

2015 memoria



Reconocimientos y acreditaciones del sistema de gestión



Premio A de Oro Gestión Avanzada



Finalista en el Premio Europeo EFQM a la excelencia



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



Certificación Empresa Familiarmente Responsable.



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



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



Certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.



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



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



Certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.



Certificación ISO 50001 Sistema Eficiencia Energética



Premio DIPLOOS, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo.



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



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



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

Memoria Anual 2015

Índice

1. Declaración Corporativa

Carta del Presidente
Carta del Director Gerente
Presentación y alcance

2. Órganos de Gobierno y de Participación

Junta General
Junta Directiva
Comisión Ejecutiva
Director Gerente
Comisión de Control y Seguimiento
Comisión de Prestaciones Especiales
Comité de Dirección
Seguimiento de gestión

3. Quiénes Somos

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

4. Compromiso y participación de los Grupos de Interés

5. Resultados 2015

Solvencia
Calidad Asistencial
Orientación a cliente
Gestión avanzada
Compromiso de las personas
Reputación Corporativa

6. Indicadores GRI 6.

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

8. Cuentas anuales

EXMO. SR. BAN KI MOON
Secretario General
NACIONES UNIDAS

Estimado Sr. Ban Ki-moon,

Nos complace comunicar por sexto año consecutivo que desde Mutualia volvemos a ratificar nuestro compromiso con la Sociedad implantando los 10 principios del Pacto Mundial en toda nuestra actividad.

La estrategia y el sistema de gestión de Mutualia continúan alineados a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, lo cual supone un reto constante para una organización de nuestras características.

Entre las acciones realizadas durante el ejercicio 2015 y que ponen de manifiesto nuestro firme compromiso, destacan las siguientes:

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

Teniendo en cuenta que por el territorio donde prestamos nuestros servicios el cumplimiento de estos principios es una obligación legal, y por tanto no supone un esfuerzo adicional, en la medida de nuestras posibilidades seguimos colaborando activamente a través del Equipos de Iniciativas y Actividades Sociales de Mutualia con diferentes organizaciones para garantizar el respeto a los derechos humanos tales como la alimentación (Bancos de Alimentos de la Comunidad Autónoma Vasca), saneamiento y salud (Medicos Mundi Coatepeque Guatemala), y en el último año con asociaciones que luchan por los derechos de las personas refugiadas sirias, entre otros. El 100% de las asociaciones con las que colaboramos son locales y las que desarrollan su trabajo fuera de nuestro territorio son locales con las contrapartes del país donde desarrollan sus servicios.

Asimismo, a través del cumplimiento de nuestros diferentes códigos: "Código Ético de Proveedores", "Código Ético y Plan de Prevención de Riesgos Penales" y "Código de Conducta de Inversiones Financieras" nos aseguramos de que nuestros grupos de interés no sean cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

En el ámbito sanitario, seguimos manteniendo nuestras certificaciones UNE 179003 Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente y la Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría sello base +1estrella con el objetivo de promover la minimización de los sucesos adversos y proporcionar una asistencia sanitaria más segura.

Principio nº 3: "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva" y **Principio nº 6:** "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación".

En Mutualia, además de garantizar los derechos laborales, continuamos garantizando la ausencia de prácticas discriminatorias en el empleo y seguimos promocionando la igualdad entre nuestras personas y en la sociedad en general, difundiendo nuestra experiencia en estas prácticas. Esta apuesta, sigue dando sus frutos renovando la Certificación EFR y validando el distintivo de "Igualdad en la Empresa" otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

También continua vigente el acuerdo con todas las organizaciones sindicales sobre el procedimiento de selección y contratación de personal.

Asimismo, en relación con nuestros clientes, hemos renovado la certificación UNE 179003 Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente, que garantiza la aplicación de un trato igualitario y los procedimientos establecidos para asegurar la seguridad y confidencialidad de los datos de nuestros y nuestras pacientes.

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

En el 2015 Mutualia, ha renovado las certificaciones UNE EN ISO 14001 y 50001 lo que demuestra la importancia que desde la organización se le da a la gestión ambiental y energética. Asimismo, el nuevo centro con sede en Vitoria- Gasteiz se está edificando según todas las normativas de edificación sostenible. Nuestro objetivo sigue siendo el de minimizar los impactos negativos que genere nuestra actividad en el medio ambiente y prueba de ello son los compromisos que vamos adquiriendo o renovando año tras año.

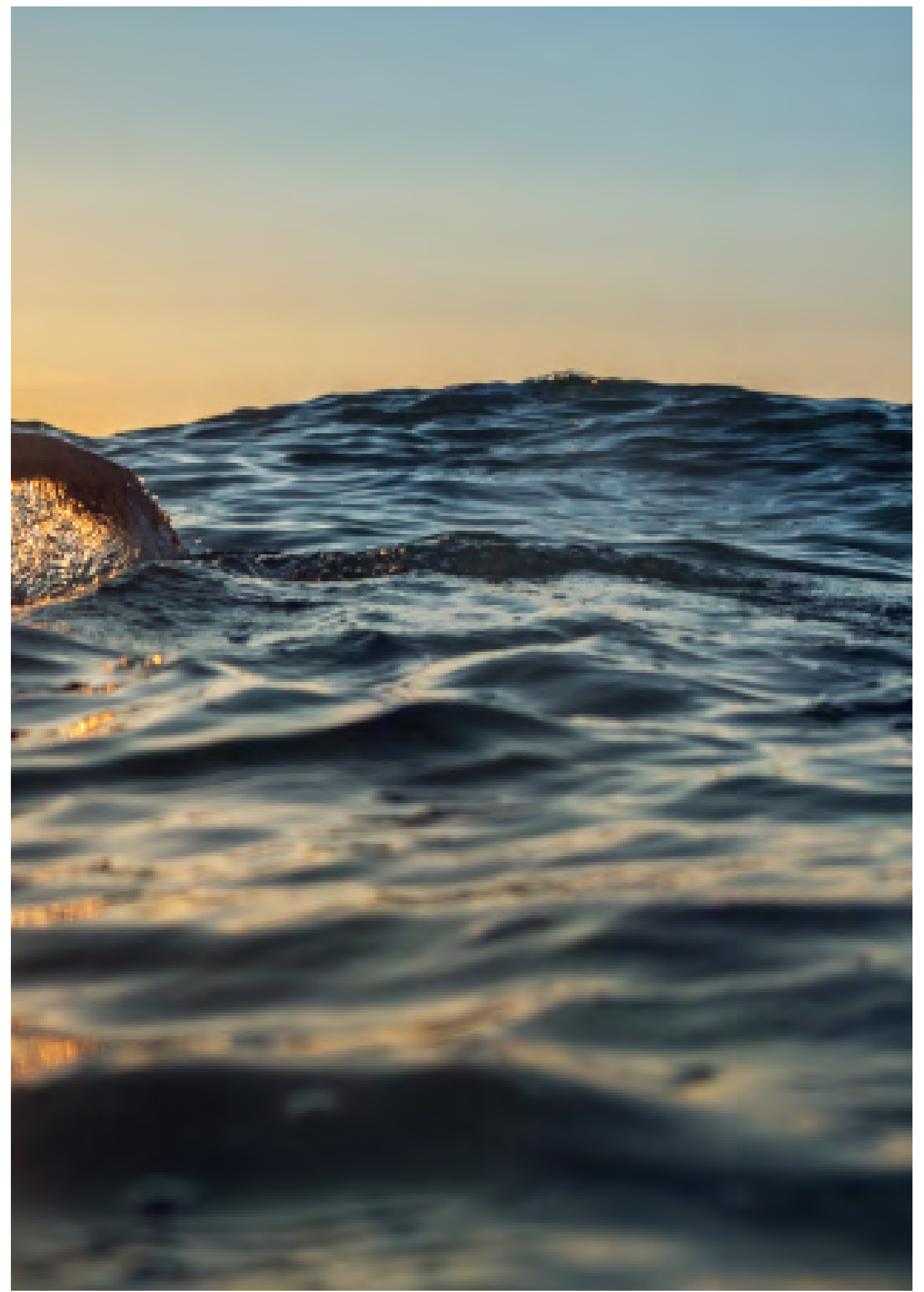
Principio nº 10: "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno".

Al igual que en años anteriores, Mutualia, dispone de una serie de mecanismos de control adicionales que exceden los exigidos legalmente: controles de calidad, respeto al acuerdo sobre el código de buenas prácticas para el sector de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, implantación de una gestión de riesgos, entre otros, facilitan la lucha contra la corrupción. Durante este año el 100% de la plantilla ha sido formado en la responsabilidad penal de las personas jurídicas y lo que esto implica en nuestra actividad individual diaria.

La Responsabilidad Social es una oportunidad para las empresas, gracias a la cual podemos seguir creciendo e innovando. Prueba de ello es que en nuestro nuevo Plan Estratégico aprobado para el periodo 2015-2017 sigue estando integrada en toda nuestra gestión.

Atentamente,





1

Declaración Corporativa

Carta del Presidente
Carta del Director Gerente
Presentación y alcance



Carta del presidente

Estimadas y estimados mutualistas:

Tengo el placer de presentar la memoria anual correspondiente al año 2015, lo que significa que nuestra entidad ha cumplido 115 años protegiendo a las personas que trabajan en nuestras empresas asociadas. Un año más cumpliendo con nuestra misión de aplicar un modelo de gestión avanzada orientado a la mejora de la salud, la calidad de vida y la satisfacción de nuestros grupos de interés, con servicios innovadores y personas comprometidas, actuando de manera socialmente responsable y buscando la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social.



Mutualia tiene su principal ámbito de actuación en el País Vasco y se ve por tanto muy afectada por la evolución de la economía de Euskadi. En 2015, la economía vasca continuó con más fuerza con el crecimiento iniciado a finales de 2014, aumentando su PIB un 2,8%. Por sectores económicos, fueron la industria y los servicios los que más crecieron. La industria aumentó un 2,7% y los servicios un 3,0%.

Pero lo que realmente tiene un reflejo directo tanto en la actividad como en la situación económica de Mutualia es la evolución del empleo y, más concretamente, la evolución de la afiliación a la Seguridad Social. En el año 2015, los datos fueron favorables y pudimos ver un incremento del 1,7%.

Por sectores, la mayoría del empleo generado se concentró en los servicios, con un incremento del 2,5%, mientras en la industria y en la construcción se volvían a perder efectivos. Concretamente, el empleo industrial disminuyó un 0,4% y el de la construcción un 0,3%. Euskadi inició en 2009 un período de descenso de la afiliación que terminó en 2014, para dar paso a un nuevo periodo de expansión, que continúa en los primeros meses de 2016.

Esta evolución ha tenido y sigue teniendo -como ya apuntaba más arriba- su reflejo directo en nuestra actividad y economía, como podréis apreciar a lo largo de esta Memoria en muchos de los gráficos de evolución. Así, la misma tendencia podrá distinguirse en la evolución de la siniestralidad, tanto de contingencias profesionales como de contingencias comunes. Y por tanto, esto se traducirá en una gráfica inversa de los resultados económicos, a pesar de que seguimos comprometidos con la eficiencia, uno de nuestros valores.

Tenemos retos importantes a los que enfrentarnos. La nueva Ley de Mutuas, publicada en enero de 2015 no ha tenido aún el desarrollo reglamentario correspondiente, lo que trae consigo incertidumbre en su aplicación e incluso, cierta inseguridad jurídica. La situación política creada tras las elecciones generales y la imposibilidad de formar gobierno agrava esta situación, aunque espero que cuando leáis esta Memoria ésta sea una incógnita que esté más cerca de despejarse. Por nuestra parte, seguimos comprometidos con el cumplimiento de las normas internacionales que avalan nuestra apuesta por la excelencia y asumimos como un reto la puesta en funcionamiento a principios de 2017 de la nueva sede de Mutualia en Vitoria-Gasteiz, la

obtención de nuevas acreditaciones que reflejen nuestro compromiso con la calidad asistencial y la mejora de la salud, y el logro de reconocimientos por nuestra gestión avanzada de las personas que componen Mutualia.

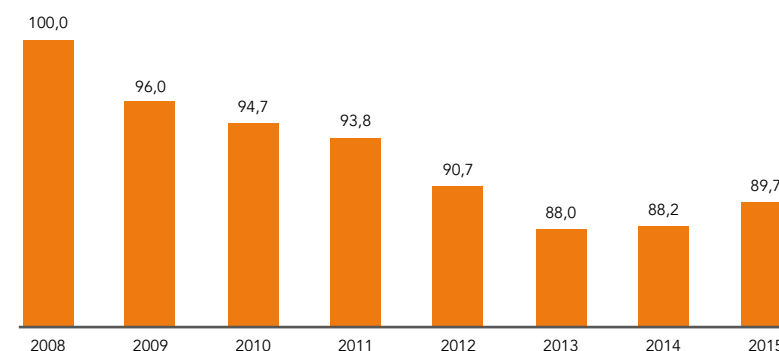
Con el apoyo de nuestras y nuestros mutualistas, con el saber hacer de nuestro equipo de profesionales y con el compromiso de las personas que conforman la Junta Directiva, estamos convencidos de que lograremos dar respuesta a estos retos y que, además, lo haremos siendo coherentes con nuestros valores.

Y es que este año, coincidiendo con el inicio del Plan Estratégico 2015-2017, hemos definido los valores que queremos que distinguan el desempeño de Mutualia: eficiencia, transparencia, profesionalidad, equipo, vanguardismo y cercanía. Son seis valores definidos por las personas que trabajan en Mutualia y avalados por la Junta Directiva, porque estamos convencidos de que en una sociedad que cuenta con una cantidad y calidad de información como nunca había tenido, la forma de hacer las cosas va a convertirse en la clave para la sostenibilidad de las empresas e instituciones.

Muchas gracias por vuestro apoyo.

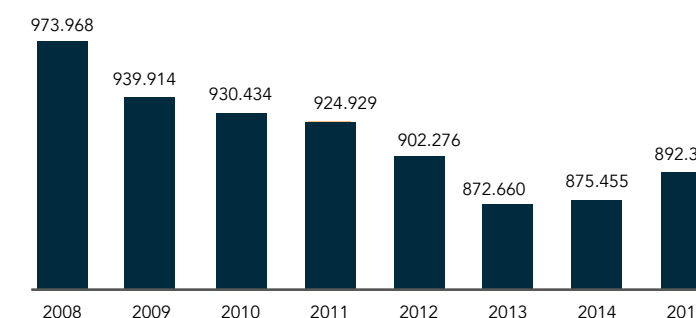
Urtza Errazti y Olartecoechea

Evolución del PIB (base 100 en 2008)



Fuente: Informe anual 2015
Dpto. Hacienda y Finanzas Gobierno Vasco

Evolución de la afiliación a la Seguridad Social



Carta del Director Gerente

Estimadas y estimados mutualistas

El año 2015 ha sido el primero de un Plan estratégico a tres años, que contempla una reducción de los resultados económicos como consecuencia directa de la recuperación de la actividad, sobre todo del sector industrial y el de los servicios. El plan también contempla otras líneas estratégicas, como la calidad asistencial, la orientación a las y los clientes, la gestión avanzada, el compromiso de las personas y la gestión de la reputación corporativa. En todas las líneas se han cumplido los objetivos para este primer año, pero esto no debe hacernos confiados porque en los dos siguientes ejercicios se producirán eventos y cambios de tendencias que sin duda serán decisivos para las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.



