60%	40%	60%
Total de treballadors	777		815	

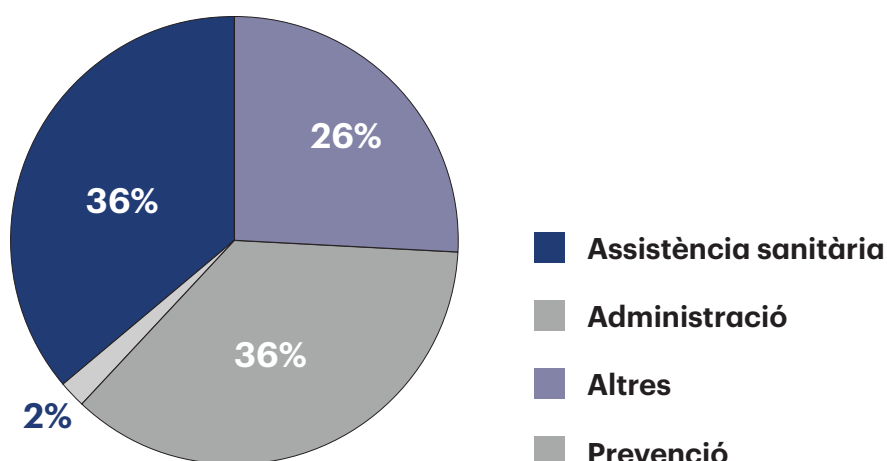
2. Plantilla per funcions

Segons el que disposa la Llei 35/2014 de 26 de desembre, per la qual es modifica el text refós de la Llei general de la Seguretat Social en relació amb el règim de les Mútues, s'estableix que les mútues no podran desenvolupar les funcions de reconeixements mèdics als treballadors en situació d'incapacitat

temporal per contingències comunes a través de mitjans concertats.

Per aquest motiu, *Activa Mutua* ha contractat l'any 2015 una major quantitat d'efectius mèdics propis, la qual cosa representa un increment del 16% respecte a l'any anterior.

Funcions	2014	2015
Assistència sanitària	250	291
Administració	290	293
Prevenció	14	14
Altres	223	217
Total de treballadors	777	815



3. Plantilla per edat i sexe

Edat	2014		2015	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Entre 16 i 30 anys	12	34	17	36
Entre 31 i 50 anys	173	323	176	341
Entre 51 i 65 anys	125	107	130	112
Més de 65 anys	3	0	3	0
Total de treballadors	313	464	326	489
	777		815	

4. Plantilla per antiguitat i sexe

Antiguitat	2015	
	Homes	Dones
Menys de 5 anys	79	108
Entre 5 i 10 anys	75	151
Entre 11 i 20 anys	110	167
Entre 21 i 30 anys	38	37
Entre 31 i 40 anys	13	15
Entre 41 i 50 anys	11	11
Total de treballadors	326	489
	815	



5. Conciliació familiar

Treballadors en situació de conciliació	2015
Sol·licituds de conciliació aprovades	919
Reduccions de jornada per guarda legal	36
Excedència per cura de fills	7
Sol·licituds autoritzades per conciliació familiar	14

Assumptes particulars	66
Assumptes propis	216
Dia d'assumptes propis fraccionat en hores	112
Mort	48
Mort (desplaçament)	10
Hospitalització de familiars	159
Hospitalització de familiars (desplaçament)	19
Intervenció quirúrgica	102
Intervenció quirúrgica (desplaçament)	26
Matrimoni	10
Naixement / acollida / adopció	3
Trasllat	17
Visita mèdica de familiars	131
Total general	919

6. Formació

2015		
Total de treballadors que van rebre formació	Hores de formació	Mitjana d'hores de formació per treballador
713	16.228	22,76

Jornada de la Sectorial ONSE



7. Beneficis socials

La Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya, té una doble finalitat: d'una banda, la sistematització en un text únic de totes les disposicions destinades a la conciliació de la vida laboral i familiar

en l'àmbit de la funció pública per facilitar-ne l'aplicació i la interpretació, i millorar així la seguretat jurídica; de l'altra, la creació d'un sistema que permeti una implicació més gran del personal al servei de les administracions públiques en la vida familiar, però sense menysprear la prestació dels serveis públics.

Beneficis socials	2015	
	Homes	Dones
Ajuda per utilització de vehicle propi	74	17
Gratificació social	295	440
Ajuda familiar per matrimoni / parella de fet	6	8
Ajuda familiar per Reis	98	186
Ajuda familiar per naixement / adopció	8	19
Premi permanència	3	4
Ajuda familiar per escola bressol	6	37
Ajuda familiar per escolarització	115	187
Ajuda familiar per batxillerat	6	11
Ajuda familiar per estudis superiors	24	21
Ajuda familiar per formació	1	4
Ajuda familiar per fills discapacitats	2	4
Total d'ajudes socials concedides	638	938



► 6.2 Pla d'igualtat

Objectius assolits i nous reptes

Des de la publicació de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes, *Activa Mutua* es va comprometre al seu compliment tot establint i desenvolupant polítiques que l'integrin. La igualtat de gènere i la lluita contra la discriminació, la promoció de mesures de conciliació, la formació i la prevenció d'assetjament en el treball són mesures que *Activa Mutua* està treballant des de fa temps.

L'òrgan destinat a vetllar pel respecte i promoció de la igualtat de tracte i oportunitats d'àmbit laboral de l'entitat és la Comissió Paritària Nacional d'Igualtat d'*Activa Mutua* (CPNI). Aquest òrgan està compost per quatre dones i dos homes, tres dels quals són representants dels treballadors. El II Pla d'Igualtat, vigent durant el període 2013-2015, ha assolit amb èxit els objectius marcats. Concretament, al llarg del 2015 s'han implantat onze mesures de les quals estan estructurades per vuit àrees: cultura de l'empresa i RSC, gestió organitzativa, formació,

representativitat, promoció, conciliació, comunicació i prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de gènere en el treball.

S'ha fet difusió a tots els treballadors d'*Activa Mutua* de la implantació del manual i procediment per prevenir i abordar l'assetjament sexual i per raó de gènere en el treball, tot establint diferents canals per a la comunicació de les conductes inadequades. També es creà un canal de comunicació obert perquè tota la plantilla de l'entitat es pugui dirigir, a través del correu electrònic, a la Comissió Paritària Nacional d'Igualtat. S'ha publicat "La guia no sexista del llenguatge", amb la finalitat de fomentar i aconseguir que les nostres publicacions no siguin discriminatòries.

La CPNI treballa des de finals de l'any 2015 en un exhaustiu anàlisi de la situació real de l'entitat amb l'objectiu que la diagnosi ens permeti l'adopció de mesures ja contemplades i de noves que puguin ser recollides al III Pla d'Igualtat.

► 6.3 Els nostres becaris

Multitud de convenis de col·laboració amb centres de formació permeten als estudiants una primera presa de contacte amb el món laboral

Per *Activa Mutua* passen de l'ordre de mig centenar d'estudiants cada l'any, els quals trien aquesta entitat per realitzar la seva primera presa de contacte amb el mercat laboral i l'adquisició d'aquells coneixements pràctics que no els aporta l'ensenyament teòric. Una iniciativa que s'erigeix en un excel·lent complement per a la seva formació.

Els becaris disposen d'una oportunitat única, ja que tenen la possibilitat d'aportar idees noves o un saber fer que pot ser acceptat i fins i tot implantat en l'organització. D'altra banda, *Activa Mutua* és la primera interessada a aconseguir que el becari aprengui i adquireixi habilitats i competències necessàries per desenvolupar una activitat professional. És un vehicle per captar i formar la seva futura pedrera, tot i ser ben conscients dels actuals impediments per a la contractació com a resultat de l'actual marc regulador de les Mútues.

Des del Departament de Recursos Humans d'*Activa Mutua* assenyalen

que sempre han estat molt ben valorats tots aquells estudiants que, transcorregudes les seves pràctiques, han traslladat l'entusiasme per haver col·laborat amb l'entitat. Tant és així que, quan s'ha tingut l'oportunitat, alguns fins i tot han pogut accedir a un contracte laboral. Una circumstància que avui dia està molt limitada per les restriccions que es deriven del marc regulador del sector de les Mútues.





Activa Mutua ha acollit 70 becaris el 2015

Les pràctiques es desenvolupen mitjançant convenis de cooperació amb universitats, instituts i centres de formació professional. En aquests convenis queden establertes les condicions generals mitjançant les quals l'estudiant haurà de realitzar les pràctiques.

L'empresa ha d'assignar a cada estudiant en pràctiques un tutor, que s'encarregarà de la seva formació a l'àrea per la qual ha estat seleccionat. L'objectiu és el desenvolupament de les seves habilitats professionals i personals.

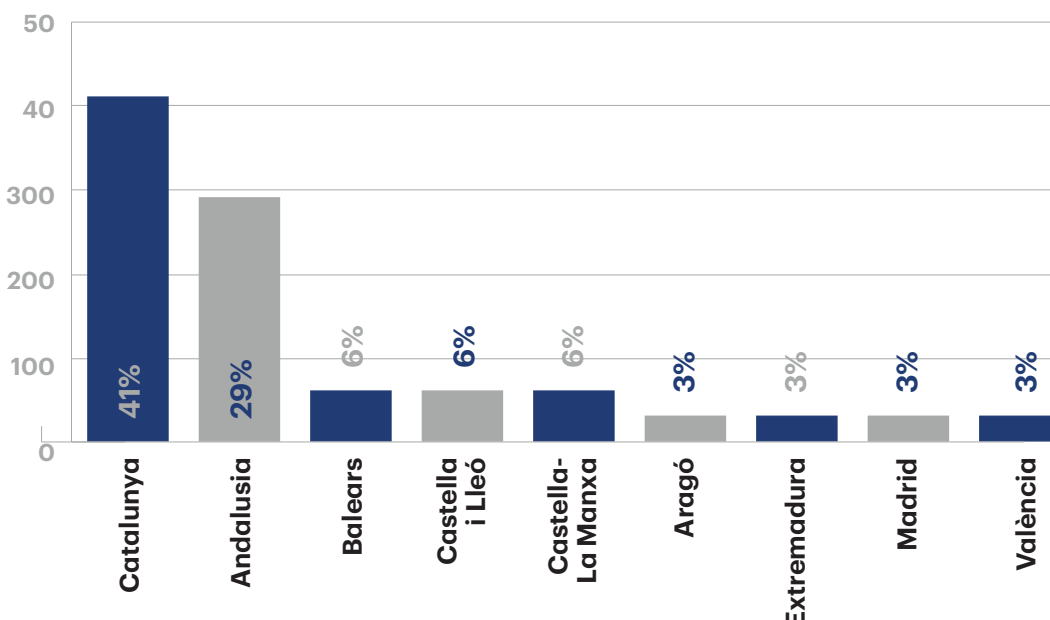
L'any 2013 van passar per *Activa Mutua* un total de quaranta becaris, trenta a les instal·lacions de Catalunya i deu a la resta de l'Estat. Pel que fa a la procedència, divuit venien d'universitats, tretze d'instituts i nou d'altres centres. Un total

de 29 van ser assignats al camp de l'administració, i onze a la sanitat.