Hemos alcanzado los objetivos previstos, hemos conseguido un resultado que permite cubrir las reservas y las necesidades de la Comisión de Prestaciones Especiales, y en la gestión del Patrimonio Histórico hemos obtenido un resultado muy positivo, en línea con los ejercicios anteriores. Nuestra calidad asistencial se ha visto avalada por los buenos datos de los principales indicadores, como el tiempo de espera, el número de infecciones, etc. y además, ha sido acreedora de la certificación QH * de la Fundación IDIS. Más del 80% de las y los clientes están muy satisfechos con nuestros servicios. Por eso, en diciembre una cliente de Mutualia recogió el reconocimiento del Gobierno Vasco a nuestra Gestión Avanzada, con lo que quisimos trasladar a la sociedad nuestra vocación de servicio. Y esto no puede ser así sin unas personas comprometidas que se identifican con Mutualia, como lo demuestra el hecho de que la satisfacción de las personas que trabajamos en Mutualia sigue evolucionando positivamente año tras año. También hemos seguido trabajando para conseguir unas instalaciones accesibles y eficientes desde el punto de vista energético, consiguiendo certificaciones para ambos aspectos. Por último, hemos puesto las bases para mejorar nuestra reputación corporativa, identificando los valores que queremos que sean nuestra seña de identidad. Los hemos definido las más de seiscientas personas de Mutualia y, de momento, los hemos compartido con nuestros Órganos de Gobierno.

En 2016 debería publicarse el nuevo Reglamento de Colaboración de las Mutuas, lo que sucederá con un nuevo Gobierno que lógicamente le dará su impronta. Un hecho trascendental para el sector que tendrá que saber asimilar y adaptarse a su nueva regulación. La Ley de Mutuas no ha sido un cambio superficial y estoy seguro de que el Reglamento terminará de configurar lo que a partir de ahora serán las Mutuas, algo muy diferente a lo que eran cuando nacieron en 1900. Este será nuestro principal reto para los próximos años. Aquí, la reputación y la gestión de riesgos serán piezas clave para garantizar el futuro de nuestra misión.

Además, este reto tendremos que afrontarlo en una situación económica de mejora para el conjunto del país, pero de reducción de márgenes para el sector de las Mutuas, ya que con la recuperación económica llega también el incremento de la siniestralidad laboral y del absentismo en general. Conseguir una financiación adecuada para el aseguramiento de las Contingencias Comunes es el otro gran reto, no solo de Mutualia, sino del sector.

Cuando hace mucho tiempo nos propusimos el objetivo de conseguir la Q oro de Euskalit, lo hacíamos para poner un hito en el camino hacia lo que hoy se conoce como gestión avanzada. En ese camino, conseguimos la Q plata, la Q oro, el Premio Iberoamericano, fuimos finalistas en los EFQM Awards y en 2015 fuimos una de las tres organizaciones que consiguieron la A de oro a la Gestión Avanzada, que otorga el Gobierno Vasco a través de Euskalit, en su primera edición. A veces, cuando se consigue un resultado que ha llegado así, tras muchos años de trabajo, de forma paulatina, paso a paso, parece que cuesta más darse cuenta del valor de lo conseguido. Somos muchas las personas que hemos trabajado para conseguirlo. Algunas ya no están con nosotros, pero también son parte de este logro. Quiero reconocer la visión y el trabajo de todas ellas. Y quiero agradecer la implicación de quienes mejoramos ahora nuestra forma de trabajar para cumplir nuestro compromiso con todos los grupos de interés de Mutualia.

Ignacio Lekunberri Hormaetxea



Presentación y alcance

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº2, ha seguido recorriendo su camino hacia la excelencia y la responsabilidad empresarial buscando aportar valor a las empresas y a sus personas trabajadoras, a partir de servicios innovadores y de calidad, mediante una gestión eficiente de los recursos.

Los esfuerzos realizados por Mutualia en su camino hacia la excelencia siendo la han hecho merecedora de reconocimientos externos, como es el caso del reconocimiento obtenido en Diciembre del 2015 al modelo de Gestión Avanzada.

Esta memoria ha sido definida y diseñada de acuerdo con la guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo a la opción de conformidad esencial, siendo este el segundo año en el que se elabora la memoria en base a esta versión.

La información cualitativa y cuantitativa de la memoria 2015 ha sido verificada externamente por una tercera parte (AENOR), tal y como se viene haciendo bienalmente.

La elaboración de la memoria se ha realizado con las aportaciones e información de todas las áreas de la organización y ha sido aprobada y validada por la Dirección en Junio de 2016 y se presenta en la Junta General Ordinaria el 15 de Julio de 2016, junto con la información financiera en formato digital.

Alcance

En esta memoria, Mutualia recoge los resultados del primer año del Plan Estratégico correspondiente al periodo 2015-2017. En ella, se se da cuenta de todas las líneas que permitirán a Mutualia abordar sus retos de futuro.

Un año más, hemos incluido los indicadores y actividades más destacadas y de interés desarrolladas durante el año, poniendo a disposición de nuestros grupos de interés la información más relevante para ellos sobre las actuaciones implantadas en el ámbito económico, social y ambiental, con el fin de buscar el equilibrio entre nuestros objetivos derivados de nuestra Misión y Visión con las expectativas de nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta la actividad que desarrollamos para prestar nuestros servicios

Esta memoria integrada de Gestión Sostenible, es un documento de consulta para todos nuestros grupos de interés, siendo la décima que se realiza bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) y la segunda que aplica directrices de la Guía GRI G4 que fue lanzada oficialmente en mayo de 2013. Asimismo, equivale a la Comunicación de Progreso (CoP) exigida por el Pacto Global de Naciones Unidas, a través del cual ratificamos nuestro compromiso con dicha iniciativa. de los grupos de interés.

Principios para determinar la calidad y el contenido de la memoria

1. Equilibrio

En la memoria Mutualia informa y refleja los aspectos tanto positivos como negativos del desempeño de la organización cuando estos no han alcanzado las expectativas que se habían generado de forma que los grupos de interés puedan realizar una valoración razonable.

2. Comparabilidad

Los grupos de interés pueden analizar los cambios experimentados por Mutualia con el paso del tiempo ya que todos los datos cuantitativos que figuran en el Informe se confrontan con los referidos al año inmediatamente anterior, incluso en ocasiones a los dos anteriores, permitiendo así que se analicen y puedan compararse los cambios experimentados por la organización en el desarrollo de su actividad.

3. Claridad, precisión y exhaustividad

La información se expone de forma sistemática incluyendo un índice general, que facilita su lectura, y un índice global de indicadores GRI, que permite la accesibilidad y ubicación de los datos que se presentan, tanto cualitativos como cuantitativos, exponiendo de manera comprensible y adaptando en la medida de lo posible los términos técnicos a todos nuestros grupos de interés.

4. Puntualidad

Este informe se elabora anualmente teniendo en cuenta las características de la organización y contemplando todas las actividades que desarrolla Mutualia, en el que se recoge la información consolidada del desempeño económico, social y ambiental de la organización.

5. Fiabilidad

La información y los datos recogidos en esta memoria anual se refieren a las actividades realizadas por nuestra organización durante el ejercicio 2015, y se obtienen del sistema de información que da soporte a la gestión de procesos tales como AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET etc., así como de los indicadores de desempeño calculados por cada uno de los procesos. Además anualmente nuestra actividad es auditada por la Intervención General de la Seguridad Social del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

6. Participación de los Grupos de Interés

Mutualia identifica y mantiene un diálogo constante con sus grupos de interés para de esta forma poder dar respuesta a sus expectativas e intereses.

7. Contexto estratégico de Sostenibilidad

La organización contribuye al desarrollo económico, social y ambiental a nivel local, regional y estatal en la medida de sus posibilidades y siempre de manera interconectada.

8. Materialidad

Mutualia cubre aquellos aspectos que reflejan los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos de la organización o aquellos que podrían ejercer influencia en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Análisis de Materialidad

La materialidad en Mutuaia surge de un proceso continuo y sistemático, que involucra a todas las áreas de la organización y a todos nuestros grupos de interés con los que de forma permanente tenemos un diálogo permanente con el objetivo de identificar los asuntos que más les interesan.

Así en 2015, se ha elaborado la primera matriz de materialidad definiendo los asuntos más relevantes tanto para Mutuaia como para sus grupos de interés, y que sirven para definir los contenidos de la Memoria, garantizar que la estrategia están en línea con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y obtener una visión más completa sobre las opiniones de los grupos de interés.

La comunicación con los grupos de interés es imprescindible para evaluar cómo los impactos económicos, ambientales y sociales de Mutuaia influyen en sus evaluaciones y decisiones. Para la elaboración de la matriz de materialidad 2015 se han consultado a organizaciones no lucrativas, personal, empresas, pacientes, entre otros.

Durante este proceso no hemos abarcado a todos nuestros grupos de interés por lo que se ha utilizado la información proveniente de otros mecanismos ya utilizados en la organización como fuente de información para la priorización de los aspectos más relevantes para estos.

Con objeto de consolidar la determinación de la materialidad de la memoria, así como mejorar en la identificación de los temas que preocupan a nuestros grupos de interés, durante el 2015 a través de las diferentes sistemáticas establecidas en la organización hemos podido conocer los aspectos que interesan a nuestros grupos de interés.

Como resultado de todas estas fuentes de información, surgen una serie de aspectos sobre los que hemos preguntado su valoración a nuestros grupos de interés más significativos a través de una encuesta obteniéndose así el impacto que estos aspectos tienen dentro y fuera de la organización, dando como resultado los aspectos más relevantes.

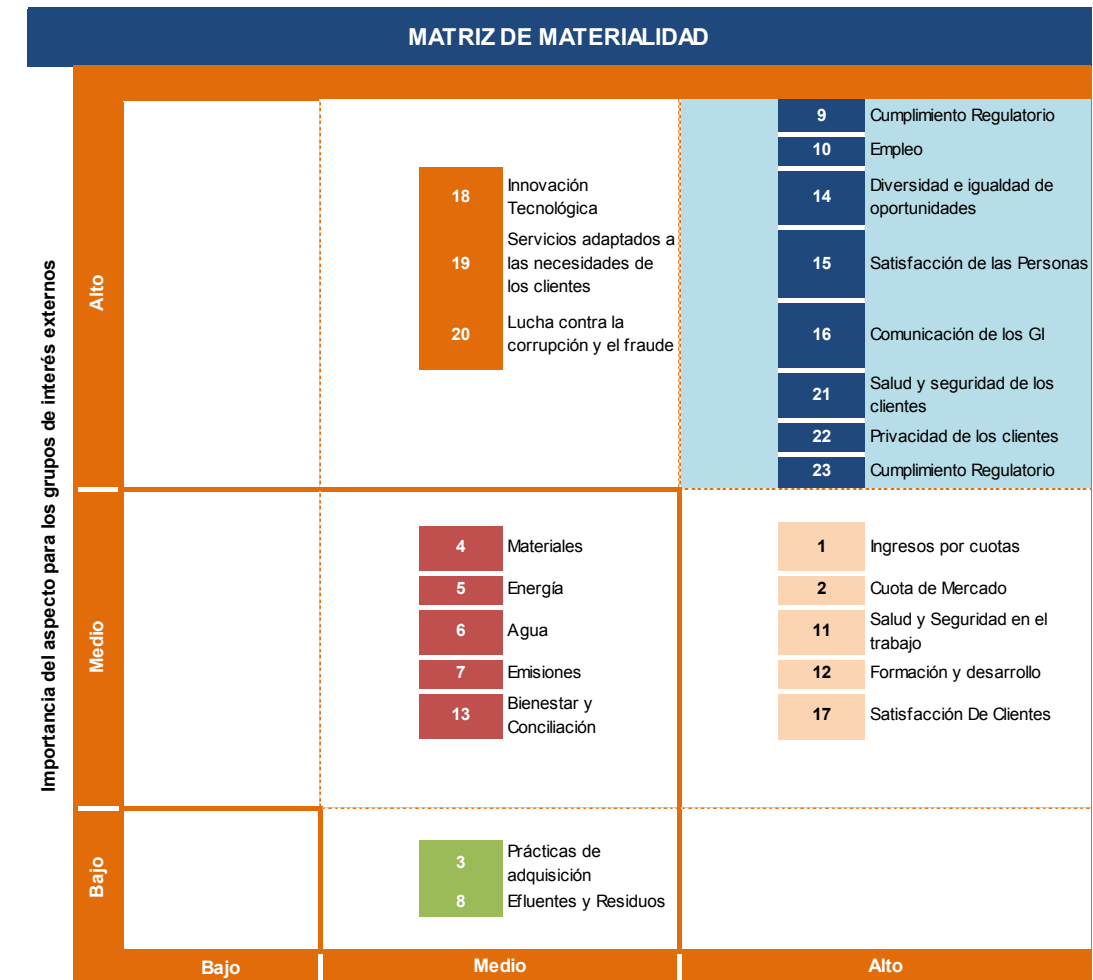
Los aspectos identificados se pueden observar en la siguiente tabla/gráfico, al igual que su cobertura, teniendo en cuenta que para Mutuaia todos los aspectos son materiales

Esta memoria es un documento de comunicación tanto interno como externo. Una herramienta a través de la cual poder informar a nuestros grupos de interés sobre las acciones que Mutuaia realiza de acuerdo a las responsabilidades adquiridas en el ámbito económico, ambiental y social.

Punto de contacto

Las personas interesadas tienen a su disposición la memoria en www.mutualia.es, así como la página del Pacto Mundial Red Española <http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/>.

Para consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con Mutuaia a través de la dirección de Reputación Corporativa: ReputacionCorporativa1@mutualia.es



Aspectos Materiales	Cobertura*	Aspectos Materiales	Cobertura*
1 Ingresos por cuotas	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	12 Formación y desarrollo	<input checked="" type="checkbox"/>
2 Cuota de Mercado	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	13 Bienestar y conciliación	<input checked="" type="checkbox"/>
3 Prácticas de adquisición	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	14 Diversidad e Igualdad de oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
4 Materiales	<input checked="" type="checkbox"/>	15 Satisfacción de personas	<input checked="" type="checkbox"/>
5 Energía	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	16 Comunicación con los Grupos de Interés	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
6 Agua	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	17 Satisfacción de clientes	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
7 Emisiones	<input checked="" type="checkbox"/>	18 Innovación tecnológica	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
8 Efluentes y residuos	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	19 Servicios adaptados a las necesidades de los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>
9 Cumplimiento Regulatorio	<input checked="" type="checkbox"/>	20 Lucha contra la corrupción y el fraude	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
10 Empleo	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	21 Salud y seguridad de los clientes	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
11 Salud y seguridad en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	22 Privacidad de los clientes	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
		23 Cumplimiento Regulatorio	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

* Cobertura Interna Cobertura Externa

- Cobertura interna Importancia para la organización
- Cobertura externa importancia para los grupos de interés

Iniciamos nuestro proceso de análisis de materialización sobre la base de las necesidades e información recogidas de nuestros grupos de interés que, entre otras, sirven de punto de partida para realizar nuestro análisis DAFO e identificar nuestros factores críticos de éxito. Este análisis es la base para la revisión de nuestra Visión de la cual se desprenden las líneas estratégicas, los objetivos macro y los retos estratégicos que contribuirán a su consecución. El despliegue de estos retos los llevamos a cabo a través de los equipos de proceso, que son los responsables de definir los objetivos operativos y los planes de acción que se concretan en los planes de gestión anuales.

Aspectos Materiales priorizados	Enfoque de gestión
Cumplimiento Regulatorio	<p data-bbox="973 1014 1160 1115">Apartado 5 Resultados</p>
Empleo	
Diversidad e igualdad de oportunidades	
Satisfacción de los Grupo de Interés	
Comunicación de los Grupos de Interés	
Salud y Seguridad de los Clientes	
Privacidad de los Clientes	



2

Órganos de Gobierno y Participación

Junta General
Junta Directiva
Comisión Ejecutiva
Director Gerente
Comisión de Control y Seguimiento
Comisión de Prestaciones Especiales
Comité de Dirección
Seguimiento de gestión



Junta General

Es el órgano de gobierno superior de la Mutua, integrado por todas y todos los empresarios asociados, por una representación de las y los trabajadores adheridos (en los términos que determine el desarrollo reglamentario de la Ley 35/2014) y por la persona representante de las y los trabajadores dependientes de la mutua.

Se reunirá con carácter ordinario una vez al año, para aprobar el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales, y con carácter extraordinario, las veces que sea convocada por la Junta Directiva, o a petición del 10% de las y los empresarios asociados al corriente de sus obligaciones sociales, que lo soliciten a la Junta Directiva.

Actuarán como Presidente, Vicepresidentes, Secretario o Secretaria respectivamente, las personas de la Junta Directiva que ocupen estos cargos en la misma.

Cada asociado/a tendrá derecho a un voto y la delegación de representación recaerá también en otra empresa asociada teniendo el voto del Presidente fuerza para dirimir en caso de empate.



Junta Directiva

Es el órgano colegiado al que corresponde el gobierno directo de la Mutua, su plena representación y cuantas facultades de dirección, administración, disposición y ejecución sean precisas para la defensa de sus intereses.

Se compone de un número de empresas asociadas, que no podrá ser inferior a siete ni superior a veinte, incluida la representación de las personas trabajadoras de Mutualia que forma parte de la Junta General, si bien, conforme la vigente Ley General de la Seguridad Social aprobada por RDL 8/2015, pendiente a este respecto del previsto desarrollo reglamentario, el número mínimo de miembros se eleva a diez, incorporándose un miembro más, trabajador/a por cuenta propia, en representación de las y los trabajadores por cuenta propia adheridos a la Mutua.

La designación de miembros de la Junta Directiva corresponde a la Junta General, salvo la representación de la persona trabajadora de la entidad que será elegida de entre los miembros del Comité de Empresa, debiendo ser confirmados, salvo esta última, por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

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

Ni el Presidente, que no tiene carácter ejecutivo, ni el resto de las personas que componen la Junta Directiva perciben retribución alguna, a excepción de las compensaciones por asistencia a las reuniones de la misma establecidas en la Orden TIN 246/2010, de 4 de febrero, por la que se fijan las compensaciones a satisfacer a los miembros de la Junta Directiva y de la Comisión de Prestaciones Especiales de las Mutuas.



JUNTA DIRECTIVA

Presidente
Urtza Errazti Olartecoechea
Jez Sistemas Ferroviarios, S. L.

Vicepresidente 1º
José Mº Echarri Campo
Sociedad Financiera y Minera, S.A.

Vicepresidente 2º
Jesús Mº Echave Román
Sociedad Alavesa de Inversiones, S.A.

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

Secretario
Santiago Iriarte Aizarna
Universidad de Deusto

Vicesecretario
Javier Ortega Tapia
Tuboplast Hispania, S. A.

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

Vocal
Ignacio Toledano Yaniz
Calcinor, S. A.

Vocal
Alvaro García- Navarro Aguirre
Tubos Reunidos, S. A.

Vocal
Javier Otaño Echaniz
Krafft, S. L.

Vocal
Fernando Salamero Laorden
Vinos Herederos Marques de Riscal , S. A.

Vocal
Antxon Segurola Jáuregui
Kutxabank, S. A.

Vocal
Andrés Zearreta Otazua
Gobierno Vasco- Eusko Jauriaritza

Vocal
Angel Jareño Goikoetxea
Uvescaya, S. L.

Representante del personal de Mutua
Irene Ruiz de Argandoña Villar

Comisión Ejecutiva

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

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

COMISIÓN EJECUTIVA

Presidente
Urtza Errazti Olartecoechea
Jez Sistemas Ferroviarios, S. L.

Vicepresidente 1º
José Mº Echarri Campo
Sociedad Financiera y Minera, S.A.

Vicepresidente 2º
Jesús Mº Echave Román
Sociedad Alavesa de Inversiones, S. A.

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

Secretario
Santiago Iriarte Aizarna
Universidad de Deusto



Director Gerente

Es el órgano que ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua, desarrollando sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la entidad, estando sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y el Presidente de la misma, aplicando la normativa establecida para la gestión de la mutua como entidad colaboradora con la Seguridad Social.

Sus facultades, limitaciones, prohibiciones y responsabilidades se contemplan en los estatutos de la entidad. Su nombramiento corresponde a la Junta Directiva, estando supeditada la eficacia del mismo y la de su contrato de trabajo de alta dirección a la confirmación del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

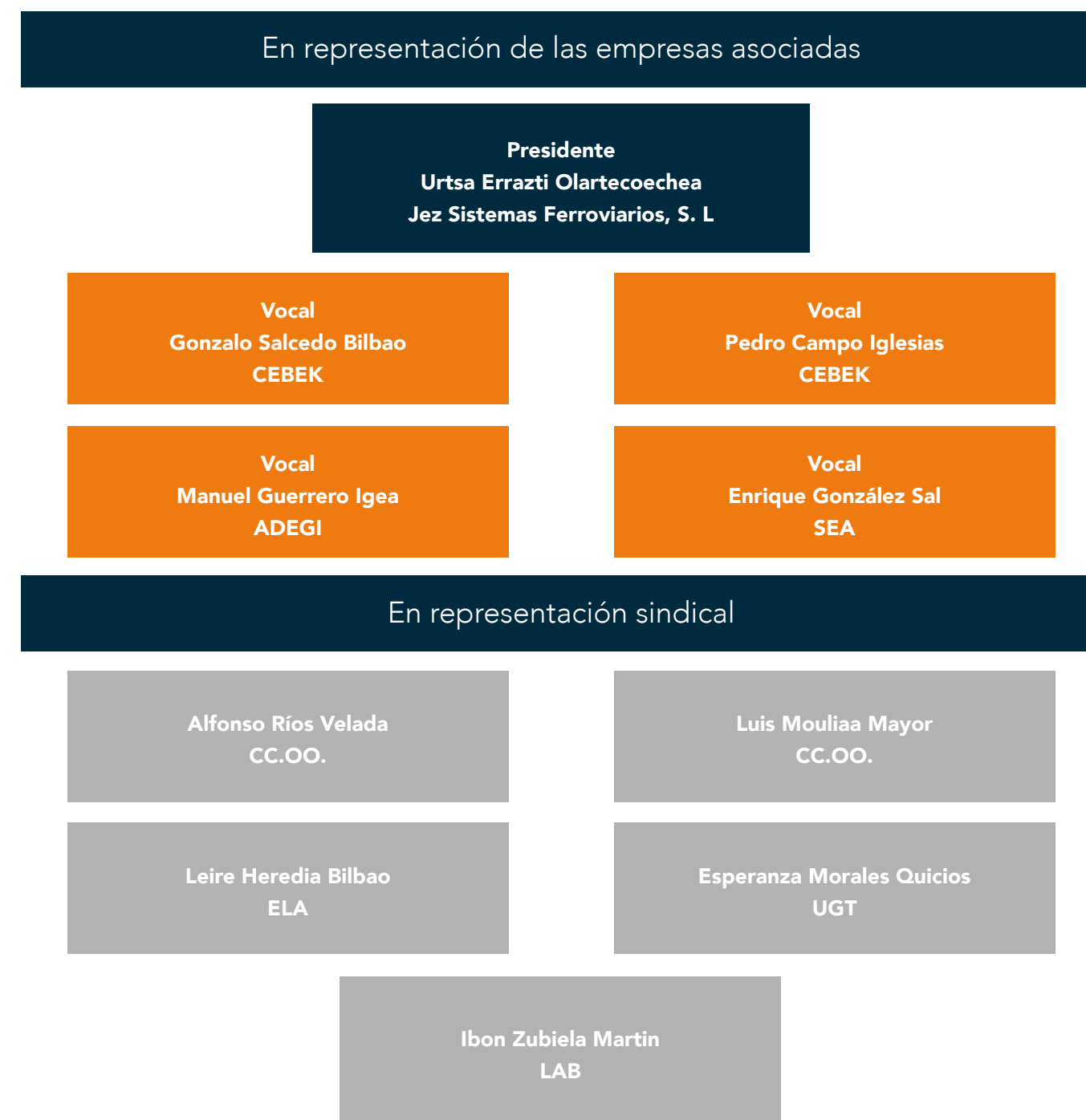
Director Gerente: Ignacio Lekunberri Hormaetxea



Comisión de Control y Seguimiento

Es el órgano de participación de los agentes sociales, al que corresponde, entre otras competencias, conocer e informar de la gestión que realiza la entidad en las distintas modalidades de colaboración.

Se compone de diez miembros en función de las cuotas de la Mutua, de los que la mitad corresponde a la representación de las trabajadoras y trabajadores protegidos, elegidos a través de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial de actuación de la entidad, y la otra mitad a la representación de las empresas asociadas, elegidos a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad. El nuevo RDL 8/2015 incorpora una representación de las asociaciones profesionales de las y los trabajadores autónomos.



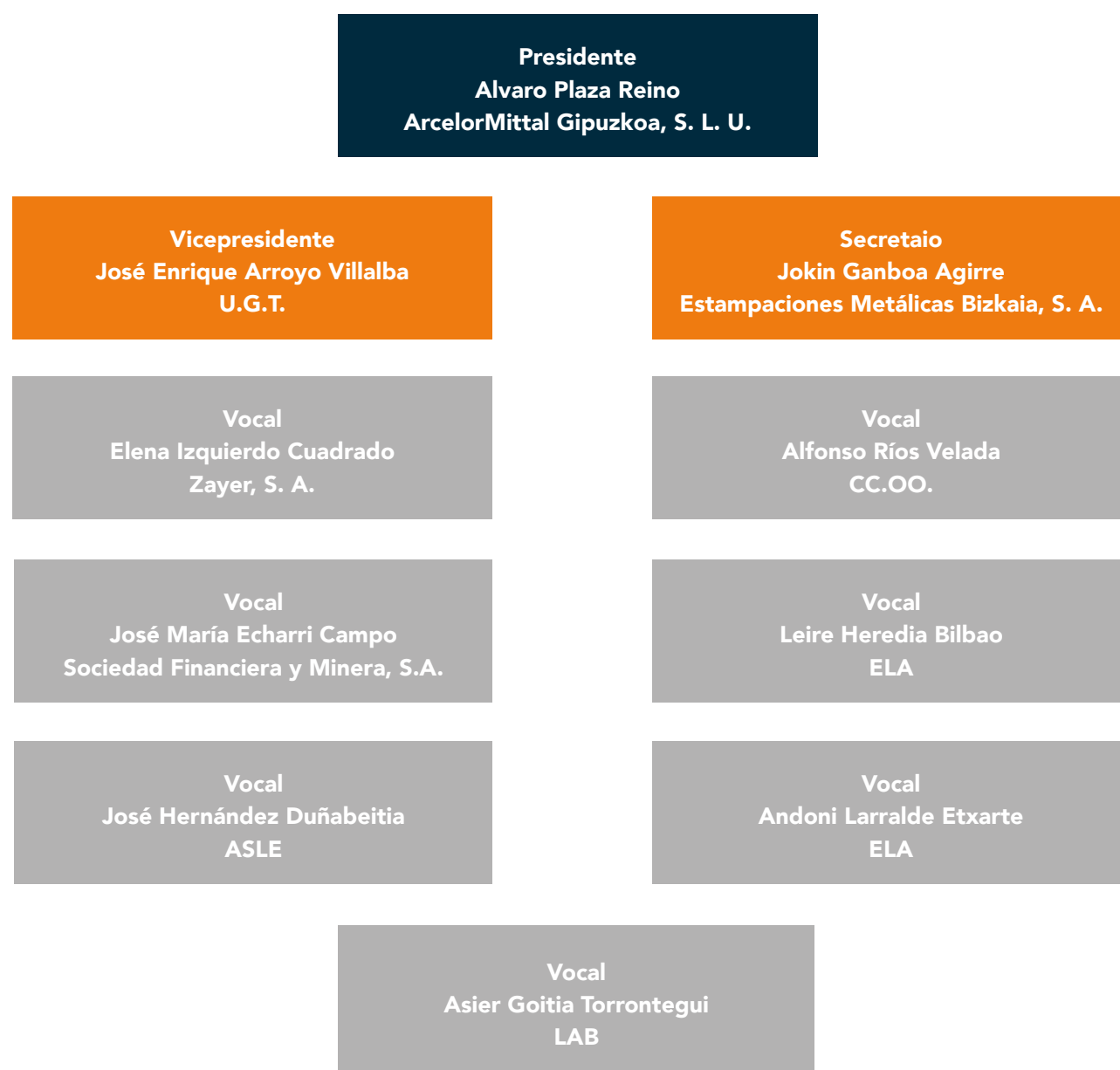
Comisión de Prestaciones Especiales

Es el órgano competente para la concesión de los beneficios derivados de la Reserva de Asistencia Social a favor de las trabajadoras y trabajadores protegidos o adheridos, y sus derechohabientes, estos últimos que tengan cubiertas las contingencias profesionales, que hayan sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, y se encuentren en especial estado o situación de necesidad. Los beneficios serán potestativos e independientes de los comprendidos en la acción protectora de la Seguridad Social.

La componen diez miembros, cinco de los cuales representan a las empresas asociadas y otros cinco a las y los trabajadores protegidos.

El ejercicio de los cargos de Presidente y Vicepresidente es de dos años y en su elección, se alternan entre representantes empresariales y de las y los trabajadores protegidos.

El nuevo RDL 8/2015 incorpora una representación de las y los trabajadores adheridos.



Comité de Dirección



Es el órgano colegiado de dirección ejecutiva de la Mutua que desarrolla sus objetivos generales y operativos, llevando a cabo la dirección ordinaria de la entidad.

Está presidido por el Director Gerente, y el resto de miembros vinculados por contratos de alta dirección que ejercen funciones ejecutivas dependen de aquel, teniendo sus mismas limitaciones, prohibiciones y responsabilidades.