El 2014, la xifra de becaris va augmentar a 47 a Catalunya i es va mantenir a la resta de l'Estat. Hi hagué 35 universitaris, set procedents d'institut i cinc d'altres centres. Respecte a les seves especialitats, 26 estaven relacionats amb l'administració i els altres 21 amb la sanitat. En total, van prestar a la Mútua 7.824 hores laborals.

L'any 2015 s'hi van acollir setanta alumnes en pràctiques. Per tant, la Mútua respon més favorablement a la col·laboració i a l'acolliment d'alumnes any rere any.

La Mútua té acordats un total de 34 convenis amb centres formatius de tot Espanya, distribuïts segons mostra la gràfica següent:



► 6.4 UCAM, la Universitat Corporativa d'Activa

La Universitat Corporativa potencia el coneixement per difondre la competitivitat i la professionalitat entre el capital humà de la Mútua





Al llarg de 2015 va entrar en funcionament un ambiciós projecte impulsat des de l'Àrea de Recursos Humans d'Activa Mutua. Anomenat Activa Coneixement, promou el desenvolupament de la Universitat Corporativa, que té per objecte transmetre a la plantilla el coneixement expert que acumulen els especialistes de l'organització. La intenció és impulsar la competitivitat i professionalitat del capital humà de la Mútua.

Per tot això, s'han definit i formalitzat diferents models d'aprenentatge, s'ha dissenyat un campus virtual de formació i s'han creat diferents escoles, com la sanitària, negoci (*core business* de la Mútua), prevenció de riscos laborals i corporativa (oferta docent transversal).

Els models pedagògics s'han establert de manera virtual o presencial. En la primera metodologia s'ha apostat per l'autoaprenentatge i la formació guiada; i en la segona, per les ponències, els tallers experimentals o la formació mixta.

Un conjunt que alinea els professionals amb les necessitats estratègiques de l'organització, impulsa la millora contínua i canalitza els processos de desenvolupament i formació del capital humà. Els resultats no es fan esperar, atès que s'obté un equip de professionals preparats i adaptats a les necessitats estratègiques. S'aconsegueix anticipació, eficàcia i rapidesa fins i tot entre els novinguts, que redueixen el procés d'aprenentatge i integració al seu lloc de treball.

La Universitat Corporativa disposa d'un equip de treball format per un comitè de formació, autors i formadors, i l'apartat RH-Formació.

Per als autors i formadors interns, s'ha dissenyat un programa d'acreditació que conté un programa formatiu, el disseny d'una acció formativa i el desenvolupament i impartició de la formació.

Aquest equip de professionals també disposa d'una comunitat virtual d'autors i formadors.

La iniciativa transmet a la plantilla el coneixement dels especialistes de l'organització i impulsa el creixement professional

► 6.5 Auditoria interna

Activa Mutua, en línia amb les directrius marcades per la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social, disposa d'una sòlida estructura d'Auditoria Interna, ja que considera aquesta funció com una activitat independent i sistemàtica destinada a perfeccionar les operacions i a donar suport a l'organització en la consecució dels seus objectius.

El procés d'auditoria interna es considera estratègic per a l'entitat i es fonamenta en disposar d'un control intern excel·lent, orientat a una gestió integral dels riscos que permeti mitigar, al màxim, els riscos als quals està exposada l'entitat.

La missió d'auditoria interna és vetllar per la correcta i completa aplicació de les polítiques, normes i instruccions establertes, tot realitzant una activitat d'assessorament,

amb l'objectiu de protegir i millorar el funcionament de l'organització en el compliment efectiu i eficaç de les seves responsabilitats.

Com a visió, l'equip d'auditoria interna aspira a ser un referent per a tota l'organització, a base de l'impuls del compliment de normes i polítiques, la salvaguarda dels actius, així com la utilització econòmica i eficient dels recursos públics gestionats per la Mútua.

La plantilla actual d'auditors interns a *Activa Mutua* és de tres persones, que executen les tasques del servei d'auditoria interna a l'entitat.

Durant l'exercici 2015, s'han realitzat un total de quinze auditories a delegacions, de les quals s'han emès set informes provisionals i vuit informes definitius. També s'han realitzat dues auditories a departaments funcionals, així com la revisió limitada de la gestió del patrimoni històric.

Així mateix, durant l'exercici 2015 s'han emès un total de 372 recomenacions, i el corresponent seguiment de les accions correctores pendents d'implantació. El treball realitzat es valora qualitativament mitjançant una enquesta que es remet als auditats. La valoració obtinguda en aquest exercici ha estat de 4,2 punts sobre 5 possibles.

Auditoria interna	2015
Informe provisional d'auditoria	7
Informe definitiu d'auditoria	8
Informe d'auditoria a depart. funcionals	2
Informe de revisió limitada del patrimoni històric	1



► 6.6 Servei de Prevenció Propi

Cuidem la salut dels treballadors d'Activa Mutua

Durant l'any 2015, des del Servei de Prevenció Propi, i en compliment de la Llei de prevenció de riscos laborals, es continua amb la dinàmica ja establerta en aquest sentit, tot desenvolupant les activitats previstes per garantir la seguretat i salut dels treballadors d'Activa Mutua; amb la realització i revisió de les avaluacions dels riscos dels llocs de treball, activitats formatives i informatives; aprofundiment en la realització d'estudis tècnics específics, així com revisant o elaborant els plans d'emergència o plans d'autoprotecció, si escau, dels Centres de Treball d'Activa Mutua, tot formant els equips d'emergència i realitzant simulacres per verificar la idoneïtat d'aquests documents.

► **Avaluacions de risc, planificació i informació preventiva**

Aquest any s'han revisat i actualitzat totes les avaluacions de riscos dels Centres de Treball d'Activa Mutua, en total 74, d'acord amb el pla triennal que recull la planificació preventiva. I derivat d'això, s'han actualitzat les fitxes

informatives per als treballadors de l'entitat.

► **Altres actuacions de control de riscos preventiu**

S'han realitzat controls de les condicions ambientals d'aquells centres de treball on, per remodelació o variació importants així ho exigien, com ara València, Tortosa i Gandia (per reformes realitzades) i Salamanca, Lleó i Burgos (per criteris de revisió per millora dels ambients de treball), entre d'altres.

► **Mesures d'emergència**

S'ha seguit amb la realització i implantació dels plans d'autoprotecció de les Centrals i de la revisió i actualització dels plans d'emergència de les delegacions, i s'ha continuat la realització de simulacres i formació dels equips d'emergència.

► **Sinistralitat**

Seguint amb la pauta, s'han investigat tots els accidents i malalties professionals esdevinguts al personal d'Activa Mutua, per tal

d'adoptar aquelles mesures preventives que evitin que tornin a repetir-se. Així, en aquest exercici, els accidents han estat tots lleus, i no hi ha hagut cap malaltia professional. La sinistralitat és inferior a la del sector, amb un índex d'incidència de 871,73 enfront de 3.961,64 que presenta el conjunt del sector.

► **Vigilància de la salut**

Destacables són també les actuacions de vigilància i promoció de la salut desenvolupades en el col·lectiu de treballadors, que, després de la realització d'una campanya informativa en aquest col·lectiu, s'ha traduït en la realització de 424 exàmens de salut, un 12% més que l'any anterior, així com 40 actuacions més de controls individuals. D'altra banda, s'han realitzat també la campanya de vacunació contra la grip estacional i assessoraments per a l'adopció de mesures preventives necessàries en els casos de treballadores embarassades. S'han millorat els paràmetres de les analítiques dels exàmens de salut, amb l'afegiment, sota criteri facultatiu, del PSA per a homes de més de 50 anys, i TSH, T4 i siderèmia per a dones.

► **Altres activitats**

El Servei de Prevenció Propi asisteix el Comitè Únic de Segure-

tat i Salut i l'assessora en aquells temes que li són encomanats, per la qual cosa participa en les reunions periòdiques de l'òrgan.

Assessoraments individualitzats a les delegacions per a la seva adequació al compliment preventiu, en els àmbits de la senyalització de seguretat, del lliurament d'EPI, de la Coordinació d'Activitats Empresarials, etc.

Revisió i actualització de la documentació pròpia de gestió de la prevenció. A aquest efecte s'ha actualitzat els següents documents: Pla de prevenció, Manual d'acollida per als treballadors en matèria de prevenció, documents de Coordinació d'activitats empresarials i de Registres diversos (lliurament d'informació als treballadors, treballador encarregat de la gestió preventiva, etc.).

Es continuen realitzant les obligacions en matèria preventiva i amb l'aplicació dels procediments preventius interns implantats: amb l'oferiment als treballadors de l'examen de salut específic, d'acord al lloc de treball; formant i informant els treballadors dels riscos dels seus llocs de treball, i, en els casos necessaris, impartint la formació de capacitació en matèria d'emergències.



RESUM DE LES ACTUACIONS REALITZADES			
ACTUACIONS	2013	2014	2015
Revisió documentació SGPR	15	2	12
INFORMES TÈCNICS			
Avaluacions de risc	25	3	74
Mesures d'emergència. Revisió i actualització	22	8	74
Elaboració de fitxes informatives per centres i llocs de treball	25	1	74
Altres informes tècnics	41	113	72
ASSESSORAMENTS			
Assistències a reunions del Comitè de Seguretat i Salut	3	4	3
Activitats de Coordinació Empresarial	53	39	8
VIGILÀNCIA DE LA SALUT			
Exàmens de salut realitzats	381	337	424
Campanyes de promoció de la salut	1	1	1

► 6.7 Concursos interns

El 9ERP de l'entitat

El concurs d'idees del 9ERP premia quinze projectes

Les propostes guanyadores van versar sobre la millora de l'organització i la integritat de la informació. La Comissió del nou ERP (9ERP) d'Activa Mutua va decidir que fossin quinze els premis atorgats en lloc dels deu previstos en un inici, a causa de la gran qualitat de totes les propostes i la poca diferència de puntuació entre elles.

El concurs va comptar amb una alta participació i implicació dels treballadors, ja que van ser 87 les idees finalistes que es van presentar per al desenvolupament i la implantació del 9ERP. Els criteris de puntuació que es van valorar foren la innovació, la viabilitat de la posada en marxa, el nombre de treballadors afectats, l'originalitat, la millora del servei al client i l'augment de la productivitat.