Seguimiento de Gestión



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente

Jorge Arbaiza Zabalo
Director de Servicios Administrativos y Operaciones

Victor Echenagusia Capelastegui
Director de Servicios Sanitarios

M^a Luisa Ortiz Salvador
Directora de Asuntos Jurídicos

Verónica Estrade Royo
Directora de Auditoría Interna

Raul Medina Valbuena
Director de Gestión de Personas

Verónica Huidobro de Diego
Directora Organización y Gestión de Riesgos

Lourdes Gondra Eguzkiza
Directora Económico Financiera

Miren Fernández
Directora de Contingencias Comunes

Juan Villar Caballero
Director Territorial Araba-Álava

Imanol Goirigolzarri Sáez
Director de Prestaciones Económicas

Susana Castaños del Molino
Directora de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Corporativo

Lorena Aguirregabiria Castresana
Directora de Gestión de Recursos y Alianzas Operativas

Iratxe Ijalba Izaguirre
Directora de Sistemas de Información

Miguel Ángel Ulibarrena
Director Médico Bizkaia

Javier De La Fuente Ortiz de Zarate
Director Médico Gipuzkoa

Juanma Legorburu
Director Médico Araba

Ismael Calle Sobron
Director de Gestión Cliente

Karmele Araujo Camaño
Directora de Asistencia Sanitaria a terceros

Diego Badosa Quintana
Director Cese de actividad de trabajadores Autónomos

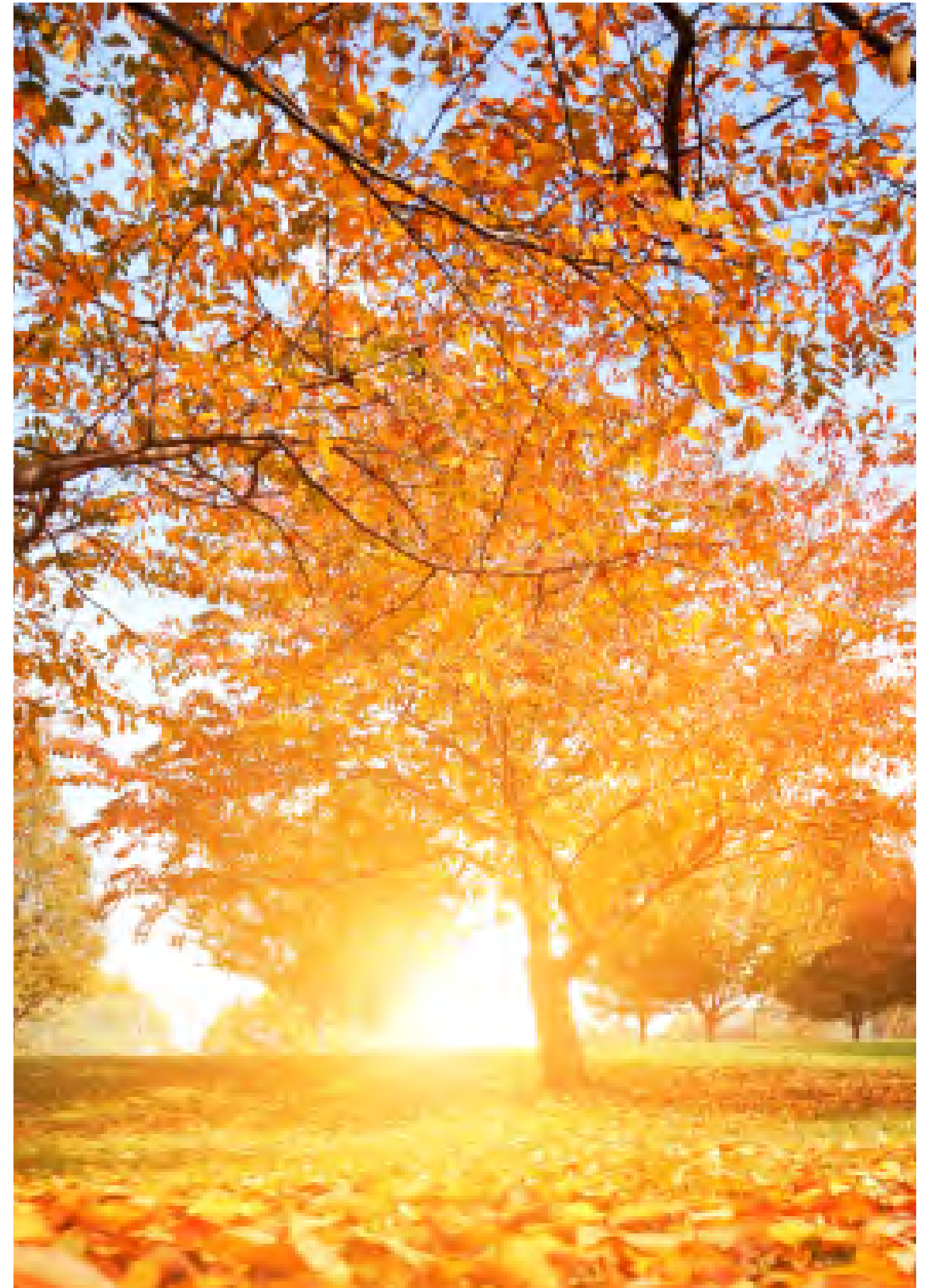
Luis Canel Crespo
Director 4^a Unidad Territorial



3

¿Quiénes somos?

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



Perfil de la Organización

Mutualia, es una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social y como tal colabora en:



CP

Contingencia Profesional



CC

Contingencia Común



REL

Riesgo durante el embarazo y lactancia natural

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

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

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



CATA

Cese de actividad de los trabajadores autónomos



CUME

Cuidado de menores afectados por Cáncer u otras enfermedades graves



OTROS

La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en la Ley 32/2010, de 5 de agosto.

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

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

Mutualia, es la Mutua de referencia en Euskadi con una cuota de mercado de 43,23%



2 CLÍNICAS



14 CENTROS ASISTENCIALES



3 SEDES



SEDE SOCIAL
C/ Camino, nº1
20004 Donostia-San Sebastián

SEDE OPERATIVA
C/ Henao, nº 26
48009 Bilbao

SEDE ARABA
Avda. de los Olmos, 1
01013 Vitoria- Gasteiz

Este despliegue de centros, responde a la cercanía el cuál es uno de los valores diferenciadores de Mutualia ya que, tal y como recoge en su plan estratégico, la identidad e integridad territorial es uno de sus factores críticos de éxito.



Plantilla 2015
576
personas
media del año a jornada completa

Para acceder a una información más completa sobre los centros de Mutualia, tanto asistenciales como administrativos, y la actividad desarrollada en cada uno de ellos puede consultarse el siguiente enlace: <http://www.mutualia.es/opencms/opencms/home/donde-estamos>

Misión

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº2, es una asociación privada de empresas, sin ánimo de lucro, que tiene como objeto la gestión de servicios sanitarios, prestaciones económicas y actividades de prevención, dirigidas a las empresas asociadas y personas protegidas.

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

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



Visión

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



En mayo de 2015, finalizó el Plan estratégico 2012-2014 y se presentó el Plan estratégico 2015-2017.

Tal y como está recogido en el plan actual Mutualia tiene identificados las siguientes Líneas Estratégicas que se desprenden de su visión.



Solvencia



Calidad asistencial



Orientación a cliente



Gestión avanzada



Compromiso de las personas



Reputación Corporativa

Valores

La Misión de Mutualia es la que determina qué es lo que somos, pero son los Valores los que guían nuestras acciones en el día a día, y nos dan una identidad propia.

Por ello todas las personas de Mutualia, en la presentación del Plan Estratégico 2015-2017, participaron en pequeños grupos en una conversación abierta en la que se eligieron y defendieron los valores, ya que ligar el ejercicio de los valores a la estrategia, dota a esta de más sentido.

Después, de manera participativa se definían los valores deseados para nuestra organización, el tipo de lenguaje y el comportamiento concreto de los valores elegidos.

Los valores de Mutualia han sido seleccionados por las personas de la Mutua, de tal forma que estos valores les permitan trabajar de manera coordinada y ágil, haciendo sentir que Mutualia es:

“LA MUTUA QUE QUEREMOS SER”



EQUIPO



TRANSPARENCIA



VANGUARDISMO



EFICIENCIA



CERCANÍA



PROFESIONALIDAD

Modelo de Gestión

Mutualia, en el 2015 ha evolucionado el modelo de gestión EFQM hacia el de Gestión Avanzada como modelo de gestión referente para evaluar y mejorar su sistema de gestión.

Ante las nuevas situaciones que se están generando en nuestro entorno, las cuales pueden mermar la capacidad competitiva o abrir nuevas oportunidades, la mutua apuesta por mejorar su gestión, desarrollando una más rigurosa y ágil, con visión a largo plazo y flexible que permita afrontar los retos que se van presentando a través del Modelo de GESTIÓN AVANZADA.

Convencida de la importancia crítica para el desarrollo de la estrategia, la satisfacción de sus clientes, la implicación de las personas, la gestión del cambio y la mejora continua, Mutualia adopta este nuevo modelo.

El modelo de Gestión Avanzada contempla 6 grandes elementos:

Estrategia, Clientes, Personas, Sociedad, Innovación y Resultados

que son la base sobre la que estructurar la competitividad de las organizaciones integrando conceptos de gestión aportados desde diferentes ámbitos como: Gestión del Conocimiento, Calidad Total, Excelencia en la Gestión, Innovación y Responsabilidad Social Empresarial, entre otras.



La gestión de estos elementos darán lugar a:



Generar en las personas un sentimiento de pertenencia a un proyecto compartido.



Orientar la empresa hacia los clientes realizando una aportación diferencial de valor.



Aplicar la innovación en todos los ámbitos de la empresa.

Potenciar el compromiso con la sociedad, importante suministrador de capacidades competitivas relevantes.



Generar una visión de largo plazo que se materialice mediante una estrategia claramente definida.



Alcanzar resultados satisfactorios para los diferentes grupos de interés de manera sostenida y equilibrada.



Mutualia tiene implantado un sistema basado en procesos, dirigido al desarrollo de la estrategia, la satisfacción de sus clientes, la implicación de las personas, la gestión del cambio y la mejora continua.

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

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

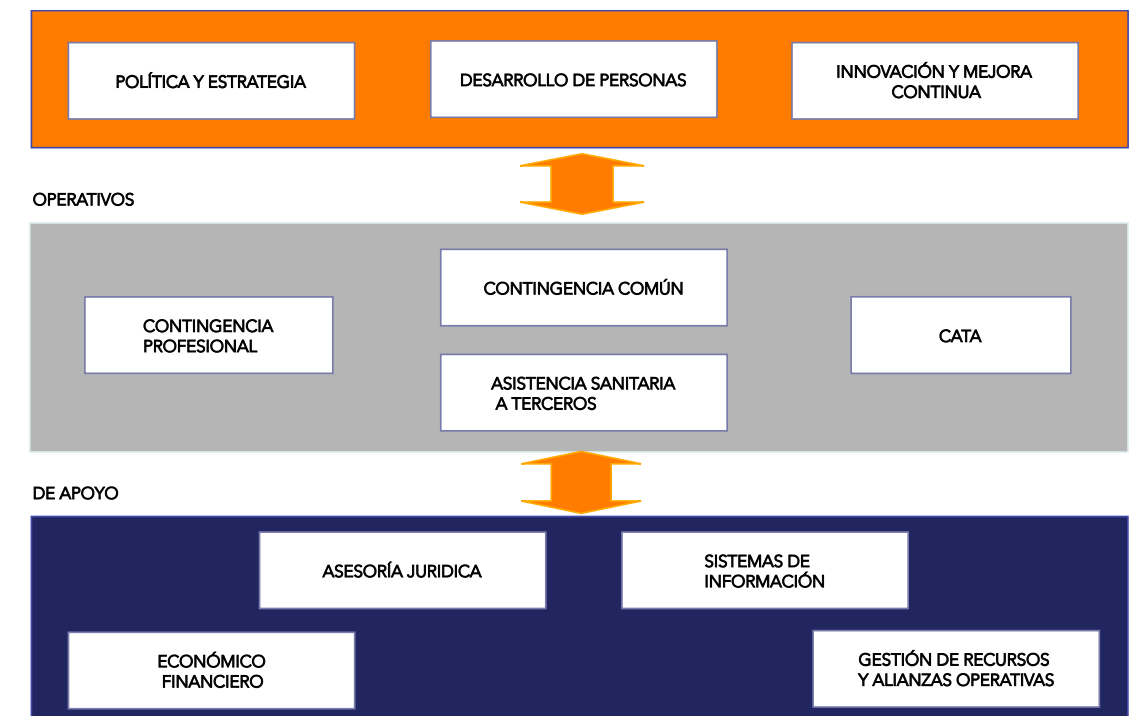
La implantación de este sistema de gestión por procesos está sometida a revisión y evaluación a través del control de los indicadores internos de cada proceso y de la consecución de los objetivos previamente definidos.

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

Nuestro compromiso con este modelo de gestión ha sido reconocido en diferentes ocasiones, y el último reconocimiento obtenido por nuestra gestión ha sido el premio A de Oro Premio Vasco a la Gestión Avanzada. Este premio otorgado por el Gobierno Vasco a través de Euskalit, reconoce a las organizaciones más avanzadas en sus prácticas de gestión y que buscan la satisfacción equilibrada de todos sus grupos de interés, clientes, personas trabajadoras, accionistas y de la sociedad en general.

2005	Reconocimiento Q Plata a la Gestión
2006	Incorporación al Patronato de la Fundación Vasca para la Calidad (Euskalit) Validación de la Memoria Responsabilidad Social. GRI 3- calificación B+
2007	Validación de la Memoria de Responsabilidad Social. GRI 3- calificación A+ Reconocimiento del Foro Bizkaia por el avance y compromiso con la RSE Incorporación a Innobasque, Agencia Vasca de Innovación.
2008	Reconocimiento Q Oro a la gestión Firma del 1er Plan de Igualdad Validación Memoria Responsabilidad Social GRI 3 con calificación A+
2009	Premio Iberoamericano de Calidad Categoría Plata Premio Diploos – Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas
2010	Implantación del sistema de Business Intelligence (COGNOS)
2011	Creación del Proyecto Lidera Certificación OHSAS 18001 Presidencia de Euskalit Despliegue de la evaluación del liderazgo al 100% de las personas líderes Desarrollo de Hª Clínica digital propia con recursos propios
2012	Certificación ISO 14001 Finalistas Premio Europeo EFQM Excelencia
2013	Certificación UNE 179003 Gestión de Riesgos de Seguridad de Pacientes Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) Premio de Buenas Prácticas - Euskadi; Finalista en la III Edición de los Premios de Buenas Prácticas, a nivel nacional; Finalista del Premio de Buenas Prácticas EFQM, a nivel europeo, con el proyecto Lidera
2014	Mutualia App, mejor aplicación en la categoría Administración y Smart City en el concurso START BISCAYApp'14
2015	Certificación ISO 50001 Eficiencia Energética Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 1 estrella" Reconocimiento A ORO a la Gestión Avanzada

Mapa de Procesos



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

Coberturas

Las coberturas que Mutualia y el resto de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social pueden prestar a sus personas asociadas y adheridas están reguladas por ley, lo que impide que puedan prestarse otras coberturas. En este sentido, y ante la imposibilidad de diseñar y desarrollar por tanto nuevas coberturas, Mutualia centra sus esfuerzos en mejorar los servicios ya existentes o diseñar nuevos servicios dentro de estas coberturas con el fin último de satisfacer en mayor medida las necesidades y expectativas de sus personas asociadas y adheridas



Servicios Prestados

La razón de ser de Mutualia es prestar los servicios que recoge en su Misión y que se concretan a través de los procesos que ha identificado como operativos. En este sentido, la prestación de sus servicios la desarrolla a través de los procesos de, contingencia profesional, contingencia común, asistencia sanitaria a terceros y cese actividad de trabajadores autónomos.



Accidentes de trabajo y Enfermedades Profesionales

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



Riesgo durante el embarazo y lactancia natural

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



Cuidado de menores con enfermedades graves

- Valoración de casos.
- Prestación económica.



Contingencias Comunes

- Control y seguimiento de bajas.
- Pruebas diagnósticas, tratamientos terapéuticos y rehabilitadores.
- Prestaciones Económicas.



Cese de actividad de los trabajadores autónomos

- Valoración de casos.
- Prestación económica.



Asistencia sanitaria a terceros

- A través de concertos con otras entidades.

Gestión de Riesgos

Mutualia, por su especial naturaleza de Mutua colaboradora con la Seguridad Social, que gestiona fondos públicos y prestaciones obligatorias, gestiona los riesgos de su actividad en relación con la legislación en vigor y con otros aspectos que por la especificidad de sus actividades puedan generar un impacto en cualquiera de sus grupos de interés.

Mutualia ha identificado dentro del Proceso de Política y Estrategia el subproceso de Gestión de Riesgos, y ha creado la Dirección de Auditoría Interna, para la identificación de los riesgos, su análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión.

El sistema de Gestión de Riesgos está basado en la norma ISO 31000 que permite a Mutualia identificar sus riesgos asociados y adoptar las medidas de control interno necesarias. Por ello, Mutualia dispone de un Mapa de Riesgos en el que se identifican los riesgos asociados a cada proceso, con su valoración en función de la probabilidad de que ocurra y el impacto en la organización además de los controles asociados para mantener los riesgos en niveles razonables. Para minimizar dichos riesgos se desarrollan entre otras, las siguientes líneas de actuación:

- Contratación de pólizas de responsabilidad civil general y patronal para cobertura de riesgos inherentes a la actividad (administradores sociales, personal directivo, personal en general y sanitario); así como también otra para la cobertura de riesgos asociados a las gestión medioambiental y a la protección de los activos de Mutualia.
- Políticas y procedimientos para gestionar la seguridad de la información a través del Comité de Seguridad.
- Políticas y procedimientos desarrollados en ámbitos priorizados como la prevención de infecciones hospitalarias, seguridad de pacientes y adecuación de otros mecanismos de control interno
- Dotación de provisiones para cubrir todas las obligaciones y cualquier tipo de contingencia.

Además para garantizar que las medidas de control interno, establecidas para disminuir el nivel de riesgo, son eficaces y eficientes, se tienen en cuenta las recomendaciones que la Dirección de auditoría interna establece en sus informes, además de las propuestas por las auditorías externas tanto voluntarias (sistema de calidad, prevención, medioambiental, seguridad de pacientes, eficiencia energética) como obligatorias realizadas por la Intervención General de la Seguridad Social y el Tribunal de Cuentas.



Código Ético y Plan de Prevención de Riesgos Penales

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

Además es uno de los documentos fundamentales del Plan de Prevención de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que tiene como objetivo el adoptar y ejecutar con eficacia, un modelo de organización y gestión que incluya medidas de vigilancia y control idóneas, para prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos.

Fruto de esta implantación, el Código Ético de Mutualia ha sido actualizado con participación de los Órganos de gobierno y de la Comisión de Prestaciones Especiales, ampliando su ámbito de aplicación y siendo aprobado por la Junta Directiva de la Mutua el día 13 de julio de 2015.

El resto de documentos fundamentales del Plan de prevención de riesgos penales, el Reglamento de prevención de imputaciones delictivas, el Catálogo de conductas prohibidas y el Canal interno de Comunicación y Denuncia también han sido aprobados y divulgados a toda la Organización con el fin de incentivar el comportamiento ético y responsable de todas las personas, en prevención de la corrupción en todas sus formas.

El Comité de Cumplimiento Corporativo, presidido por la Directora de Asesoría jurídica y Cumplimiento Corporativo, es el Órgano interno colegiado que velará y garantizará el cumplimiento riguroso del Código Ético y resto de Normas internas que integran el Sistema de prevención de riesgos penales, y planificará un programa de formación anual continua para todas las personas de Mutualia adaptado a las áreas de actividad, así como a las funciones y niveles de responsabilidad.

Para cumplir con la última fase de la implantación de este Plan, en el ejercicio 2015 se han realizado 12 jornadas de formación a los miembros de la Junta Directiva, Comisión de Prestaciones Especiales, Comité de Dirección, Miembros de Seguimiento de gestión y resto de personas de Mutualia.

Finalmente y como acreditación, Mutualia ha obtenido el 16 de diciembre de 2015, Dictamen del Director de Derecho Penal y Compliance de la firma externa colaboradora sobre la conformidad de la implantación de este Plan de prevención de responsabilidad penal de las personas jurídicas en base a lo establecido en la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del Código Penal.

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



Código de Conducta en Inversiones Financieras

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

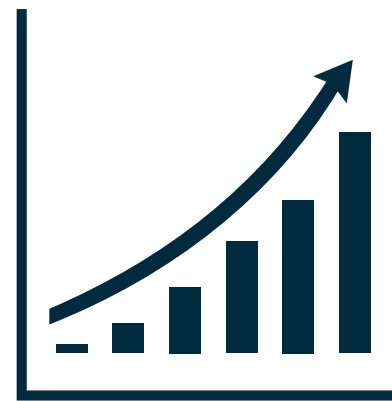
Mutualia ha extendido los principios que rigen dicho código a todas las inversiones financieras que realiza en el subproceso financiero; para ello, ha elaborado un procedimiento que incluye la creación de un Comité de Inversiones Financieras compuesto por personal directivo con conocimientos técnicos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

Informe del comité de inversiones sobre el grado de cumplimiento

En la definición del subproceso financiero se han incluido los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento del Código de Conducta de inversiones y durante el ejercicio 2015 se han situado en los siguientes valores:

LIQUIDEZ A CORTO PLAZO	2,0354
SEGURIDAD (mínima aceptada según S&P)	BBB
RENTABILIDAD* (total de Tesorería)	3,41%
Nº OPERACIONES ESPECULATIVAS	0

El ratio de “Liquidez a corto plazo” presenta un valor algo elevado, porque antes del 31 de julio de 2016 habrá que ingresar en la Tesorería General de la Seguridad Social, el exceso del excedente de resultado del ejercicio 2015, que según los datos derivados



La rentabilidad mínima exigible para 2015 ha sido el 1,50%

La rentabilidad total de Tesorería de Patrimonio histórico ha sido el: 2,04%

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

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



Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

Estos 10 Principios, en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

El Pacto Mundial de la ONU pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en estas áreas, con el objetivo de promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, Organizaciones Internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs.



Con esta adhesión, Mutualia se compromete:

Principio 1.

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

Principio 2.

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

Principio 3.

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

Principio 4.

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

Principio 5.

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6.

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

Principio 7.

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

Principio 8.

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

Principio 9.

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

Principio 10.

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

Informe de progreso del Pacto Mundial



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
2. Asegurar que no somos cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Desempeño social

- Inversión: G4-HR1, G4-HR2
- No discriminación: G4-HR3
- Evaluación de proveedores en materia de Derechos humanos: G4-HR10, G4-HR11
- Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4
- Trabajo infantil: G4-HR5
- Trabajos forzados: G4-HR6
- Medidas de seguridad: G4-HR7
- Derechos de la población indígena: G4-HR8

Desempeño económico: G4-EC5

- Relaciones entre los trabajadores y la dirección: G4-LA4
- Salud y seguridad en el trabajo: G4-LA5- G4-LA8
- Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12
- Igualdad de retribución entre mujeres y hombres: G4-LA13
- Salud y seguridad del cliente: G4- PR1, G4-PR2
- Privacidad del cliente: G4-PR8



3. Apoyar y respetar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción colectiva.
5. Erradicar el trabajo infantil.
6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Desempeño social

- Relaciones entre los trabajadores y la dirección: G4-LA4
- Inversión: G4-HR1, G4-HR2
- Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4
- Trabajos forzados: G4-HR6
- Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, G4-HR11
- Trabajo infantil: G4-HR5
- Empleo: G4-LA1, G4-LA2
- Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12
- No discriminación: G4-HR3

Desempeño económico: G4-EC6

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías

Desempeño medioambiental

- Materiales: G4-EN1, G4-EN2
- Energía: G4-EN3 - G4-EN5- G4-EN7
- Agua: G4-EN8 - G4-EN10
- Biodiversidad: G4-EN11 - G4-EN14
- Emisiones, vertidos y residuos: G4-EN19-G4-EN15 - G4-EN21
- Efluentes y residuos: G4-EN22 - G4-EN24

Desempeño social

- Etiquetado de productos y servicios: G4-PR3, G4-PR4
- Productos y servicios: G4-EN27, G4-EN28
- Cumplimiento normativo: G4-EN29
- Transporte: G4-EN30
- General: G4-EN31

10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Desempeño social

- Lucha contra la corrupción: G4-SO3 - G4-SO5
- Comunidades locales: G4-SO2 - G4- G4-SO4
- Política Pública: G4-SO5 - G4-SO6

Marco Jurídico

Después de la publicación en el ejercicio 2014 de la Ley 35/2014 específica para las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (en adelante Mutuas), durante el ejercicio 2015 se han refundido en un nuevo texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, todas las disposiciones legales en esta materia posteriores al anterior texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, dictándose así el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, vigente texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social desde el 2 de enero de 2016, que sin duda es la norma más importante del marco normativo de aplicación a las Mutuas.

En sus artículos 80 a 101 del Título I “Normas Generales de la Seguridad Social”, se recoge el régimen jurídico y económico de las mismas, siendo, junto al Real Decreto 1150/2015, de 18 de diciembre, por el que se modifica el anterior cuadro de enfermedades profesionales de la Seguridad Social, para incluir en el Anexo 1 del mismo, el cáncer de laringe producido por la inhalación de polvo de amianto, así como la Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, sobre gestión y control de los procesos de incapacidad temporal en los primeros 365 días, las normas de aplicación a las Mutuas más relevantes publicadas en 2015.

Por orden de materias, se relacionan a continuación las disposiciones normativas de mayor trascendencia para las Mutuas:

- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan de Contabilidad Pública, a las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Orden ESS/2197/2015, de 19 de octubre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2015, para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que incluye a las Mutuas como entidades a las que son aplicables algunas de sus previsiones.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, que aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, que aprueba el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

- Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, que aprueba el Cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de la Seguridad Social.
- Ley 42/2006, de 28 de diciembre, de PGE para 2007, en cuya disposición adicional cuarta se establece la Tarifa de primas para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, que aprueba el Reglamento General sobre Inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.
- Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social y la Orden TAS/1562/2005, de 25 de mayo sobre normas de aplicación y desarrollo del anterior.
- Real Decreto 2065/1995, de 22 de diciembre que aprueba el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros Derechos de la Seguridad Social, y la Orden ESS/86/2015, de 30 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional, contenidas en la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015.
- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social, y el R.D. 1430/2009, de 11 de Septiembre, que desarrolla la anterior en relación con la prestación de Incapacidad Temporal.
- Real Decreto 625/2014, de 18 de julio y Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto anterior sobre gestión y control de los procesos de Incapacidad Temporal en los primeros 365 días.
- Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio y Orden de 18 de enero de 1996 sobre Incapacidades Laborales del Sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME).
- Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un Sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, junto con su orden de desarrollo 1448/2010, de 2 de junio (BONUS).
- Resolución de 4 mayo de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2015.
- Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajador Autónomo.

- Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos a gestionar por las Mutuas, desarrollado por el R.D. 1541/2011 de 31 de octubre (CATA).
- Real Decreto 1596/2011, de 4 de noviembre, sobre extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.
- Ley 14/1986, de 25 de abril General de Sanidad, Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía de pacientes y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Decreto 31/2006, de 21 de febrero, del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, sobre autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las MATEPSS.
- Orden TIN 971/2009, de 16 de abril, sobre compensación gastos de transporte por asistencia sanitaria derivada de contingencias profesionales y para exámenes o valoraciones médicas en contingencia profesional y contingencia común, y la Resolución de 21 de octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones sobre la aplicación de dicha orden.
- Decreto 38/2012, de 13 de marzo, del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- Real Decreto 1506/2012, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre.





4

Compromiso y participación de los Grupos de Interés



Compromiso y participación de los Grupos de Interés

En Mutualia, los grupos de interés son parte de nuestra organización y constituyen un elemento relevante en la gestión de la Reputación Corporativa.

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

Queremos generar confianza en nuestro entorno y en nuestro enfoque estratégico consideramos relevante la relación con aquellos colectivos afectados por nuestra actividad desde un punto de vista de responsabilidad social.

Necesitamos la implicación de todos nuestros grupos para cumplir con nuestros objetivos de forma sostenible. Esta implicación y compromiso con Mutualia se consigue construyendo relaciones que acumulen confianza permitiendo conocer y dar respuesta a sus expectativas y necesidades, mejorando la percepción que tienen de la organización.

Esta relación contribuye al progreso de Mutualia, al incremento de su competitividad y de su desarrollo sostenible.



La definición de la estrategia de Mutualia se basa, entre otros aspectos, en la información recogida de sus grupos de interés, para lo que contamos con diferentes canales de comunicación que de manera sistemática permiten el diálogo permanente con cada uno de nuestros grupos de interés, con el fin de incorporarla de forma estructurada a su proceso de reflexión.

A continuación, destacamos las principales fuentes de información:

Fuentes de información	Frecuencia
Ministerio de empleo y Seguridad Social	
Modificación y actualización de normativa con aplicación en el sector.	Según proceda
Aprobación/Modificación de Presupuestos	Según proceda
Fuentes de información	Frecuencia
Órganos de Gobierno y Participación	
Reuniones del Comité Ejecutivo	Mensual
Reuniones de la Junta Directiva	Trimestral
Reuniones de la Junta General	Anual
Fuentes de información	Frecuencia
Cientes (empresas y personas trabajadoras adheridas)	
Encuestas de satisfacción de empresas mutualistas	Bienal
Visitas- Reuniones de fidelización a empresas mutualistas y asesorías	Continua
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
Foro Mutualia	Trimestral
Grupos focales	Según calendario
Actividad diaria/ prestación del servicio (Gestor Integral)	Continua

Fuentes de información	Frecuencia
Clientes usuarios y usuarias (personas trabajadoras dependientes y adheridas que utilizan los servicios)	
Encuestas telefónicas de satisfacción por asistencia sanitaria	Anual
Encuestas pantallas táctiles asistencia sanitaria	Semanal
Encuestas de satisfacción de prestaciones de secuelas fallecimientos	Bienal
Encuestas de satisfacción por gestión de prestaciones económicas ITCP-CC-REL	Bienal
Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
Grupos focales	Según calendario
Actividad diaria/prestación del servicio	Continua
Desayunos con el Gerente	Mensual
Fuentes de información	Frecuencia
Aliados	
Reuniones de procesos de seguimiento y evaluación de Indicadores	Según calendario
Encuestas de satisfacción de Asesorías (entrevista personal con Gestor Integral)	Bienal
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, ContactCenter, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
Encuestas de satisfacción de clientes (como fuente de información sobre aliados estratégicos y operativos)	Anual/Bienal

Fuentes de información	Frecuencia
Personas	
Encuesta de satisfacción de las personas	Bienal
Evaluación del liderazgo	Bienal
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones	Continua
Equipos de Proceso	Mensual
Propuestas y aportaciones de los Equipos de Mejora/sesiones clínicas/reuniones de letrados/as	Continua
Reuniones de comunicación	Mensual
Reuniones con la representación de las personas trabajadoras	Periódica
Proyecto Lidera.	Trimestral
Diagnóstico y Plan de Igualdad	Continua
Participación en autoevaluaciones y auditorías internas	Anual
Actividad diaria/ relación directa	Continua
Fuentes de información	Frecuencia
Proveedores	
Sistema de seguimiento y homologación	Continua
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua
Mesas redondas con proveedores	Según Calendario

Fuentes de información	Frecuencia
Sociedad	
Encuesta de satisfacción de la sociedad	Trienal
Diagnóstico de Sociedad	Bienal
Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.)	Continua