Els guanyadors, per ordre alfabètic, van ser: *Laia Bessó Monlleó*, de la Delegació Reus-Tecnoparc; *Gemi Cabré Massot*, de la Delegació Reus-Tecnoparc; *Laura Cruz Márquez*, de la Delegació de Girona; *M. Elena Fabra Garzón*, de la

Delegació de València; *Albert Garrido Chafer*, de la Delegació de Mataró; *Pili Guillemat Valldosera*, de la Delegació Reus-Tecnoparc; *Ana López Rodríguez*, de la Delegació Reus-Tecnoparc; *Xavier Llucià Sabarich*, de la Delegació Reus-Roser; *Lluís Martínez García*, de la Delegació Reus-Tecnoparc; *Elena Martínez Gómez*, de la Delegació de Sevilla; *Pere Olego Celma*, de la Delegació del Prat; *Leandro Regidor Braojos*, de la Delegació de Barcelona-Bailèn; *Marga Rovira Vidal*, de la Delegació Reus-Roser; *Lucía Sáez Rodrigo*, de la Delegació de València; i *Verónica Sant Joan Esteban*, de la Delegació de Zamora.

En el resultat del concurs es pot veure que les propostes premiades pretenen millorar sobretot la gestió del servei al client mitjançant les noves tecnologies. El lliurament dels premis es van fer l'últim dia de la Convenció de Delegats, celebrada a Lleida els dies 10, 11 i 12 de febrer. Els premis van consistir en un iPad amb accessoris (funda, teclat, auriculars, altaveus i dispositiu Apple TV).



La nostra APP

La nova APP d'Activa Mutua es complementarà amb actualitzacions aportades pels mateixos treballadors de la Mútua

La nova aplicació per a *smartphones* i tauletes d'Activa Mutua entrarà en funcionament aquest estiu. Es tracta d'una eina telemàtica amb què l'entitat pretén —a part, evidentment, d'estar present en l'avui tan habitual entorn de la telefonia mòbil— consolidar la marca, diferenciar-se de la competència i millorar, aproximar i agilitzar el servei al client.

Enfocada cap a l'empresa, l'autònom, l'assessor i el treballador, ofereix informació sobre Activa Mutua, com ara el procediment que cal seguir per associar-se, serveis i cobertures, primers auxilis i xarxes socials. Disposa d'un gestor personalitzat que permet una gran quantitat de gestions: notificacions, sinistralitat i absentisme, accidents no declarats, enviament de documentació, sol·licitud de duplicats, sol·licitud d'informació, pla directori, cercador d'oficines i centres mèdics, luxòmetre, sonòmetre o mesu-

rador d'angles i nivells són algunes de les seves múltiples utilitats.

Però conscients de la importància que té aquesta aplicació per a la satisfacció al client, Activa Mutua acaba de resoldre un concurs d'idees entre els treballadors per millorar i diversificar l'eina amb les propostes més innovadores.

El concurs ha premiat les sis millors idees que potencien la simplificació de tràmits, l'aproximació i la comunicació fluida amb el client. Aquesta és la relació de guanyadors:

- ▶ Juan Flores Martín, Barcelona
- ▶ Anna Montané, el Vendrell
- ▶ Pablo de Noguera, Reus-Tecnoparc
- ▶ Emilio José Arranz, Móra d'Ebre
- ▶ Carolina Martín García, Reus-Tecnoparc
- ▶ Javier Jarabo, Barcelona

► 6.8 Formació

VIII Convenció de Delegats

Activa Mutua debat a Lleida la nova Llei de Mútues i mostra les seves estratègies d'adaptació

Més d'un centenar de directius i trenta ponents de l'entitat es donen cita al Palau de Congressos

Els passats 10, 11 i 12 de febrer va tenir lloc el VIII Curs de Delegats d'Activa Mutua a Lleida. Un esdeveniment que va congregar més d'un centenar de directius vinguts de tot l'Estat per estudiar en profunditat les peculiaritats de la nova Llei de Mútues, el seu impacte en l'activitat i les estratègies d'adaptació de l'entitat en aquest context.

La convenció es va celebrar al Palau de Congressos, La Llotja, i va comptar amb la presència d'una trentena de ponents adscrits a les diverses àrees de la Mútua, que avançaren els canvis previstos en les seves actuacions i, per tant, van mostrar els millors procediments que cal dur a terme per tal de reforçar la productivitat, la competitivitat i la qualitat d'atenció al client.

Sala de formació d'Activa Mutua Lleida





L'esdeveniment també va ser aprofitat per premiar les delegacions de l'any, que, per ordre de prevalença, van ser:

- 1► Balears
- 2► Jerez
- 3► Mataró
- 4► Barcelona ciutat
- 5► Granada

Com a novetat, en aquesta ocasió també es van lliurar altres guardons, com ara:

- 1► Delegació amb millors resultats: Madrid
- 2► Delegació amb millor gestió de l'absentisme: el Vendrell

- 3► Delegació amb millor progressió de la gestió: Elx

Així mateix, es va aprofitar per lliurar els premis als guanyadors d'un concurs d'idees per configurar el que ha de ser el nou ERP (Enterprise Resource Planning, o sistema de planificació de recursos empresarials). La jornada també va oferir als assistents una conferència del periodista i aventurer Sebastián Álvaro Lomba, director del tantes vegades guardonat programa *Al filo de lo imposible*. Aquesta ponència va incitar a l'esperit de superació, el treball en equip, la motivació, la valentia davant dels reptes i l'assumpció de l'èxit.



II Convenció de Fisioterapeutes

Els fisioterapeutes d'Activa Mutua de tot Espanya aborden les tècniques de rehabilitació més innovadores a Reus-Tecnoparc

Van estudiar procediments capdavaners per garantir el restabliment del pacient

El Departament de Rehabilitació d'Activa Mutua va organitzar a la seu central de Reus-Tecnoparc la segona edició de l'exitosa jornada de fisioteràpia que reuneix tota la plantilla estatal d'aquests professionals de l'entitat, formada per més de mig centenar de persones.

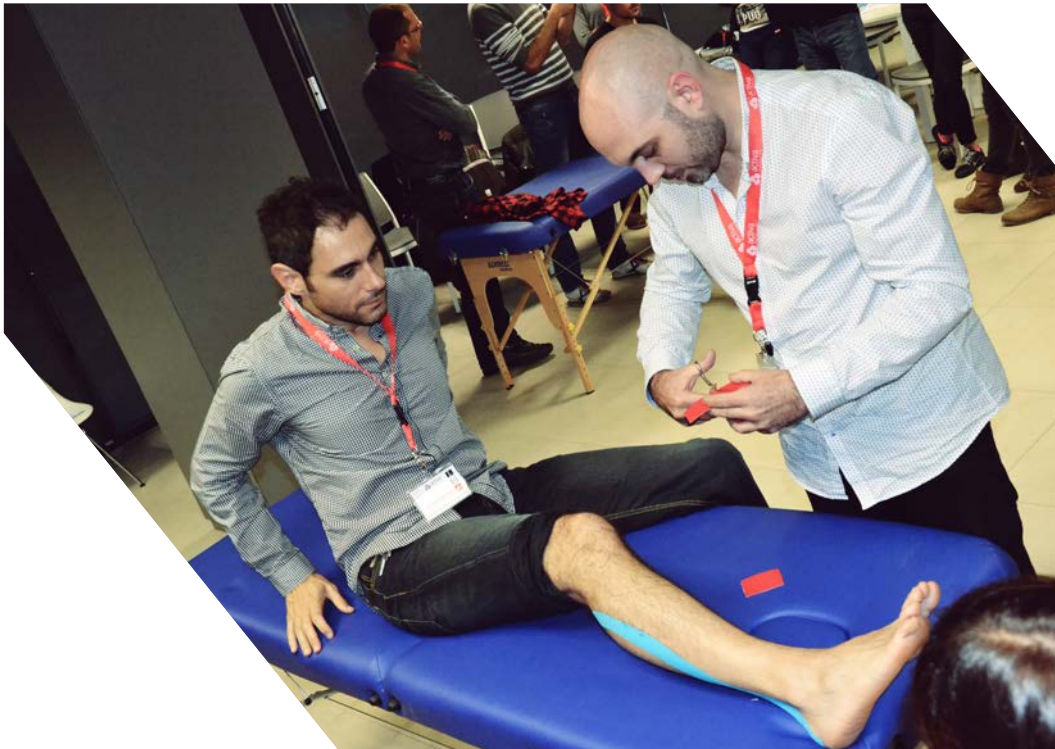
La trobada ja s'ha convertit en tot un referent de la professió, atès que és una oportunitat excepcional per accedir a les tècniques més capdavaneres de rehabilitació, intercanviar experiències, generar sinergies, cohesionar l'equip i augmentar el sentiment de pertinença a la marca.

El congrés també va incloure tallers eminentment pràctics per a l'aprenentatge i l'intercanvi d'experiències. Les aules es classifiquen per especialitats anatòmiques com:

mà i canell, colze i espatlla, columna vertebral, maluc-genoll i turmell-peu. Destaquen els de Mirrorbox, kinesiotapping o taula canadense. També estan obertes a estudiants universitaris en pràctiques que es troben a Activa Mutua.

La jornada es va completar amb una exposició d'una quarantena de pósters confeccionats pels mateixos fisioterapeutes, on es descriuen tècniques reeixides en l'esdevenir diari de les seves funcions, casos clínics amb evolució positiva, tècniques innovadores o pioneres o, fins i tot, procediments exclusius desenvolupats per ells mateixos.

Activa Mutua disposa d'una xarxa de 25 centres de rehabilitació a tot Espanya. Una infraestructura en la qual l'entitat ha dipositat tota la seva confiança i ha destinat força recursos. Prova d'això és que aquest departament porta acumulats en aquest exercici la majoria dels agraïments remesos pels pacients a l'entitat com a conseqüència de l'atenció i els serveis percebuts en aquesta àrea.



II Convenció de Fisioterapeutes



I Jornada de Sistemes de la Informació

I Jornada de Sistemes de la Informació

Mig centenar de professionals van analitzar els ambiciosos reptes del nou ERP, el nou entorn aplicatiu de la Mútua, que uniformitza tecnològicament l'entitat

La convenció tindrà continuïtat un cop l'any, per posar en comú i analitzar el desenvolupament tecnològic de l'organització

La primera Convenció de Sistemes d'Informació d'Activa Mutua es va celebrar a la seu central de l'entitat, situada a Reus-Tecnoparc, els dies 27 i 28 d'abril. El director d'aquesta Àrea, Mikel García de Albéniz, va explicar que la motivació principal de l'esdeveniment era la posada en marxa del nou ERP, el nou entorn aplicatiu de la Mútua. El sector de les Mútues és un sector molt específic, que els proveïdors de programari amb prou feines aborden. Per això, aquestes entitats han de desenvolupar la seva pròpia tecnologia. García de Albéniz va detallar que "calen desenvolupaments propis i a mida, encara que sí que hi han parcel·les que es complementen amb desenvolupaments ad-

quirits des d'un tercer, com pot ser l'àmbit de les nòmines o els recursos humans". Albéniz va explicar també la importància de renovar en profunditat el programari per aconseguir la uniformitat i homogeneïtat a la Mútua, un dels reptes que l'entitat tenia des del moment en què es va constituir fruit de la fusió d'una gran quantitat d'organitzacions que arrossegaven els seus propis entorns tecnològics.