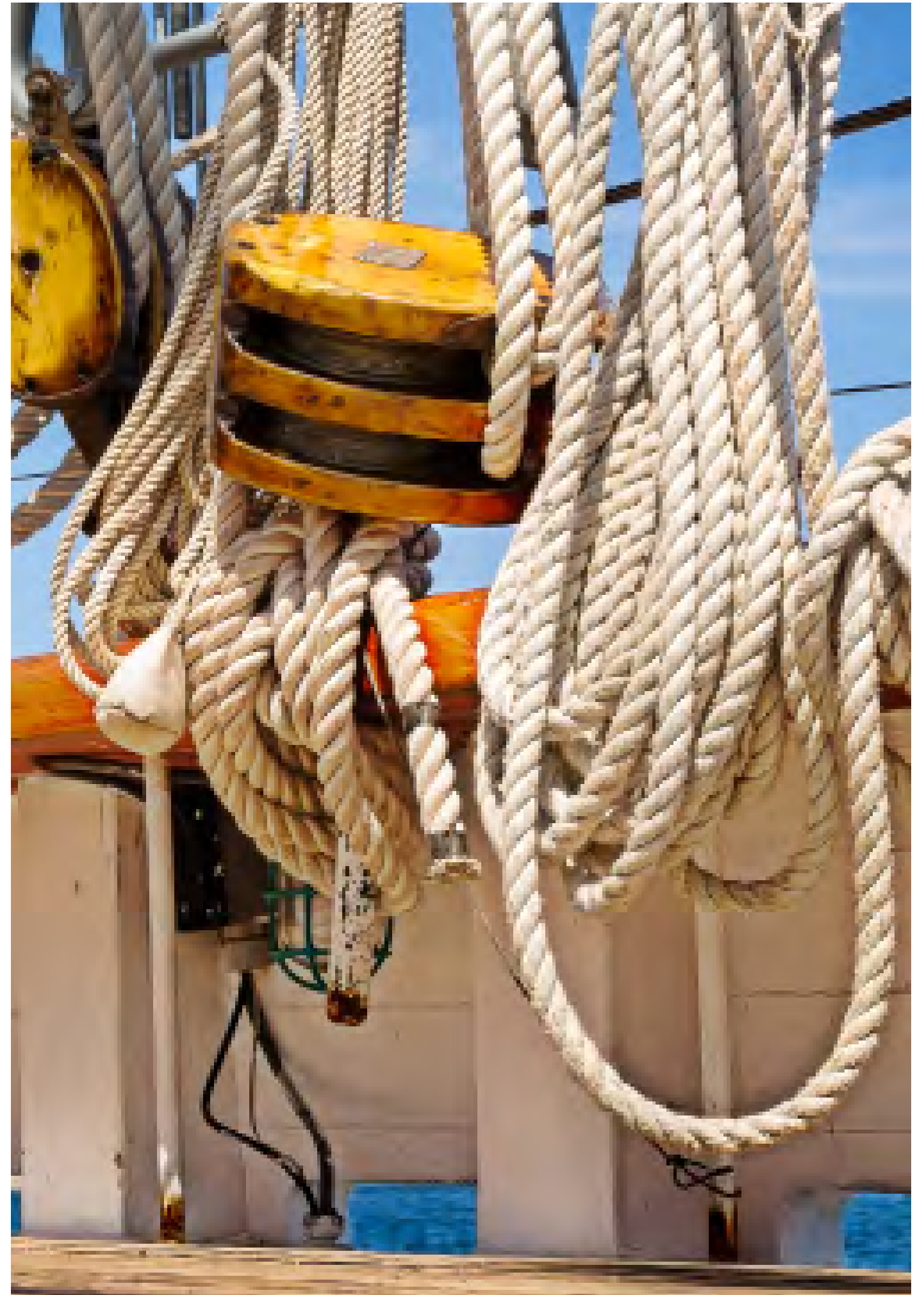
Mutualia gestiona otras fuentes de información que le permiten comprender y anticiparse a los cambios que pueden producirse en su entorno (administración/ instituciones, mercado –clientes potenciales- y/o sector). Es por ello que Mutualia está presente en la Junta Directiva de la Asociación de Mutuas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

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

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

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

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



5

Resultados

Solvencia
Calidad Asistencial
Orientación a cliente
Gestión avanzada
Compromiso de las personas
Reputación Corporativa



Solvencia/Eficiencia

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

Continuando con la situación económica y social compleja, con el año 2015 encadenamos dos años de aumento del empleo, lo que combinado con el aumento del PIB, nos ha dejado entrever una ligera recuperación, lo que se traduce en un aumento de la afiliación, pero también de la siniestralidad.

Aun así, ante este difícil escenario hemos continuado apostando por la orientación a clientes, la calidad asistencial y, especialmente, por la eficiencia lo que nos ha permitido seguir manteniendo una posición privilegiada y de liderazgo en el sector de mutuas en Euskadi. Por ello, a través de los procesos operativos, en colaboración con los procesos de apoyo, hemos continuado desarrollando actuaciones que han satisfecho en mayor medida las necesidades y expectativas de nuestras y nuestros clientes y, en consecuencia, que han contribuido a alcanzar unos buenos resultados.

Contingencia Profesional



Personas Protegidas

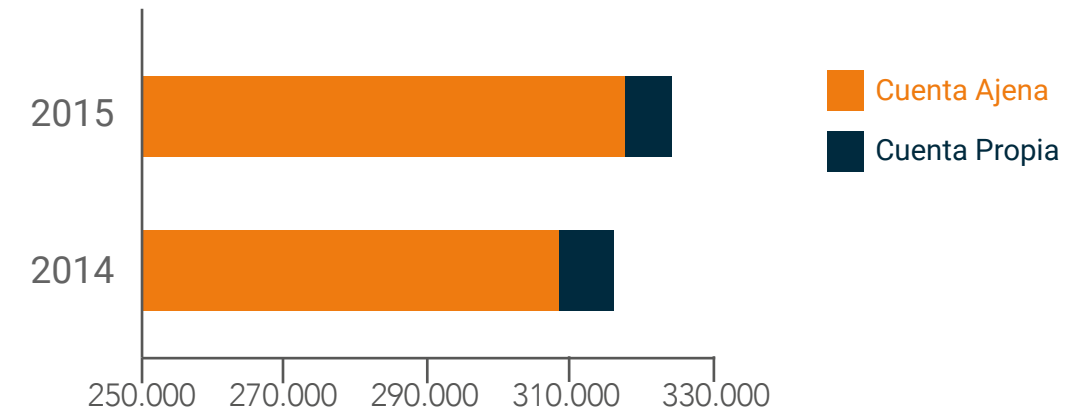
2014	315.915
2015	324.608



Ingresos

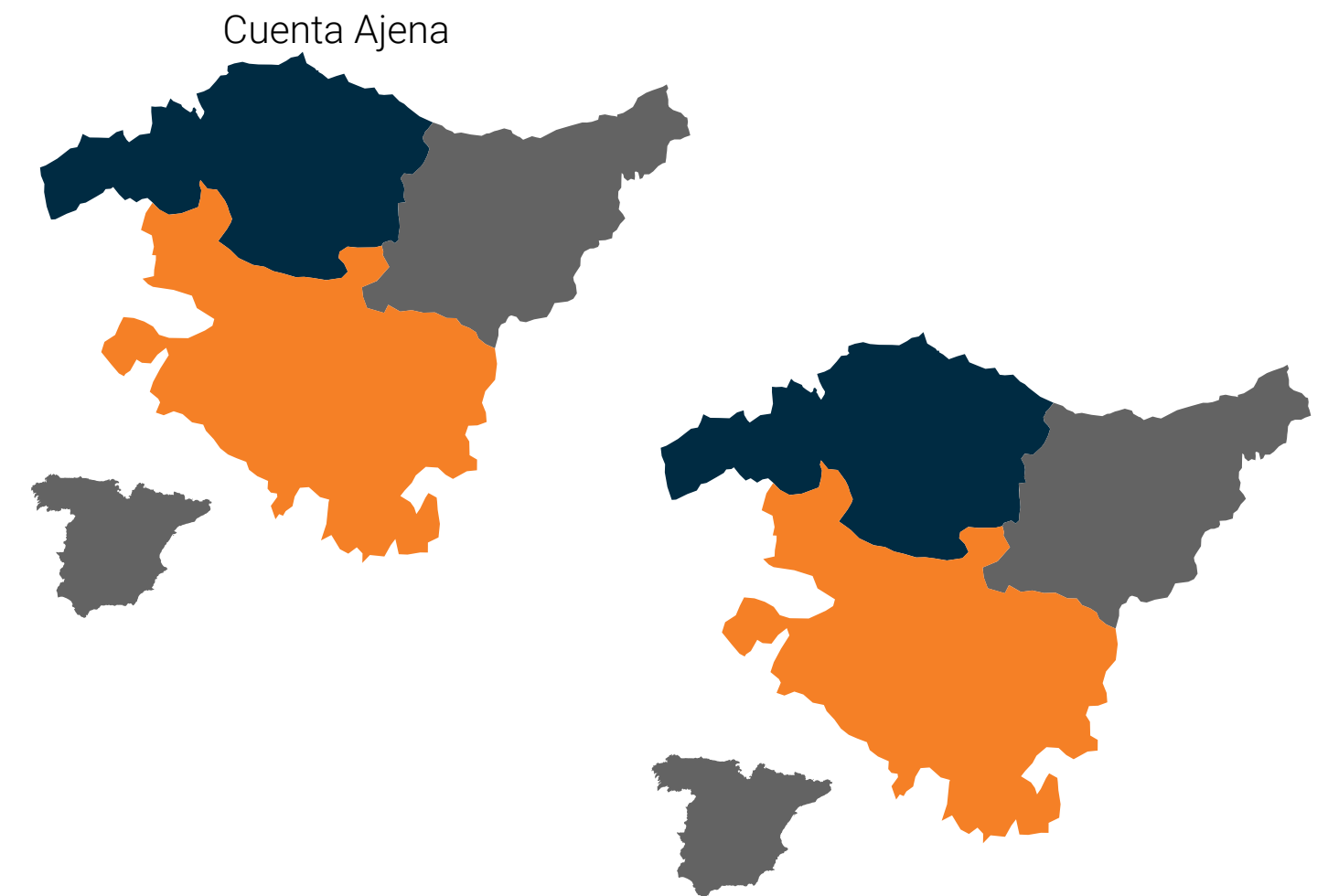
2014	183.774.127 €
2015	186.943.779 €

Afiliación media



La distribución de la afiliación por unidades territoriales se mantiene constante a lo largo de los años, siendo Bizkaia la que acumula la mayor concentración de afiliación tanto en Cuenta Ajena como en Cuenta Propia con más del 50 % de las personas afiliadas en Mutualia:

Distribución Territorial



Distribución Sectorial



Servicios



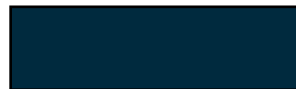
Industria



Comercio y Hostelería



Otros



Construcción



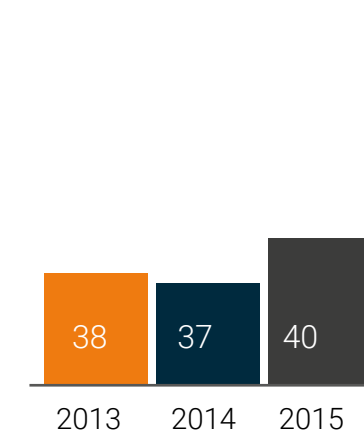
Prevención de Riesgos Laborales

Una de nuestras actividades es contribuir en la reducción de la siniestralidad de nuestras empresas asociadas, fomentar la cultura preventiva y mejorar las condiciones laborales de nuestras y nuestros trabajadores protegidos.

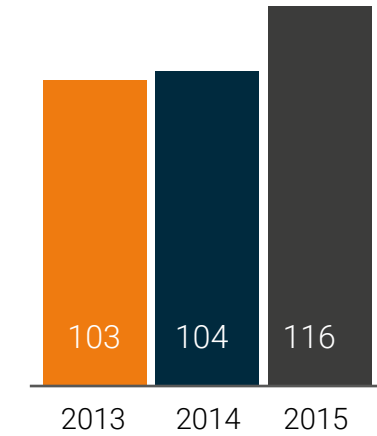
Nuestros esfuerzos para promover la prevención entre las empresas y las personas son importantes, pero la situación económica y social ha dado como reflejo un aumento generalizado de la siniestralidad que se traduce en nuestro colectivo en un incremento de los accidentes y enfermedades profesionales totales de un 14,4% respecto al pasado ejercicio y un aumento en la cifra de accidentes y enfermedades profesionales con baja del 11% también respecto al año anterior.

Siniestralidad

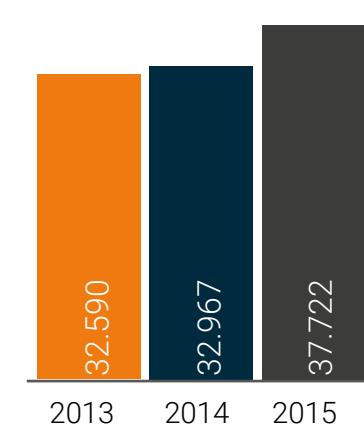
Siniestralidad baja x1000



Siniestralidad total x1000



Accidentes totales



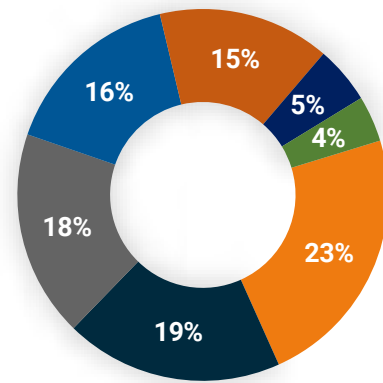
Accidentes totales con baja



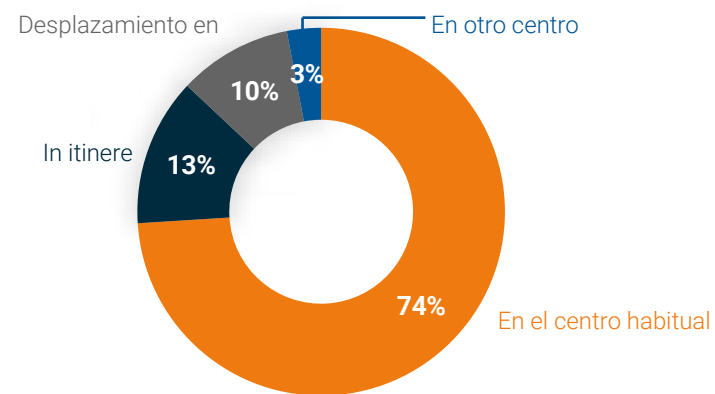
Datos relativos AT y EP

A continuación puede verse la distribución de los accidentes de trabajo con baja sucedidos en 2015

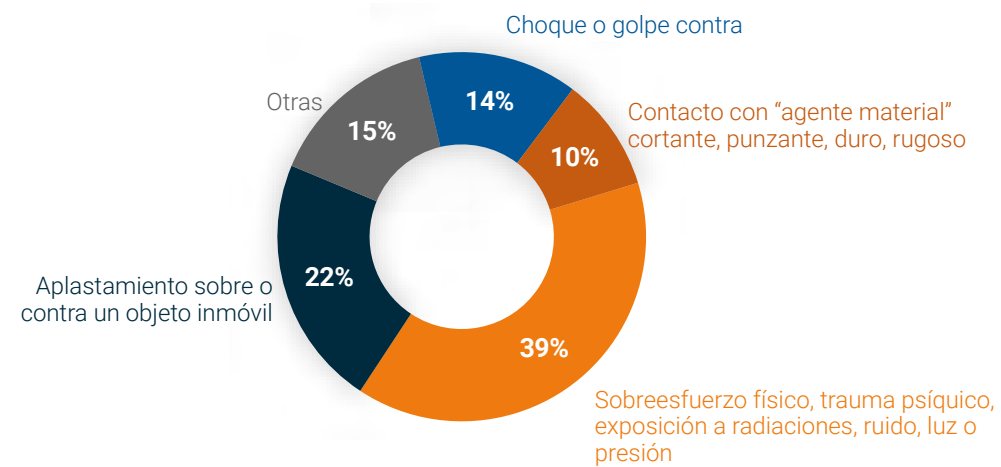
Por día de la semana



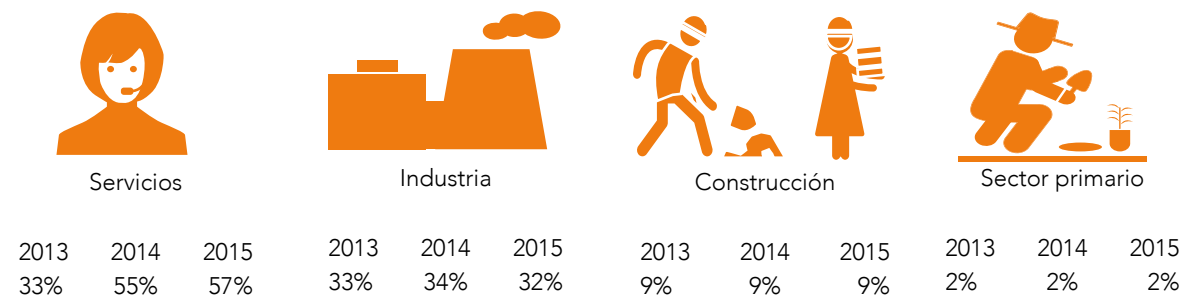
Por lugar del accidente



Por la forma en la que se produjo



Por sectores



Enfermedades Profesionales

A lo largo de este ejercicio hemos registrado un importante incremento de la siniestralidad de EP entre nuestras empresas asociadas siguiendo la tendencia al alza que comenzó el año 2014.