Aquests temes van ser abordats en la convenció, a més de cohesionar l'equip i informar-lo de totes i cadascuna de les especialitats que s'exerceixen a l'àrea: el Departament de Sistemes, Suport a l'Usuari, Desenvolupament i Qualitat. L'Àrea de Sistemes d'Informació la integren 39 persones (23 interns i setze externs), amb un objectiu clar: el desenvolupament del nou ERP. Amb la primera Convenció de Sistemes d'Informació d'Activa Mutua s'estableix un precedent que neix amb la voluntat de tenir continuïtat anual per posar en comú el desenvolupament de l'entitat en aquest camp.



Jornada de Gestió Client

El Departament de Gestió Client prepara els seus efectius davant de les abundants novetats legislatives i nous aplicatius desenvolupats per Activa Mutua

Jornada de Gestió al Client 2015



L'Àrea de Gestió Client i Afiliació/Cotització d'Activa Mutua, dirigida per Eduard Llopis Coral, va impulsar un nodrit programa formatiu per als seus efectius a tenor de les abundants novetats legislatives esdevingudes a l'entorn de les prestacions de la Seguretat Social, així com els nous aplicatius desenvolupats per la mateixa entitat per oferir un servei més efectiu i ajustat a les necessitats dels clients.

Els tècnics de gestió i delegats a diverses ciutats van assistir a jornades de dos dies que, sota el títol *Novetats legislatives, Noves Aplicacions Gestió Client i Projecte Aplicca*, van pretendre unificar criteris i procediments per al personal amb funcions de gestió client, optimitzar recursos i gestionar-los eficaçment, fomentar l'ús i difusió de les noves eines informàtiques, així com accedir a la informació més candent relacionada amb la nova normativa esdevinguda a l'entorn de la Seguretat Social.

Jornada de Gestió al Client 2015



També es va introduir el *Programa Aplica* per a la gestió de la productivitat i l'absentisme a les empreses mutualistes, que no només recull aquells trastorns habituals del clima laboral patològic sinó que explora totes aquelles fortaleces organitzatives generadores del clima laboral positiu, com reconeixement, compromís, equitat o desenvolupament del talent. Tot amb l'objectiu de reduir l'absentisme, gestionar el capital humà, millorar el clima laboral, avaluar les competències d'equips i persones, i definir programes de formació i desenvolupament.

Una altra de les temàtiques abordades va ser el sistema *Creta*, que

ha obligat les empreses a canviar de metodologia i a assistir a canvis significatius en els sistemes informàtics de recaptació i cotització. Ara és la Tresoreria General de la Seguretat Social la que calcula les quotes dels treballadors i l'empresa ha d'enviar la informació individualitzada de cada treballador, necessària per al càlcul de cotitzacions.

Es va aprofundir també en la sistemàtica de treball per objectius, com és el cronograma de tasques, amb la intenció de ser més productius, efectius i resolutius en àmbits com, per exemple, el control de les deduccions, les farmacioles o els *bonus malus*.



Més d'un centenar d'especialistes de tot Espanya van participar a l'esdeveniment celebrat a la seu central de Reus-Tecnoparc

Jornada d'Assessoria Jurídica

Activa Mutua posa de relleu que el nou reglament per a les Mútues retorna competitivitat i productivitat a les empreses

El nou marc posa límits a l'absentisme, afavoreix la salut i el benestar dels treballadors i accentua la prevenció de riscos laborals, fets que repercuteixen en competitivitat per a les empreses

Activa Mutua va celebrar a la seu de Reus-Tecnoparc unes concorregudes Jornades d'Assessoria Jurídica, en què s'aprofundí en el projecte de Llei pel qual es modifica el text refós de la Llei general de la Seguretat Social en relació amb el règim jurídic de les Mútues d'Accident de Treball i Malalties Professionals de la Seguretat Social, i del Reial decret 625/2014, de 18 de juliol, pel qual es

Jornada d'Assessoria Jurídica (gener 2015)



Jornada d'Assessoria Jurídica (gener 2015)

regulen determinats aspectes de la gestió i control dels processos per incapacitat temporal. L'esdeveniment fou impulsat per l'Àrea de Prestacions i Assessoria Jurídica de Prestacions, dirigida per Ferran Pellisé.

El nou reglament va exposar un nou escenari per a les empreses amb un retorn i reafirmació de la competitivitat i la productivitat, gràcies a l'establiment d'eines i protocols que posen límit a l'absentisme, afavoreixen la salut i el benestar dels treballadors, i accentuen la prevenció dels riscos laborals.

L'esdeveniment va registrar l'assistència de més d'un centenar de persones procedents de tot Espanya, la majoria lletrats, que en primera línia van assistir als continguts i a les interpretacions legals de prestigiosos especialistes, com

Carlos Campuzano, diputat del Congrés; José Manuel López García de la Serrana, magistrat de la Sala Quarta del Tribunal Suprem; Pablo Martín Sanz, director de la Tresoreria Genral de la Seguretat Social de Tarragona; el mateix Ferran Pellisé; Miquel Benabarre, director de l'Àrea de Secretaria General, o Josep Lluís Olivé, director de l'Àrea de Protecció de Dades, *compliance officer* i gestor documental, entre d'altres responsables de l'entitat.

A les Jornades d'Assessoria Jurídica, el principi de transparència va destacar com a eix central per augmentar el nivell d'eficiència de les empreses i com a punt clau en el nou règim jurídic de les Mútues. Un altre tema rellevant de les jornades va ser el Reial decret 625/2014, que regula el control dels processos per incapacitat temporal.



7. El nostre compromís social i institucional



► 7.1 II Concurs de Dibuix de Nadal

Sara López Galvañ, de deu anys, guanyadora del II Concurs de Dibuix de Nadal d'Activa Mutua

Activa Mutua va organitzar el II Concurs de Dibuix Infantil de l'entitat. L'objectiu del concurs era obtenir una visió del Nadal mitjançant la perspectiva infantil dels fills i filles dels treballadors d'Activa Mutua.

Tots els dibuixos presentats al concurs van estar exposats a la pàgina web d'Activa Mutua, mentre que el dibuix guanyador va ser utilitzat per a l'edició de la felicitació de Nadal de la Mútua.

La guanyadora d'aquesta edició va ser Sara López Galvañ, de deu anys, filla de la treballadora Susana Nieves Galvañ, d'Elx, vencedora a la vegada de la categoria 3.

Els altres guanyadors van ser:

- **Categoria 1:** Tanit Boada Albareda, de quatre anys, filla de la treballadora Astrid Albareda Sirvent, de Tarragona.
- **Categoria 2:** Martina Peláez Ros, de set anys, filla de la treballadora Lourdes Ros Rué, de Lleida.
- **Categoria 4:** Aida Bernabé Muñoz, de tretze anys, filla de la treballadora Rosa Elisa Muñoz Ujaque, de Reus.

Al concurs es van presentar més de vuitanta treballs procedents d'infants de tot l'Estat, fills i filles de treballadors d'Activa Mutua.



► 7.2 *Activa Mutua* renova el seu compromís amb la qualitat

Tots els serveis de l'entitat compleixen amb els estàndards de la norma internacional ISO 9001

***Activa Mutua* és pionera entre les entitats col·laboradores amb la Seguretat Social a l'hora de tenir tots els seus processos certificats**

Activa Mutua va recollir de mans d'Eva Subirà, directora de l'Associació Espanyola de Normalització i Certificació (AENOR) Catalunya, la renovació del certificat UNE-EN-ISO 9001 i l'homologació internacional amb la certificació IQNET per a tots els seus serveis i delegacions; la Clínica *Activa Mutua* també ha tingut la seva pròpia certificació.

Amb la certificació, *Activa Mutua* confirma que els seus serveis i delegacions compleixen els estàndards de qualitat establerts per la norma internacional ISO 9001. Com a entitat col·laboradora amb la Seguretat Social, la Mútua és pionera en tenir tots els seus processos certificats.

El certificat del sistema de gestió de la qualitat per a *Activa Mutua* engloba conceptes com els serveis de cobertura de contingències d'accidents de treball, malalties professionals, gestió econòmica d'incapacitat temporal per contingències comunes i activitats preventives.

També afavoreix la gestió de la prestació econòmica de risc durant l'embaràs i la lactància natural, la cura de menors afectats per càncer o altres malalties greus i el cessament d'activitat dels treballadors autònoms. Inclou la gestió integral dels accidents de treball i malalties professionals, prevenció, assistència ambulatoria i hospitalària, readaptació professional i treball social.

Dins de la mateixa línia de certificació de la qualitat dels seus serveis, *Activa Mutua* treballa per assolir l'EFQM, que atorga la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat, la UNE-EN ISO 14001 del seu Sistema de Gestió Ambiental.



Lliurament del certificat ISO 2015



Ponència ONCADIS a la VII Convenció de Delegats

► 7.3 Certificat Bequal

***Activa Mutua* obté el segell Bequal PLUS, que certifica la seva política inclusiva amb la discapacitat**

Aquest certificat reconeix el compromís de l'entitat amb els valors de la RSE-D

El Comitè de Certificació de la Fundació Bequal va concedir a *Activa Mutua* el Certificat Bequal.

L'entitat ha estat certificada en la categoria Bequal PLUS pel seu compromís amb la inclusió de les persones amb discapacitat, a través de la seva estratègia de gestió en diferents àrees d'aquesta organització i en la qual destaca la creació de l'oficina sectorial ONCADIS (Oficina de Centres i Serveis de Suport a Persones amb Discapacitat).

Amb la creació d'aquest servei especialitzat i totalment nou, *Activa Mutua* fa una ferma aposta pel sector de la discapacitat i per la salut dels seus professionals, tot confirmant el compromís i la sensibilitat que aquesta entitat col·laboradora ha mostrat amb aquest grup social mitjançant l'atenció permanent i

la resposta a les necessitats de les empreses i dels seus professionals.