	Con baja	Sin baja	TOTAL
2014	394	639	1.033
2015	455	699	1.154
% Variación	15,48	9,39	11,71

La siniestralidad total de EP ha ascendido un 11,71% con respecto al año anterior como consecuencia sobre todo del aumento del número de EP con baja, que ha pasado de 394 en el año 2014 a 455 en 2015. Por eso, seguimos con nuestro compromiso de potenciar y extender una cultura de prevención y cuidado de la salud.

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

	Con Baja %		Sin Baja %	
	2014	2015	2014	2015
Ag. Químicos	1,02	0,00	0,00	0,14
Ag. Físicos: Ruido	0,25	0,00	50,71	43,7
Ag. Físicos: Vibraciones	0,00	0,00	0,00	0,00
Ag. Físicos: Posturas y mov. Repetitivos	78,93	81,50	34,69	43,55
Ag. Físicos: otros	5,84	6,39	11,93	9,31
Ag. Biológicos	2,54	2,20	0,47	0,57
EP de la piel (otras sust. y ag.)	5,84	6,83	1,10	1,86
Inhalación (otras sust. y ag.)	4,82	3,08	0,94	0,86
Ag. Carcinogénicos	0,76	0,00	0,16	0,00

En los procesos de EP con baja, las posturas y movimientos repetitivos han sido las principales causas de origen representando más del 80%. Respecto a los casos sin baja, tanto en 2015 como el año anterior, el ruido ha sido la principal causa de origen si bien es cierto que durante este año ha experimentado un importante retroceso en favor de los procesos originados por posturas forzadas y/o movimientos repetitivos.

Tal y como hemos comentando, fomentamos una cultura de prevención entre las personas y las empresas asociadas a través de diferentes mecanismos:

Principales actividades	2013	2014	2015
Visitas a empresas	725	653	507
Encuestas y análisis de diferentes aspectos en materia de PRL	1.256	1.013	793
Estudios de siniestralidad	795	928	716
Análisis de AT y EP	269	277	296
Destinatarios/as de campañas y material divulgativo	141.866	178.522	137.023
Consultas	1.976	1.769	1.452
Jornadas divulgativas y talleres realizados	40	28	66

Durante el periodo de cobertura de esta memoria, hemos desarrollado otras actividades en el ámbito de la seguridad y salud laboral:

- Celebración de la XII Edición del Concurso de Fotografía en el ámbito de la prevención de riesgos laborales que pretende destacar a través de la fotografía los valores de prevención de riesgos.
- Colaboración en campañas de prevención de riesgos y hábitos de vida saludable realizadas por organizaciones empresariales y sectoriales.
- Organización de la Escuela de Voz dirigida a la prevención de patologías asociadas en personas que utilizan su voz como herramienta de trabajo.
- Publicación de artículos sobre temas relativos a la Seguridad y Salud.
- Elaboración de fichas, folletos, material y herramientas on-line en prevención de riesgos.
- Puesta en marcha del Campus Virtual en Prevención de riesgos laborales para la educación y divulgación de diferentes aspectos de la prevención.



Sistema BONUS

Desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2015 se extendió el plazo de solicitud del incentivo Bonus correspondiente a los periodos de observación 2011-2014, 2012-2014, 2013-2014 y 2014.

Durante este año han sido un total de 143 las solicitudes presentadas en Mutualia. A estas hay que sumar las solicitudes presentadas en otras mutuas, que se estima que alcanzarán un incentivo próximo a 1.900.000 €, los cuales no se prevé que la Dirección de Ordenación los resuelva hasta finales del 2016.

Así mismo, durante este año se han resuelto las solicitudes presentadas en la campaña 2014 y de manera favorable, un gran número de recursos de alzada, correspondientes a los periodos de observación 2012 y 2013.

Durante el 2015, se han iniciado los trabajos al objeto de simplificar y agilizar el proceso de solicitud y reconocimiento del incentivo:

- En marzo de 2015, participamos en la propuesta de modificación de la normativa Bonus redactada por AMAT al objeto de simplificar y agilizar el trámite del Sistema de Incentivos Bonus, en correspondencia con lo previsto en la disposición adicional cuarta de la Ley 35/2014 de 26 de diciembre.
- En septiembre de 2015 desde Mutualia realizamos observaciones, junto con otras mutuas al proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Sistema de Incentivos Bonus.

Al cierre de esta memoria existe un borrador de Real Decreto en tramitación.

	2013	2014	2015
Situación	Pte. 7 Recursos Alzada (SESS)	Pte. Resolución 4 Trámite Audiencia (DGOSS)	Pte. Resolución (DGOSS). Previsto dic-2016
Presupuesto disponible	1.962.412 €	2.189.914 €	2.561.539 €
Incentivo reconocido	1.250.735 €	1.309.067 €	-
Incentivo estimado pte.	209.436 €	338.496 €	1.900.000 €
Solicitudes (CIF+CNAE)	136	129	143
Favorables	122	120	143 previsto
Desfavorables	11	8	-

Actividad sanitaria

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

Si bien desde el comienzo de la crisis llevábamos registrando, en términos globales, una pérdida de afiliación, en 2015 hemos experimentado una mejoría que ha llevado aparejada un aumento de nuestra actividad sanitaria, llevando a cabo 44.515 primeras asistencias, 1.520 intervenciones quirúrgicas 44.072 pruebas diagnósticas. Además el servicio de fisioterapia ha realizado 107.165 sesiones de fisioterapia, cifras todas ellas superiores a las registradas en 2014.

Este año hemos apreciado una mayor gravedad y complejidad en las patologías asistidas, lo que se traduce en que a pesar de que el incremento de las primeras asistencias ha sido del 3,48%, las intervenciones quirúrgicas han aumentado un 9,51%, lo que condiciona un incremento en consultas sucesivas y en rehabilitación.

Primeras asistencias	2014	2015
----------------------	------	------



43.018	44.515
--------	--------

Consultas sucesivas	2014	2015
---------------------	------	------



87.279	94.236
--------	--------

Consultas rehabilitación	2014	2015
--------------------------	------	------



23.569	25.181
--------	--------

Sesiones fisioterapia	2014	2015
-----------------------	------	------



104.324	107.165
---------	---------

Intervenciones quirúrgicas	2014	2015
----------------------------	------	------



1.388	1.520
-------	-------

Pruebas diagnósticas	2014	2015
----------------------	------	------



43.420	44.072
--------	--------

Principales indicadores de gestión de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

Los principales indicadores de gestión de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales registrados en Mutuaia durante el 2015, reflejan una asistencia sanitaria segura y de calidad, así como una eficiente gestión de los recursos:

- Plazo medio de dos días naturales, desde la solicitud de una RM por nuestros profesionales hasta la recepción del informe en mano.
- Lista quirúrgica de espera plazo medio de cuatro días
- Duración de la recuperación cada día más ajustada, derivada por la celeridad con la que nuestros y nuestras pacientes reciben asistencia médica cualificada (día natural) o tratamiento rehabilitador (día natural) en los casos que así lo precisen.

No obstante, el aumento de la incidencia hace que el mayor nº de casos atendidos, contribuya a que Mutuaia haya registrado un gasto de prestaciones de incapacidad temporal de 24,36 millones de euros, un 1,1% más que las prestaciones abonadas en 2014, y que ha supuesto para Mutuaia un 13,04% sobre el total de cuotas recaudadas por contingencia profesional.

Invalidez, Muerte y Supervivencia (IMS)

Tramitamos y gestionamos los expedientes sobre valoración de lesiones permanentes derivadas de Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales de las personas protegidas por Mutualia, así como las adheridas que tengan cubiertas las contingencias profesionales, realizando propuestas ante el INSS, que es la entidad competente para resolver estas peticiones. También reconocemos las prestaciones que procedan como consecuencia de los fallecimientos por accidente de trabajo.

Hemos tramitado un mayor número de expedientes en el 2015 con respecto al año pasado, pasando de 1.056 a 1.109 personas beneficiarias, con un importe global de 35,66 millones en 2014 frente a los 35,32 millones de este ejercicio.

El incremento de un 5% de los casos no lleva aparejado un incremento similar en prestaciones económicas debido a la diferente distribución de los tipos de incapacidad.

	2014	2015	%Variación
Baremos (Lesiones Permanentes no Invalidantes)	914	969	6
I.P. Parciales	24	23	-4
I.P. Totales	78	82	5
I.P. Absolutas	14	10	-29
G Invalidez	1	2	100
Fallecidos/as	25	23	-8
TOTAL	1.056	1.109	5



	2013	2014	2015
Duración media económica	29,32	31,17	30,56
Incidencia Económica	43,70	41,29	44,12
Días económicos por trabajadores afiliados	1,28	1,29	1,37

La distribución de los principales diagnósticos, el coste en días y la duración media es la siguiente:

	% Casos	% Días	Duración Media
Lumbago	12,46	8,87	23,11
Cervicalgia	8,01	6,90	27,97
Esguince tobillo	6,76	4,07	19,54
Herida dedos mano (sin complicación)	4,92	1,83	12,07
Contusión MMSS	4,58	2,29	16,27
Contusión MMII	3,64	1,96	17,45
Contusión tronco	3,12	1,57	16,34
Fractura Falanges mano	3,09	4,15	43,64
Tendinitis hombro	2,79	4,68	54,41
Esguince rodilla (sin LC)	2,68	2,27	27,47
Menisco	2,19	4,12	61,10
Esguince muñeca	1,89	1,16	19,89
Entesopatía codo	1,86	2,84	49,65
Dorsalgia	1,68	0,67	12,90
Herida mano (sin complicación)	1,40	0,44	10,06
Fractura Metatarsianos - falanges	1,28	2,13	54,18
Herida dedos mano (complicada)	1,22	1,50	39,87
Esguince metacarpo y falanges	1,21	1,20	32,16
Fractura Costal	0,85	1,12	42,59
Fractura Distal antebrazo	0,82	2,2	90,43
Fractura Metacarpianos	0,72	1,33	59,98
Síndrome Túnel Carpiano	0,62	1,23	64,01
Fractura Maléolo	0,57	1,93	109,37
Ciática	0,47	0,68	46,91
Luxación hombro	0,37	0,91	78,80
Fractura Vertebral (sin les. Medular)	0,35	1,13	106,15
Otros	30,45	36,75	39,18

Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural



REL

La actividad derivada de esta prestación se ha incrementado en un 6,5% en el número total de expedientes y ha generado unas prestaciones de 10.378.308€. La duración media de estos procesos se ha visto incrementada de 94 días en 2014 hasta 97 días de media en 2015.

Desde Mutualia seguimos desarrollando diferentes acciones como visitas del personal técnico de prevención a empresas para evaluar el puesto de la trabajadora, asesoramiento y visita a empresas para la adaptación y modificación de puestos o gestión de las interfases entre las diferentes áreas que intervienen en la gestión de esta cobertura.

	2014	2015	%Variación
Expedientes riesgo embarazo	1.497	1.602	7
Expedientes riesgo durante lactancia natural	15	8	-47
Plazo de tramitación (días)	19	19	
Duración media	94	97	3

Cuidado de Menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave



CUME

Las mutuas gestionan esta prestación con cargo a las cuotas abonadas por Contingencias Profesionales de sus asociados y asociadas.

Durante el ejercicio 2015, en Mutualia hemos reconocido 30 nuevas prestaciones. El importe abonado ha ascendido a casi un millón de euros, lo que ha representado el 0,53% de las cuotas de Contingencias Profesionales.

Se han abonado prestaciones a 67 personas beneficiarias en este ejercicio, frente a 58 personas que lo fueron en el año 2014.

Contingencia Común



CC



2014

191.286

2015

196.860

Personas Protegidas



2014

Ingresos

69.663.673 €

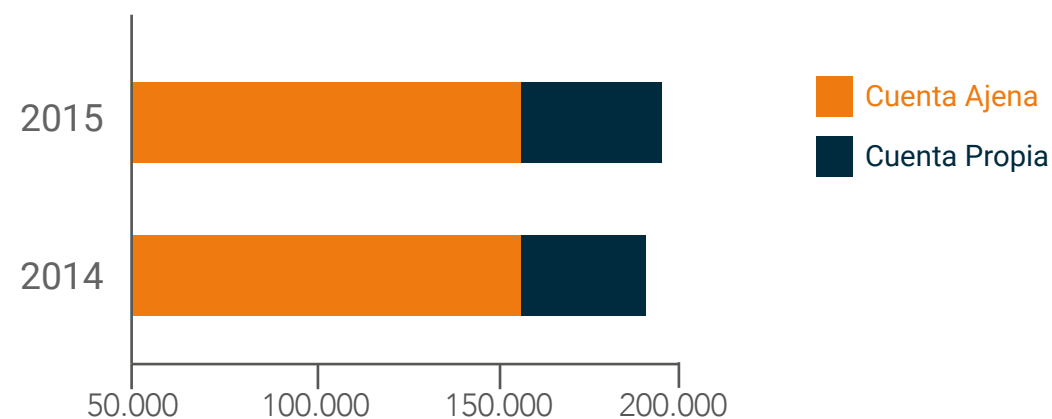
2015

70.472.534 €

Gestionamos la incapacidad temporal por Enfermedades Comunes y Accidentes no laborales (Contingencias Comunes) trabajando con un equipo multidisciplinar que gestiona las prestaciones económicas, el control y seguimiento médico de los procesos de baja para adecuar la duración de las mismas a las patologías y a los requerimientos de los puestos de trabajo y una asistencia sanitaria que evite la prolongación innecesaria de los procesos, aplicando nuestros valores de profesionalidad, eficiencia, transparencia, cercanía, equipo y vanguardismo. Asimismo, colaboramos con las empresas mutualistas en la disminución del absentismo.

En 2015, y como consecuencia de la reactivación económica, el incremento de la población protegida ha sido de un 2,91%.

Afiliación media Contingencia Común



El incremento de la incidencia de bajas (procesos de baja iniciados/1.000 trabajadores protegidos) ha llevado a un repunte del porcentaje del gasto de incapacidad sobre cuotas, situándose en un 100,5%.

El número de procesos de baja iniciados en el 2015 ha ascendido a 52.662, un 12,2% más que el ejercicio anterior y de ellos 22.833, el 43,4%, se han convertido en procesos económicos, un 7,5% más que en 2014.

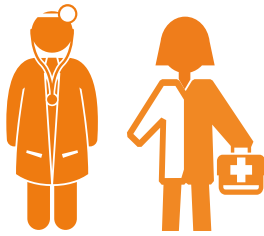


El número total de días indemnizados en el 2015 asciende a 1.727.300, de los que 1.321.576 corresponden a trabajadores/as por cuenta ajena y 405.724 a trabajadores por cuenta propia.

Con el fin de realizar un control y seguimiento de los procesos de baja, a lo largo de 2015 hemos realizado 13.447 primeras consultas lo que ha supuesto un incremento del 0,4% respecto al ejercicio anterior. Por su parte, las consultas sucesivas también han registrado un incremento del 6,62% alcanzando la cifra de 24.415 frente a las 22.899 de 2014.

Durante este ejercicio y en base a la competencia recogida en el art 82.4 de la LGSS hemos trabajado de forma conjunta con el Departamento de Salud del Gobierno Vasco en el establecimiento de un marco con el objetivo de agilizar pruebas y tratamientos que eviten la prolongación de los procesos y que facilite el diagnóstico efectivo, mejorar la salud y favorecer la pronta reincorporación de las y los trabajadores a su puesto de trabajo. En el mes de junio de 2015 se aprobó la Directriz General 1/2015 que recoge el sistema de comunicación entre las Mutuas y la Inspección médica. Como consecuencia de esta modificación normativa hemos realizado 516 pruebas médicas y tratamientos.