El certificat Bequal és una fórmula d'avaluació per un tercer, que determina el grau de compromís en matèria de Responsabilitat Empresarial amb la Discapacitat en àrees essencials com són l'estratègia i lideratge, el compromís de l'alta direcció cap a les persones amb discapacitat, la gestió dels recursos humans, el compliment de la normativa i les polítiques inclusives i d'igualtat d'oportunitats en tots els procediments de selecció, accés a l'ocupació, promoció professional i formació.

La Fundació Bequal, entitat que gestiona la concessió de la certificació del mateix nom, és un model sistematitzat d'indicadors certificable que reuneix tot el patrimoni i l'experiència de les seves entitats fundadores: el Comitè Espanyol de Representants de Persones amb Discapacitat (CERMI), la Fundació ONCE, FEACEM i la Fundació See-liger i Conde.



Signatura del conveni de col·laboració amb la URV

► 7.4 Conveni URV

La URV i Activa Mutua aprofundeixen en la seva ja llarga col·laboració

Signen un conveni d'abast general

Activa Mutua i la Universitat Rovira i Virgili (URV) van subscriure el passat 28 de juliol un conveni de col·laboració en àmbits d'interès comú i que abasta diferents àrees. En la signatura van estar presents el rector de la URV, Dr. Josep Anton Ferré Vidal, i el director gerent d'Activa Mutua, Miquel Àngel Puig Tàrrrec, així com el vicerector, Dr. Jordi Tous, i el director territorial de Tarragona de la Mútua, Joan Tuà.

Ambdues entitats ja col·laboren des de fa temps en diferents marcs com la incorporació d'estudiants per a la realització de les seves pràctiques curriculars o la col·laboració amb la Fundació URV en diferents àrees.

L'acord signat el 28 de juliol és un conveni marc que té vigència durant els propers dos anys, enforteix i consolida la relació d'ambdues institucions i deixa oberta la possibilitat de col·laborar en multitud d'aspectes d'interès comú.

► 7.5 Bones pràctiques

Activa Mutua, seleccionada entre les millors per les seves bones pràctiques en lectura fàcil

Recentment va tenir lloc a Madrid, a la Casa del Lector, la **I Trobada Nacional de Bones Pràctiques en Lectura Fàcil, “Lletres per a tots”**, organitzat per la Confederació Espanyola d’Organitzacions en favor de les Persones amb Discapacitat Intel·lectual o del Desenvolupament (FEAPS), amb la intenció de contribuir a derrocar les barreres més importants amb les quals es troba aquest col·lectiu. Concretament, la lectura és clau per a la inclusió d’aquestes persones com a ciutadans de ple dret.

A l’esmentada trobada, on es van donar cita més de 200 persones, a banda de les que hi participaren via *streaming* —representants de col·lectius, entitats, empreses culturals, biblioteques, administració pública i creadors literaris—, *Activa Mutua*, a través de la seva Oficina de Centres i Serveis de Suport a Persones amb Discapacitat (ONCA-

DIS), dirigida per Antonio Andújar, va ser seleccionada com una de les sis millors bones pràctiques en matèria de lectura fàcil, com a resultat d’un important projecte que pretenia l’eliminació de barreres de la comunicació.

Hem estat la primera Mútua en adaptar i validar textos en matèria de salut laboral perquè arribin al conjunt dels seus mutualistes, especialment a les persones amb majors dificultats de comprensió lectora.

L’entitat va aprofitar aquest esdeveniment per presentar oficialment el primer manual en lectura fàcil editat des d’una mútua col·laboradora amb la Seguretat Social, titulat *Bones pràctiques per a la convivència i el tracte adequat cap a persones amb discapacitat*, dirigit als professionals que formen part d’*Activa Mutua* i als seus grups d’interès.



► 7.6 La responsabilitat social corporativa

En coherència amb els nostres valors, *Activa Mutua* ha adquirit voluntàriament una sèrie de compromisos socials i ambientals amb els quals pretén contribuir al desenvolupament sostenible de la societat:

- Adhesió al **Pacte Mundial de les Nacions Unides** i publicació dels requisits de l'Informe de Progrés d'*Activa Mutua* en aquesta memòria, tot detallant les accions realitzades en la implementació dels seus deu principis (Drets Humans, Normes Laborals, Medi Ambient i Lluita contra la Corrupció) als nostres grups d'interès.

Amb més de 10.000 entitats de 130 països, és la major iniciativa internacional de responsabilitat corporativa.

El Pacte Mundial és, per a *Activa Mutua*, un pas més enllà pel que fa al compromís i a les iniciatives derivades de la implantació del Pla Estratègic de l'entitat per al període 2014-2016, que impulsa el desenvolupament d'una gestió empresarial amb criteris de responsabilitat social.

- Signatura del **Charter de la Diversitat**, promogut per la Funda-

ció per a la Diversitat, mitjançant el qual *Activa Mutua* manifesta la seva responsabilitat amb els principis d'inclusió i no discriminació en l'entorn laboral, tot afavorint la igualtat d'oportunitats en la nostra organització.

- Adhesió al **Programa per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte hivernacle (CO₂)**, promogut per la Generalitat de Catalunya, amb el qual *Activa Mutua* adquireix el compromís de publicar anualment un inventari de les seves emissions de gasos i de les mesures proposades per reduir-los.

Ha estat una de les 100 primeres empreses i institucions, així com la primera Mútua col·laboradora amb la Seguretat Social, a adherir-se a aquest programa.

- Adhesió al **Manifest per la Corresponsabilitat: Cap a una Responsabilitat Social Compartida**, de la Fundació Corresponsables, pel qual totes les entitats signatàries es comprometen a ser corresponsables en la construcció d'una societat més justa, solidària, sostenible i cohesionada.

► **Establiment d'un codi de conducta.** L'ètica es troba present en totes i cadascuna de les estratègies, decisions i gestions que s'emprenen a l'entitat, des del convenciment que aquesta filosofia acaba convertint-se en una útil eina per generar confiança i augmentar el prestigi i la credibilitat entre tots els integrants del projecte: personal, clients, proveïdors, administracions públiques i societat, a més de competidors. El respecte, la transparència, l'honestedat i la professionalitat són les línies mestres sobre les quals se sostenen els valors de l'entitat. El Codi de Conducta abraça els àmbits

d'empleats, clients, proveïdors, competència, administracions públiques i societat.

- **Redacció i implantació de la Corporate Compliance Policy,** que inclou la política de l'entitat en referència a regals, invitacions i despeses empresarials, incloent-ne els límits i els canals d'informació.
- **Disposició del Codi de Bones Pràctiques,** subscrit l'any 2006 pel llavors Ministeri de Treball i Assumptes Socials, el qual especifica la prohibició de realitzar qualsevol tipus de pràctiques irregulars.



Recepció d'Activa Mutua Reus-Tecnoparc



Altres activitats de caire social en les quals ha col·laborat *Activa Mutua* han estat:

- ▶ **Acció de voluntariat corporatiu** de la Delegació de Girona en la gestió i organització del torneig benèfic de Pitch&Putt que es realitza anualment a Franciac a favor de l'Oncolliga.
- ▶ **Campanya solidària de donació de sang**, conjuntament amb el Banc de Sang i Teixits de la Generalitat de Catalunya, al Parc Tecnològic de Nutrició i Salut de Reus, i en projecte per al 2016 a les seus de Barcelona i Lleida.
- ▶ **Adhesió a la campanya “Taps per a una nova vida”**. *Activa Mutua* ha renovat el seu conveni de col·laboració amb la Fundació Seur —entitat impulsora d'aquesta campanya— amb l'objectiu de captar fons econòmics per ajudar nens malalts i amb escassos recursos. La campanya pretén aconseguir diners amb la recollida i venda de taps de plàstic d'ampolles d'aigua, detergent o llet. La nostra entitat va col·laborar en la distribució de caixes contenidores a totes les delegacions en l'àmbit nacional.
- ▶ **Organització d'una conferència sobre la Llei d'emprenedors**, bàsicament per donar a conèixer les reformes de protecció social del treballador a temps parcial.
- ▶ **Organització del III Concurs Fotogràfic Activa Mutua sobre la prevenció de riscos laborals**, amb el lliurament d'un premi principal (1.000 euros) i dos accésits (500 euros cadascun).
- ▶ **Acord de col·laboració amb AsproRecicla**, centre especial d'ocupació gestionada per Asprogrades, associació a favor de persones amb discapacitat intel·lectual. L'objectiu del conveni és la gestió integral de tots els aparells elèctrics i electrònics de l'entitat que ja no s'adapten a les seves necessitats tècniques però que encara es poden aprofitar en altres contextos. Amb aquesta mesura, *Activa Mutua* s'as-

Donació de sang a Reus-Tecnoparc



segura que aquesta labor es fa dins de les normes més exigents i amb el major respecte cap al medi ambient, tot afavorint alhora la integració laboral. AsproRecicla està acreditada per la Junta d'Andalusia per al tractament de residus elèctrics i electrònics, i empra persones amb discapacitat intel·lectual que gestionen de forma molt eficient i segura aquest tipus de materials des del seu centre situat en el punt net del polígon El Florío, de Granada capital.

- ▶ La solidaritat d'Activa Mutua es va fer evident amb el **Calendari del Crohn i de la Colitis**, en el qual va col·laborar activament una treballadora de l'entitat. Aquesta iniciativa pretén recaptar fons econòmics per a la recerca d'aquestes malalties.
- ▶ **Adhesió al Charter de la Diversitat.** Activa Mutua ha mantingut l'adhesió al Charter de la Diversitat, promogut per la Fundació Diversitat, entitat constituïda per l'Institut Europeu per a la Gestió de la Diversitat i la Fundació Alares. Amb aquesta rúbrica consolidem els llaços d'adhesió als principis fonamentals d'igualtat i respecte al dret d'inclusió de totes les persones, amb independència de les seves característiques, amb la qual cosa ens comprometem a incloure en els nostres valors la sensibilització i difusió dels principis d'igualtat

d'oportunitats i respecte a la diversitat; avancem en la construcció d'una plantilla diversa; promovem la inclusió; considerem la diversitat i la igualtat en totes les polítiques de direcció de persones; promovem la conciliació a través d'un equilibri en el temps personal, de treball i d'oci; comuniquem el compromís vers les persones treballadores, empreses proveïdores, clients i administracions, i reflectim les activitats de suport a la no discriminació.

- ▶ **Integració de persones amb discapacitats.** Per a la reinserció laboral de treballadors i treballadores amb discapacitat física, psíquica, mental o sensorial, mantenim els següents acords de col·laboració:
 - ▶ Amb l'empresa Sifu, per a la realització de treballs de jardineria a la seu del carrer Bailèn a Barcelona.
 - ▶ Amb la Fundació Aspros, per a la realització del servei de transport, custòdia i digitalització de documents a la Delegació de Lleida.
 - ▶ Amb l'Associació Shalom, en matèria de gestió econòmica i administrativa a la Delegació de Lleida.
 - ▶ Amb el Grup Columbia, que pertany a la Fundació ONCE, en matèria de reciclatge de tòners a les seus de Barcelona i Madrid.



- ▶ Amb el Centre Especial d'Ocupació Xavier Aguilar Pedrerol, per a la realització del servei de destrucció de documents a la Delegació de Barcelona.

A més, incorporem en els processos sotmesos a conveni públic l'exigència establerta en la Llei d'integració social del minusvàlid en matèria de quota d'inserció de persones amb discapacitat.

El nostre compromís en aquest àmbit encara va més enllà, i durant l'any 2015 s'han realitzat les actuacions següents:

- ▶ **Servei Activa Inclusió** per a la readaptació professional i inclusió social i laboral de professionals amb incapacitat sobrevinguda.
- ▶ Campanya solidària de recollida d'aliments **"La fam no fa vacances"**, impulsada per la Fundació Banc dels Aliments, a Reus, Tarragona i Barcelona. Per a l'any 2016 tenim previst realitzar la campanya a totes les delegacions de les Territoris de Catalunya, coordinats amb els quatre Bancs d'Aliments de Catalunya.
- ▶ **Trobada Nacional de Bones Pràctiques en Lectura Fàcil**, promoguda per FEAPS i altres entitats representatives del sector de la discapacitat. ONCADIS fou seleccionada com una de les sis millors bones pràctiques d'àmbit nacional.

- ▶ Al maig vam rebre el **Certificat i Segell Alares ESR**, que entrega la Fundació Alares i la Fundació per a la Diversitat com a reconeixement a l'esforç per posar a disposició de tots els seus empleats i familiars uns serveis assistencials necessaris, reals, tangibles i concrets.

Aquest certificat premia les bones pràctiques de grans empreses, PIMES i institucions a l'hora de donar solucions reals a les noves necessitats assistencials de la societat, amb serveis concrets que afavoreixen la conciliació entre el treball i la família, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per cap tipus de raó.





8. El nostre informe de gestió econòmica



Comptes anuals balanç integrat

ACTIU

	2014	2015
Actiu no corrent	124.209.256	68.807.701
Immobilitzat intangible	2.171.582	2.575.393
Aplicacions informàtiques	1.209.619	1.267.554
Inversions sobre actius utilitzats en règim d'arrendament o cèdits	961.963	1.307.839
Immobilitzat material	48.108.992	46.871.068
Terrenys	8.276.953	7.258.474
Construccions	28.349.885	27.852.862
Altres immobilitzat material	11.482.154	11.759.731
Inversions financeres a llarg termini amb entitats del grup, multigrup i associades	1.964.588	147.569
Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic	147.569	147.569
Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils	1.817.019	
Inversions financeres a llarg termini	70.733.945	18.019.660
Inversions financeres en patrimoni	12.705	
Crèdits i valors representatius de deute	70.352.262	17.644.298
Altres inversions financeres	368.977	375.362
Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	1.230.147	1.194.011
Actiu corrent	155.139.960	115.743.031
Actius en estat de venda	327.733	327.733
Existències	423.467	479.734
Productes farmacèutics	147.661	109.015
Material sanitari de consum	272.497	358.914
Altres aprovisionaments	3.308	11.804
Deutors i altres comptes a cobrar	89.475.859	67.488.556
Deutors per operacions de gestió	22.758.662	2.213.390
Altres comptes a cobrar	66.666.618	65.183.511
Administracions públiques	50.578	91.654
Inversions financeres a curt termini	40.413.097	14.265.717
Crèdits i valors representatius de deute	40.378.860	14.231.329
Altres inversions financeres	34.237	34.387
Ajustos per periodificació	269.227	207.230
Efectiu i altres actius líquids equivalents	24.230.575	32.974.058
Altres actius líquids equivalents	14.999.778	25.998.147
Tresoreria	9.230.797	6.975.910
TOTAL ACTIU	279.349.216	184.550.733

PASSIU

	2014	2015
Patrimoni net	229.681.559	148.821.071
Patrimoni generat	229.310.807	148.450.319
Reserves	176.902.627	113.340.246
Resultats exercicis anteriors	46.816.814	29.719.753
Resultats de l'exercici	5.591.366	5.390.319
Ajustos per canvis de valor	370.752	370.751
Immobilitzat no financer	370.752	370.751
Passiu no corrent	828.050	250.983
Provisions a llarg termini	589.010	82.218
Deutes a llarg termini	239.039	168.764
Deutes amb entitats de crèdit	239.039	168.764
Passiu corrent	48.839.607	35.478.678
Provisions a curt termini	18.988.202	15.748.638
Deutes a curt termini	1.142.003	1.092.769
Deute amb entitats de crèdit	69.106	70.189
Altres deutes	1.072.897	1.022.578
Creditors i altres comptes a pagar	28.709.400	18.637.271
Creditors per operacions de gestió	4.350.779	5.589.195
Altres comptes a pagar	23.328.077	11.978.913
Administracions públiques	1.030.544	1.069.162
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	279.349.216	184.550.733

Comptes de resultats integrats

	2014	2015
Cotitzacions socials	268.210.387	285.176.358
Règim general	73.242.418	79.738.189
Règim especial de treballadors autònoms	33.537.399	35.075.411
Règim especial de treballadors del mar	132.415	146.675
Accidents de treball i malalties professionals	161.298.153	170.216.082
Transferències i subvencions rebudes	77.387	58.532
Prestacions de serveis	1.715.374	1.628.288
Altres ingressos de gestió ordinària	31.573.716	30.677.848
Arrendaments	173.866	172.756
Altres ingressos	6.008	462.946
Reversió del deteriorament de crèdit per operacions de gestió	10.170.362	11.053.942
Provisió per a contingències en la tramitació aplicada	21.223.479	18.988.202
TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	301.576.866	317.541.028



	2014	2015
Prestacions socials	-119.592.010	-135.581.552
Incapacitat temporal	-106.284.404	-120.360.483
Prestacions derivades de la maternitat i de la paternitat	-8.581.710	-9.757.416
Prestacions econòmiques de recuperació i indemnitzacions i entregues úniques	-2.748.519	-3.264.064
Prestacions socials	-409.920	-462.946
Pròtesis i vehicles per a invàlids	-711.531	-658.112
Farmàcia i efectes i accesoris de dispensació ambulatoria	-641.899	-675.044
Altres prestacions	-214.023	-403.484
Despeses de personal	-28.113.822	-29.800.455
Sous, salaris i similars	-20.940.529	-22.060.582
Càrregues socials	-7.173.292	-7.739.872
Transferències i subvencions concedides	-67.188.256	-76.767.741
Transferències	-44.179.205	-47.291.304
Subvencions	-23.009.051	-29.476.437
Aprovisionaments	-19.293.175	-16.792.155
Compres i consums	-19.293.175	-16.792.155
Altres despeses de gestió ordinària	-64.440.958	-56.617.462
Subministres i serveis exteriors	-11.656.403	-11.764.977
Tributs	-346.499	-335.082
Altres	-25.322	-150
Deteriorament del valor de crèdits per operacions de gestió	-11.821.707	-8.441.062
Pèrdues de crèdits incobrables per operacions de gestió	-21.602.821	-22.037.411
Dotació a la provisió per a contingències en tramitació	-18.988.202	-14.038.777
Amortització de l'immobilitzat	-2.160.458	-2.363.717
TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-300.788.681	-317.923.084
Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	-476.260	235.831
Baixes	-476.260	235.831
Altres partides no ordinàries	919.003	-837.368
Ingressos	1.000.702	1.176.849
Despeses	-81.699	-2.014.218
Ingressos financers	3.612.923	2.559.358
Participacions en instruments de patrimoni	302	172
Valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	3.612.621	2.559.186
Despeses financeres	-9.761	-6.455
Deteriorament de valor, baixes i alienació d'actius i passius	-3.404	3.821.008
D'entitats del grup, multigrup i associades	-3.404	-517.019
Altres		4.338.027
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	3.698.283	6.373.911
RESULTAT NET DE L'EXERCICI	4.902.031	5.390.319
RESULTAT EXERCICI ANTERIOR (CTE. 120 BALANÇ)	17.403.427	18.218.475
RESULTAT TOTAL	22.305.458	23.608.794

► Informe de gestió economicofinancera

Els ingressos totals de gestió ordinària van arribar als 317.500.000 d'euros, conseqüència fonamentalment del dinamisme mostrat per les cotitzacions socials, que van créixer a taxes del 6,3% fins als 285.200.000.

La Mútua ha destinat 135.600.000 d'euros a prestacions socials, 16 milions més que en l'exercici anterior. Aquesta expansió es va concentrar en la concessió de prestacions per incapacitat temporal (+13,2%), derivades de la maternitat i paternitat (+13,7%), de recuperació i indemnitzacions úniques (+18,8%) i prestacions per cessament d'activitat als treballadors autònoms (+88,5%).

Les transferències, formades gairebé totalment per la contribució al manteniment dels serveis comuns de la Seguretat Social i la reassurance, creixen linealment amb les quotes, com era d'esperar, fins als 47,3 milions d'euros.

Els capitals-cost liquidats expliquen l'augment de 6,5 milions d'euros de l'apartat de subvencions, en correlació directa amb la disminució de 4,9 milions d'euros en la provisió per a contingències en tramitació.

L'imperatiu ajust dels nivells de reserves als establerts per la Llei 35/2014, de 26 de desembre, va suposar l'alienació de part de la cartera de valors per ingressar 65.900.000 d'euros al compte bancari de la Tresoreria General de la Seguretat Social. Com a conseqüència d'això han aflorat plusvàlues latents que expliquen l'important creixement dels resultats financers fins als 6,4 milions d'euros.

En definitiva, la contenció de les despeses generals i de funcionament ha permès destinar l'increment dels ingressos a l'augment de les prestacions i, simultàniament, obtenir un resultat total de 23,6 milions d'euros, un 5,8% superior al del exercici 2014.

L'ajust de l'excés de reserves i la consegüent liquidació de la cartera de valors, òbviament va aprimar les masses patrimonials d'actiu i passiu del balanç. No obstant això, la indubtable fortalesa economicopatrimonial de la Mútua es posa de manifest en constatar els 148,8 milions d'euros que aconsegueix el seu patrimoni net i 80,3 milions el seu capital circulant.



9. El nostre compromís amb el medi ambient



► 9.1 Política de compra de béns i serveis

La política de contractació de proveïdors està regulada mitjançant la Llei de contractació pública (Reial decret 3/2011) i els procediments interns de Compres i Secretaria General, que garanteixen els principis de llibertat d'accés a les licitacions, publicitat i transparència dels procediments.

Com que *Activa Mutua* disposa d'un Departament de Compres, les actuacions en aquest àmbit estan centralitzades i organitzades per augmentar la qualitat dels productes i la reducció de costos.

A *Activa Mutua* tenim també un **Manual d'instruccions internes de contractació**, que estableix un sistema d'actuació tant per a les compres menors, en què es necessita l'autorització de diversos responsables de departament, com en les compres superiors a un import establert, a partir del qual és necessari iniciar un procés de licitació.

Així i tot, el Sistema de Gestió de Qualitat (UNE-EN-ISO 9001) d'*Activa Mutua* disposa de la instrucció

Avaluació de proveïdors, del Procediment de Compres i del Procediment de Licitacions, que complementa el sistema de contractació de l'empresa.

Tota l'activitat d'*Activa Mutua* està regulada per la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social a través de la Llei general de la Seguretat Social (Reial decret 1/94) i el Reglament general de col·laboració en la gestió de les MATEPSS (Reial decret 1993/95).

Amb la finalitat de controlar i supervisar la seva gestió, ens sotmetem anualment a dues auditories: una d'interna, que es focalitza en les delegacions i que elabora un mapa de riscos, i una d'externa, per la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social.

A més, l'entitat està incorporada al sistema d'informació comptable de la Seguretat Social, a través de l'aplicació informàtica SICOMAT, amb la qual es controlen els ingressos i despeses realitzades per aquestes entitats.

► 9.2 Compromís amb el medi ambient

Al Pla Estratègic 2014-2016 d'Activa Mutua s'ha establert un objectiu operatiu que es considera bàsic: integrar un comportament sostenible en tota l'organització.

Aquest compromís mediambiental vol manifestar-se a través de la implantació de la norma ISO 14001 en

tota l'organització, i al desenvolupament i la divulgació de tecnologies que no siguin agressives amb el medi ambient.

Per fer-ho possible, Activa Mutua disposa d'un Manual de Bones Pràctiques en l'ús de les instal·lacions per a la sensibilització del seu personal.

Residus

L'activitat d'Activa Mutua no presenta riscos mediambientals importants. No obstant això, dins dels riscos identificats, els més greus són els productes químics de radiologia; per això, s'han substituït els equips de revelat analògic per nous equips digitals durant el període 2013-2015.

El segon risc és el material quirúrgic i els medicaments; per això, des de 2008 la seva recollida s'ha externalitzat a dos gestors externs: Rentokil Initial i Consenur SLU.

(El resultat dels litres de residus generats en cada grup ha estat calculat segons la capacitat del contenidor, no pel pes del contingut)

Residus	2015
Grup II (residus sanitaris no específics que es generen com a conseqüència de l'activitat sanitària)	35.343
Grup III (residus sanitaris específics o de risc, per als quals cal adoptar mesures de prevenció per manipular-los)	4.567
Grup IV (residus citotòxics i residus químics)	237
Total de litres	40.147



Emissions

Activa Mutua presenta, per segona vegada, un inventari de les seves emissions de gasos, d'acord amb el compromís adquirit en la seva adhesió al programa per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte hivernacle (CO₂), pro-

mogut per la Generalitat de Catalunya.

Tot seguit es presenta un resum del càlcul d'emissions de gasos amb efecte hivernacle realitzat per l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.

Residus	2014	2015
Emissions	949,79 Tn CO ₂	1.013,99 Tn CO ₂
Abast considerat en el càlcul d'emissions	Abast 1 + 2 + 3	Abast 1 + 2 + 3
Indicador (superfície, treballadors, etc.)	34.845,23 m ² const.	34.845,23 m ² const.
Emissions relatives (per indicador)	0,027 Tn CO ₂ / m ² const.	0,029 Tn CO ₂ / m ² const.

ABAST 1: emissions directes	2014	2015
ENERGIA	18,83 Tn CO ₂	30,77 Tn CO ₂
Combustibles fòssils	18,83 Tn CO ₂	30,77 Tn CO ₂
TRANSPORT	67,65 Tn CO ₂	65,38 Tn CO ₂
Carretera	67,65 Tn CO ₂	65,38 Tn CO ₂
TOTAL	86,49 Tn CO₂	96,15 Tn CO₂

ABAST 2: emissions indirectes	2014	2015
ENERGIA	741,09 Tn CO ₂	769,51 Tn CO ₂
Consum elèctric	741,09 Tn CO ₂	769,51 Tn CO ₂
TOTAL	741,09 Tn CO₂	769,51 Tn CO₂

ABAST 3: altres emissions indirectes	2014	2015
TRANSPORT	117,09 Tn CO ₂	144,36 Tn CO ₂
Carretera	98,08 Tn CO ₂	122,54 Tn CO ₂
Aeri	12,19 Tn CO ₂	11,82 Tn CO ₂
Ferrocarril	6,803 Tn CO ₂	10,00 Tn CO ₂
RESIDUS	1,87 Tn CO ₂	1,22 Tn CO ₂
TOTAL	122,20 Tn CO₂	145,58 Tn CO₂

Consums

D'acord amb el principi d'implantar un comportament sostenible en tota l'organització, l'any 2014 es va continuar amb la reducció del parc d'impressores per poder controlar el consum de tòner i paper, tot substituint les impressores per equips multifunció amb impressora, fotocopidora, fax i escàner, i en paral·lel es procedí a la progressiva implantació d'un gestor documental. Aquesta mesura ha representat una reducció considerable de les impressions en els últims anys, un 25 per cent de reducció respecte a anys anteriors.

En aquest línia, destaca també la realització d'una prova pilot amb històries clíniques a la Clínica d'Activa Mutua Tarragona, amb el qual es pretén aconseguir un estalvi d'uns 18.000 € (en tòner, llum, paper...) i reduir el residu de tòner.

Hi ha hagut un increment en els consums elèctrics, ja que s'ha regularitzat la situació en aquelles delegacions on els locals són de lloguer i *Activa Mutua* no era el titular sinó que el consum estava inclòs en el contracte.

També s'ha incrementat la generació de residus de paper, ja que s'ha destruït la documentació dels arxius dels anys 2008 i 2009.

Quant a l'increment en els transports, hi ha dues causes diferenciades: en primer lloc, l'augment de l'activitat ha comportat un major nombre de desplaçaments de les ambulàncies; d'altra banda, el control i seguiment de les obres realitzades a les nostres delegacions de Madrid, Granada, Còrdova i València ha comportat un major nombre de viatges a aquestes ciutats.



Consum d'aigua (en m ³)	2014	2015
Catalunya	8.207	6.953
TOTAL	3,24 Tn CO₂	2,74 Tn CO₂

Consum de paper (en kg)	2014	2015
Catalunya	25,730	21,620
Nacional	8,400	7,058
TOTAL	34,130	28,678

Consum elèctric (en kW)	2014	2015
Catalunya	2.836.262	2.548.051
Nacional	700.934	628.913
TOTAL	3.537.196	3.176.964

Consum de gas (en kWh/m ³)*	2014	2015
Catalunya	18,83	30,77
Nacional	0,00	0,00
TOTAL	18,83	30,77

Valor adoptat per al gas natural: 11,70 kWh / m³ (n)

Altres accions

Altres accions desenvolupades per Activa Mutua per afavorir el desenvolupament i la difusió de materials respectuosos amb el medi ambient són:

- Creació d'un Llibre d'Estil que contempla una sèrie d'especificacions tècniques per adequar la implantació de la imatge corporativa a les noves seus, centres

i delegacions, amb la implantació de materials mediambientals i sostenibles.

- Aprovació del disseny i implantació del projecte de sales de videoconferència a les delegacions d'àmbit territorial per a la celebració de reunions amb la finalitat d'evitar el desplaçament del personal.



10. Annexos

► 10.1 Perfil i cobertura de la memòria

Activa Mutua publica, per segon any, la Memòria de Sostenibilitat, on figuren continguts bàsics de la **Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat**, del Global Reporting Initiative (GRI).

Aquesta Memòria de Sostenibilitat aporta informació bàsica del desenvolupament i de l'acompliment de les activitats realitzades al llarg de l'any 2015 en matèria econòmica, social i mediambiental.

► 10.2 Principis per a la definició de continguts



El contingut d'aquesta Memòria de Sostenibilitat combina bàsicament factors interns i incorpora també alguns factors externs amb l'objectiu de considerar tots aquells elements que han tingut el seu impacte en el desenvolupament sostenible de la nostra entitat.

Sota aquest context de sostenibilitat, la Memòria que es presenta compila les accions dutes a terme al llarg del 2015 en polítiques de la salut de les persones assegurades, de la gestió econòmica realitzada i del compromís amb els grups d'interès, tot reflectint d'aquesta manera el compromís adquirit per Activa Mutua d'implantar aquest principi a tota l'organització.

► 10.3 Índex GRI

Taula d'indicadors del Global Reporting Initiative (GRI) reportats

per a cada un dels vectors econòmic, ambiental i social.

1. Estratègia i anàlisi

1.1	Declaració del responsable principal de les decisions de l'organització	4
1.2	Descripció dels principals efectes, riscos i oportunitats	4

2. Perfil de l'organització

2.1	Nom de l'organització	10
2.2	Marques, productes i serveis més importants de l'organització	10
2.3	Lloc on es troba la seu de l'organització	20
2.4	Països on opera l'organització i porta a terme operacions significatives	10
2.5	Naturalesa del règim de la propietat i forma jurídica	10
2.6	Mercats servits (desglossament geogràfic, per sectors i tipus de clients i destinataris)	20
2.7	Dimensions de l'organització: nombre d'empleats; nombre d'operacions; vendes netes; ingressos nets; capitalització; quantitat de productes o serveis que s'ofereixen	40
2.8	Nombre d'empleats per contracte laboral i sexe; nombre d'empleats fixos per tipus de contracte i sexe; dimensions de la plantilla per empleats, treballadors contractats i sexe; dimensions de la plantilla per regió i sexe; canvis significatius en el nombre de treballadors	114
2.9	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius	114
2.10	Canvis significatius en el període de la memòria en dimensions, estructura, propietat accionarial o cadena de subministrament de l'organització	14
2.11	Descripció de com l'organització ha adoptat, si procedeix, el principi de precaució	ND
2.12	Cartes, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, ambiental i social que l'organització subscriu o ha adoptat	160
2.13	Associacions i organitzacions de promoció nacional o internacional a les quals pertany l'organització	19, 148
2.14	Premis i distincions rebudes durant el període informatiu	152

3. Paràmetres de la memòria

3.1	Contingut de la memòria i cobertura de cada aspecte	166
3.2	Cobertura de l'organització	166
3.3	Conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors i les seves causes	ND
3.4	Canvis significatius en l'abast i la cobertura de cada aspecte respecte a memòries anteriors	0

4. Participació dels grups d'interès

4.1	Grups d'interès vinculats a l'organització	18
4.2	Base per a la identificació i elecció dels grups d'interès amb què es treballa	18
4.3	Enfocament de l'organització sobre la participació dels grups d'interès, inclosa la freqüència amb què es col·labora amb els diferents tipus i grups de parts interessades	105
4.4	Principals preocupacions que s'han identificat a partir de la participació dels grups d'interès, i resposta donada per l'organització	149

5. Perfil de la memòria

5.1	Període objecte de la memòria	2015
5.2	Data de l'última memòria	166
5.3	Cicle de presentació de memòries	ANUAL
5.4	Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut	J. C. Gavilán
5.5	a. Grau "de conformitat" de la Guia que ha escollit l'organització b. Índex de GRI	167

6. Govern

6.1	Estructura de govern de l'organització, inclosos els comitès de l'òrgan superior de govern	28
6.2	Procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'alta direcció i a determinats empleats en qüestions de caire econòmic, ambiental i social	28
6.3	Càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, que rendeixen comptes directament davant de l'òrgan superior de govern	32
6.4	Processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern respecte a qüestions econòmiques, ambientals i socials	ND
6.5	Composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès	28
6.6	Indicar si la persona que presideix l'òrgan superior de govern ocupa també un càrrec executiu	28
6.7	Processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i els seus comitès	28
6.8	Processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern preveu i gestiona possibles conflictes d'interessos	106
6.9	Descripció de les funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització	12, 160
6.10	Càrrec de major importància que revisa i aprova la memòria de sostenibilitat de l'organització i s'assegura que tots els aspectes materials quedin reflectits	ND
6.11	Descripció del procés per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern	ND
6.12	Naturalesa i nombre de preocupacions importants que es van transmetre a l'òrgan superior de govern; descripció dels mecanismes emprats per abordar-les i avaluar-les	0
6.13	Polítiques de remuneració per a l'òrgan superior de govern i l'alta direcció, d'acord amb els següents tipus de retribució: retribució fixa i retribució variable; <i>bonus</i> o incentius a la contractació; indemnitzacions per acomiadament; reemborsaments; i pensions de jubilació, tenint en compte la diferència entre els règims de prestacions i els tipus de retribució de l'òrgan superior de govern, l'alta direcció i tots els altres empleats	ND

7. Ètica i integritat

7.1	Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, com codis de conducta o codis ètics	12, 106
-----	---	---------

► Categoria economia

Acompliment econòmic

EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït	154
EC2	Conseqüències econòmiques i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització que es deriven del canvi climàtic	ND
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització motivades per programes de beneficis socials	119
EC4	Ajudes econòmiques significatives rebudes per part de governs	0

Presència en el mercat

EC5	Relació entre el salari inicial desglossat per sexe i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	ND
EC6	Percentatge d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	160

Conseqüències econòmiques indirectes

EC7	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i tipus de serveis	154
EC8	Impactes econòmics indirectes significatius i el seu abast	ND

► Categoria medi ambient

Materials

EN1	Pes i/o volum total dels materials emprats per produir i embalar els principals productes i serveis de l'organització durant el període objecte de la memòria	0
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials reciclats	0

Energia

EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	161
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	161
EN5	Estalvi d'energia per a la conservació i millores en l'eficiència	161
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives	161
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte, i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives	164

Aigua

EN8	Volum total de captació d'aigua per fonts	164
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	0
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	0

Biodiversitat

EN11	Instal·lacions operatives pròpies, arrendades, gestionades que siguin adjacents, continguin o estiguin ubicades en àrees protegides i àrees no protegides de gran valor per a la biodiversitat	NO N'HI HA
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat d'àrees protegides o àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis	NO N'HI HA
EN13	Dimensions i ubicació de totes les àrees d'hàbitats protegits o restaurats	NO N'HI HA
EN14	Número d'espècies incloses a la Llista Vermella de la UICN i en llistats nacionals de conservació, els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions, segons el nivell de perill d'extinció de l'espècie	NO N'HI HA

Emissions

EN15	Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (abast 1)	161
EN16	Emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle al generar energia (abast 2)	161
EN17	Intensitat de les emissions de gasos d'efecte hivernacle	161
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle, i reduccions aconseguides	164
EN19	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó, en pes	ND
EN20	NOX, SOX i altres emissions atmosfèriques significatives	ND

Efluents i residus

EN21	Vessament total d'aigües residuals, segons la qualitat i destí	ND
EN22	Pes total dels residus peril·losos i no peril·losos, i mètode de tractament	161
EN23	Nombre i volum totals dels vessaments significatius registrats	ND
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren peril·losos en virtut dels annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea 2, i percentatge de residus transportats internacionalment	161
EN25	Identificació, dimensions, estat de protecció i valor de biodiversitat de les masses d'aigua i els hàbitats relacionats afectats significativament per vessaments i aigües d'escolament de l'organització	NO N'HI HA

Productes i serveis

EN26	Grau de mitigació de l'impacte ambiental dels productes i serveis durant el període objecte de la memòria	161
EN27	Percentatge dels productes venuts i els seus materials d'embalatge que es recuperen al final de la seva vida útil, per categories de productes	ND

Compliment regulatori

EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i de la normativa ambiental	0
------	--	---

Transport

EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal	161
------	--	-----

General

EN30	Desglossament de les despeses i les inversions ambientals	161
------	---	-----

Avaluació ambiental dels proveïdors

EN31	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris ambientals	0
EN32	Impactes ambientals negatius significatius, reals i potencials, a la cadena de subministrament, i mesures al respecte	0

Mecanismes de reclamació en matèria ambiental

EN33	Nombre de reclamacions ambientals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació	0
------	---	---

► Categoria acompliment social, pràctiques laborals i treball digne

Treball

LA1	Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossat per grup d'edat, per sexe i per regió	114
LA2	Prestacions socials que s'ofereixen a tots els empleats a jornada completa però que no s'ofereixen als empleats a temps parcial o temporals, desglossades per ubicacions significatives d'activitat	114
LA3	Índex de reincorporació a la feina i de retenció després del permís per maternitat o paternitat, desglossats per sexe	117

Relacions entre treballadors i direcció

LA4	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu i terminis mínims de preavís de canvis operatius i la seva possible inclusió als convenis col·lectius	114
-----	---	-----

Salut i seguretat en el treball

LA5	Percentatge de treballadors que està representat en comitès formals de salut i seguretat conjunts per la direcció i empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball	126
LA6	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball, per regió i sexe	126
LA7	Treballadors que desenvolupen activitats professionals amb una incidència o un risc elevats de determinades malalties	126
LA8	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats	126

Capacitació i educació

LA9	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossat per sexe i per categoria laboral	124
LA10	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten la ocupació dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals	124
LA11	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, desglossat per sexe i per categoria professional	124

Diversitat i igualtat d'oportunitats

LA12	Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i sexe, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	114
------	---	-----

Igualtat de retribució entre dones i homes

LA13	Relació del salari base dels homes respecte al de les dones, desglossada per categoria professional i per ubicacions significatives d'activitat	114
------	---	-----

Avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors

LA14	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relatius a les pràctiques laborals	ND
LA15	Impactes negatius significatius, reals i potencials, en les pràctiques laborals a la cadena de subministrament, i mesures al respecte	ND

Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals

LA16	Nombre de reclamacions sobre pràctiques laborals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació	0
------	--	---

► Drets humans

Inversió

HR1	Nombre i percentatge de contractes i acords d'inversió significatius que inclouen clàusules de drets humans o que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans	33
HR2	Hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, inclòs el percentatge d'empleats capacitats	0

No discriminació

HR3	Nombre de casos de discriminació i mesures correctives adoptades	0
-----	--	---

Llibertat d'associació i negociació col·lectiva

HR4	Identificació de centres i proveïdors significatius en què la llibertat d'associació i el dret d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per defensar aquests drets	0
-----	---	---

Treball infantil

HR5	Identificació de centres i proveïdors amb un risc significatiu de casos d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a l'abolició de l'explotació infantil	NO N'HI HA
-----	---	------------------

Treball forçós

HR6	Centres i proveïdors amb un risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçós, i mesures adoptades per contribuir a l'eliminació de totes les formes de treball forçós	NO N'HI HA
-----	---	------------------

Mesures de seguretat

HR7	Percentatge del personal de seguretat que ha rebut formació formal específica sobre les polítiques o procediments de l'organització en matèria de drets humans i la seva aplicació en seguretat	ND
-----	---	----

Avaluació

HR8	Nombre i percentatge de centres que han estat objecte d'exàmens o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans	ND
-----	---	----

Avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans

HR9	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relatius als drets humans	33
HR10	Impactes negatius significatius en matèria de drets humans, reals i potencials, a la cadena de subministrament, i mesures adoptades	0

Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans

HR11	Nombre de reclamacions sobre drets humans que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació	0
------	---	---

► Societat

Comunitats locals

SO1	Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació a les comunitats locals	ND
SO2	Centres d'operacions amb efectes negatius significatius, reals o potencials, sobre les comunitats locals	ND

Lluita contra la corrupció

SO3	Nombre i percentatge de centres en els quals s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats	ND
SO4	Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció	ND
SO5	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades	106

Política pública

SO6	Valor de les contribucions polítiques, per país i destinatari	ND
-----	---	----

Pràctiques de competència deslleial

SO7	Nombre de demandes per competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència, i el seu resultat	0
-----	--	---

Compliment regulatori

SO8	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa	0
-----	---	---

Avaluació repercussió social proveïdors

SO9	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relacionats amb la repercussió social	ND
SO10	Impactes negatius significatius i potencials per a la societat a la cadena de subministrament, i mesures adoptades	0

Mesures de reclamació per impacte social

SO11	Nombre de reclamacions sobre impactes socials que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació	0
------	---	---

► Responsabilitat sobre productes

Salut i seguretat dels clients

PR1	Percentatge de categories de productes i serveis significatius, els impactes dels quals en matèria de salut i seguretat s'han avaluat per promoure millores	ND
PR2	Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	0

Etiquetatge dels productes i serveis

PR3	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a aquests requisits	ND
PR4	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat	ND
PR5	Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients	105

Comunicacions de màrqueting

PR6	Nombre de casos d'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius a les comunicacions de màrqueting, com la publicitat, la promoció i el patrocini, desglossats en funció del tipus de resultat	0
-----	---	---

Privacitat dels clients

PR7	Nombre de reclamacions fonamentades sobre la violació de la privacitat i la fuga de dades personals dels clients	0
-----	--	---

Compliment regulatori

PR8	Valor monetari de les multes significatives per incomplir la normativa o la legislació relatives al subministrament i l'ús de productes i serveis	0
-----	---	---



Informe **corporatiu, economicofinancer, social i mediambiental**