A través del indicador de propuestas de alta reflejamos las y los pacientes en los que tras evaluar su situación clínico-funcional y su puesto de trabajo se considera que están en situación de reincorporarse o de finalizar su periodo de incapacidad temporal. En 2015 este indicador ha experimentado un incremento del 2,77% pasando de 5.369 propuestas de alta en 2014 a 5.518 en 2015, pero medido en términos porcentuales sobre el nº de bajas, ha pasado del 24,68% al 24,05 %

También medimos la calidad y rigor de nuestras propuestas, tanto a través del plazo medio en el que se realizan como en lo relativo a su efectividad, teniendo como criterio el ratio de altas emitidas por la Inspección médica del Dpto. de Salud.

Primeras asistencia	2014	2015
	13.697	13.747
Consultas sucesivas	2014	2015
	22.899	4.215
Propuestas de alta	2014	2015
	5.369	5.518
Altas emitidas en plazo por I.M.(*)	83%	63%
Plazo medio de realización PA	66,7	66,7

Durante el 2015, y con el objetivo de mejorar el sistema de control y seguimiento de los procesos de baja se ha revisado y mejorado el sistema de inicio de seguimiento de las bajas a través de un sistema de citación telefónica realizado por un equipo de DUEs. Este sistema busca citar cada patología en función de sus duraciones estándar de referencia y en el momento más oportuno según la información recabada de las y los pacientes, así como de los informes médicos disponibles. Así mejoramos la calidad de nuestro servicio tanto en lo referido a trato e información, como en lo correspondiente a una gestión eficiente de los procesos de incapacidad temporal.

Como consecuencia de las diferentes acciones desarrolladas la duración media de los procesos al alta se ha situado en 38,9 días.

	2014	2015
Duración media	39,9	38,9
Incidencia económica	9,25	9,67

Cese de actividad de las y los trabajadores autónomos (CATA)

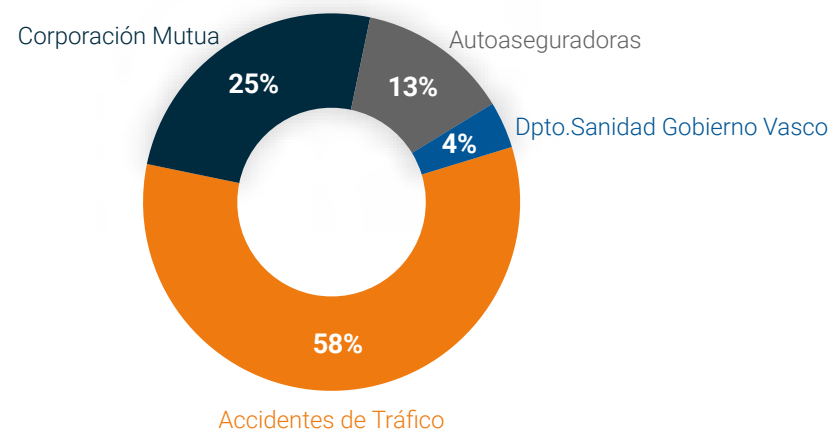
Los cambios introducidos en 2015 por la llamada "Ley de Mutuas", en el sistema específico de protección por Cese de Actividad de las personas Trabajadoras Autónomas, han flexibilizado los requisitos y formalidades para acceder a la prestación y han ampliado su ámbito a beneficiarios inicialmente excluidos, tal y como reclamaban las Asociaciones de Autónomos de forma reiterada.

Estos cambios se hicieron notar especialmente a partir de mayo de 2015 y han propiciado un incremento notable de las prestaciones reconocidas, cotización por contingencias comunes incluida, pasando de 152.579€ en 2014 a 253.213€ en 2015.

	2014	2015	%Variación
Nº solicitudes presentadas	81	84	4
% solicitudes aprobadas	28	40	42
Duración media (meses)	6,2	9	46

Ingresos por asistencia sanitaria a terceros

Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales y de ampliar la atención sanitaria más allá de nuestra población protegida, prestamos servicios sanitarios a terceros lo que nos ha generado durante el ejercicio 2015 unos ingresos netos totales de 1.312.576€



Calidad Asistencial

Queremos ser una mutua de referencia en el cuidado de la salud

Buscamos dar una atención excelente a través de profesionales altamente cualificados, con procedimientos y protocolos de actuación definidos e implantados, y con tecnologías y equipamientos apropiados para el diagnóstico y la asistencia.

Además, en Mutualia queremos destacar proporcionando una "diferenciación asistencial". Por esto nuestro principal reto es la puesta en marcha del Plan de Humanización de la asistencia sanitaria en el que llevamos trabajando varios años con estas cuatro líneas principales,

- **Formación en habilidades alineadas a la humanización:** comprender a la persona, ponerse en su lugar, entender sus demandas. Formación con el objetivo de impulsar actitudes y comportamientos para mejorar el trato, acercamiento, respeto mutuo y empatía entre profesionales y usuarios todos ellos aspectos que tienen mucho que ver con la capacidad de relacionarse de las personas prevaleciendo una atención personalizada en la que cada uno conozca el papel que juega
- **Fomentar la implicación del paciente,** informando al usuario y/o usuaria de sus derechos y obligaciones así como el uso adecuado de los recursos.
- **Mejora Atención-Información al usuario/paciente.**



EL TRATO

Donde como principal innovación destacaría el proyecto de Unidad Sanitaria de Enlace que está orientado hacia las personas que ingresan en nuestras clínicas, donde son recibidas de manera personalizada por la enfermería de enlace, quien le acompaña durante su estancia y posteriormente efectúa el seguimiento cuando el paciente regresa a su domicilio



INFORMACIÓN AL PACIENTES

Mejorando la información que el paciente recibe en cada escalón asistencial: urgencias, consultas, enfermería, rehabilitación, área quirúrgica, integrando la información específica para cada paciente en función de su patología en GEHITU, nuestra historia clínica, por medio de vídeos y desarrollos gráficos que ayuden a entender su proceso, conocer cuáles serán los siguientes pasos, y fomentar su participación en la toma de decisiones que le afectan



CAPACIDAD DE RESPUESTA

Con el compromiso de no tener una espera superior a 8 minutos en urgencias y consultas, un plazo para realización de Resonancia magnética, consultas a especialistas (traumatología y rehabilitación) inferior a 2 días, y una lista de espera quirúrgica inferior a 5 días.

- **Poner a disposición de las personas el mejor equipamiento e instalaciones del sector,** destacando la construcción en fase avanzada del Hospital de Alta Resolución de Vitoria-Gasteiz, la nueva Resonancia Magnética de Donostia-San Sebastián y las nuevas instalaciones de hidroterapia y valoración funcional en Bilbao.

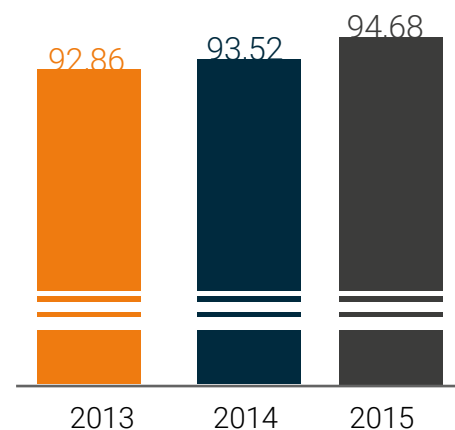
Para valorar este y otros proyectos, tenemos identificados e implantados diferentes mecanismos que nos garantizan disponer de información de nuestras y nuestros pacientes, y que nos permite comprender y anticiparnos a sus necesidades y expectativas. Así, a lo largo de 2015, hemos gestionado un total de 15.330 encuestas, de las cuales 3.585 han sido encuestas telefónicas y en papel, que se han venido realizando de manera continuada durante el año, mientras que las 11.745 restantes han correspondido a encuestas a través de pantallas táctiles donde las y los pacientes han recogido comentarios sobre su satisfacción con los diferentes servicios asistenciales recibidos. Como consecuencia del análisis de los resultados obtenidos a través de estas encuestas de satisfacción hemos definido un plan de acción que nos permitirá a corto y medio plazo dar una respuesta más adaptada a las necesidades y expectativas reales de nuestras y nuestros pacientes con el objetivo último de incrementar sus niveles de satisfacción.

El alto índice de satisfacción y la evolución positiva que seguimos alcanzando por parte de las personas usuarias sobre nuestros servicios asistenciales, es fruto de los esfuerzos que desde hace años venimos desarrollando para alcanzar nuestro reto de "ser una mutua referente en el sector por nuestro compromiso con la calidad asistencial y la orientación a cliente".

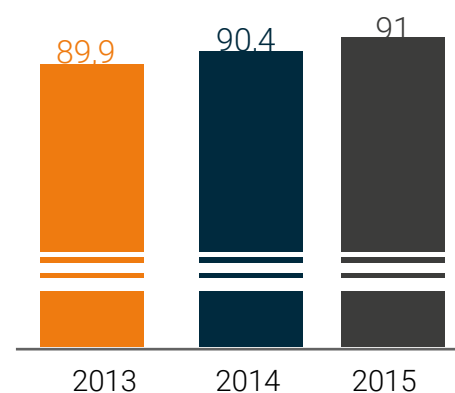
Algunas de las acciones de mejora que han contribuido a mejorar el índice de satisfacción han sido: nuestra amplia red asistencial y acercamiento a los centros de trabajo de las empresas, adecuación de las instalaciones, incorporación de nuevas tecnologías que apoyan la mejora de la calidad asistencial, certificación en seguridad de pacientes y cualificación de profesionales.



**Indice de Satisfacción
Calidad Asistencial**
(encuestas telefónicas y en papel)
s/100



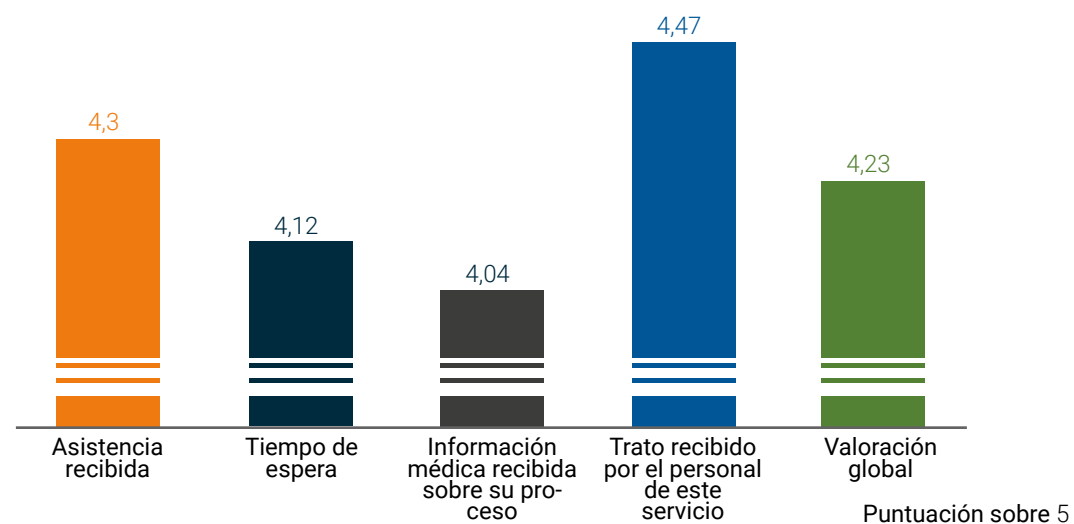
**Indice de Satisfacción
Calidad Asistencial**
(encuestas pantallas táctiles)
s/100



Contingencia Común. Satisfacción asistencia recibida

Una de las líneas de trabajo con nuestros usuarios y usuarias de la Contingencia Común es el de mejorar la satisfacción en la asistencia recibida por su parte.

Durante este año la valoración global ha sido de un 4,23 y en la tabla adjunta se pueden observar las puntuaciones recibidas en los diferentes ítems de la encuesta.



Además en el 2015 y como proyecto piloto en el área de Contingencia Común hemos comenzado la realización de encuestas dirigidas a través de tablets. A continuación se muestra el resultado ponderado de la satisfacción en ambos sistemas

ENCUESTAS 2015	TABLET 65%	Telefónicas 35%	% Promedio ponderado
% satisfacción	98,61	94,52	97,18
% muy satisfechos	70,37	54,82	64,93
% satisfechos	28,24	39,71	32,25
% Indiferentes	1,39	2,46	1,76
% Insatisfechos	0	3,01	1,05

Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial

Este año es necesario destacar la Acreditación QH con una estrella conseguida por Mutuaia.

Este Sistema de Acreditación QH es un sistema pionero e innovador que reconoce la Excelencia en Calidad Asistencial a organizaciones sanitarias de cualquier ámbito. Premia a aquellas instituciones que se esfuerzan en implantar un sistema de calidad progresivo y continuado en el tiempo y aporta un elemento aglutinador de los sistemas de calidad disponibles, aunque su finalidad no es la de sustituirlos.

La Acreditación QH pone a disposición de todas las organizaciones sanitarias unas herramientas de evaluación voluntaria, que se muestren preocupadas por la calidad y la mejora continua.

Es un modelo dinámico y se irá actualizando a medida que se vayan incorporando Sistemas de Calidad.

Ofrece visibilidad a la organización sanitaria por sus resultados en términos de calidad, obteniendo ésta una asignación dentro de un rango.

La Acreditación QH es un Indicador Sintético de Calidad que agrupa los diferentes atributos de los sistemas de calidad existentes para reconocer la excelencia y el esfuerzo sostenido de mejora, estableciéndose una identificación a través de un sistema progresivo desde el nivel de acceso al sistema (sello) hasta el máximo nivel acreditable de calidad (sello + 3 estrellas).



Sin embargo, nuestro compromiso con una Atención Sanitaria de excelencia va más allá de la obtención de acreditaciones, y día a día trabajamos para que las y los pacientes sean atendidos en nuestros centros en base a unos estándares óptimos de calidad y seguridad previamente establecidos. Dentro de la estrategia de seguridad de pacientes, hemos venido desarrollando una serie de acciones entre las que destacan:

Aprobación y/ o revisión de 52 guías de práctica clínica, relacionadas con la Calidad Asistencial.

Revisión del Mapa de Riesgos de Seguridad de Pacientes, elaborado en 2012, incorporando al mismo los riesgos relacionados con equipos y materiales.

Implantación de **formación reglada sobre Seguridad del Paciente para personal** de nueva incorporación, así como reciclajes periódicos del personal de plantilla.

Impartición del curso de Soporte Vital Inmediato (Consejo Español de Reanimación) para el personal médico y de enfermería.

Participación en diferentes congresos, destacando en el ámbito de seguridad del paciente el congreso de la SECA, con la participación junto con MC Mutual y Asepeyo en la primera mesa para el sector de mutuas denominada "Estrategias de valoración del impacto de los planes de calidad en organizaciones integradas con cobertura especializada".

Difusión interna de la cultura de Seguridad de Pacientes a través de sesiones clínicas, del portal del conocimiento del área sanitaria y de la revista interna Sustraiak.

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

Realización de 8 Grupos Focales con pacientes en los que obtenemos información relevante para seguir mejorando. Este año hemos trabajado con pacientes de larga duración, urgencias, Riesgo de Embarazo y Lactancia (REL), pacientes perceptores de prestaciones por Incapacidad Muerte y Supervivencia (IMS) y de Prestaciones Especiales.

64 trabajos presentados en revistas, ponencias, comunicaciones, cursos o foros nacionales e internacionales, con lo que podemos decir que 2015 ha continuado siendo muy productivo en el ámbito de la producción científica, donde el personal sanitario ha sido requerido, en muchos casos, como experto o docente de la materia. Destacan, entre otras, la comunicación presentada en el 30th Annual Meeting of the North American Spine Society (NASS) celebrado en Chicago, en el LIII Congreso de la Sociedad Española de Medicina Física y Rehabilitación (SERMEF) o en el ya comentado XXXIII Congreso de la Sociedad Española de la Calidad Asistencial (SECA), además de la organización en colaboración con la Sociedad Española de Ecografía del VII Congreso Internacional de Ecografía Musculoesquelética

Colaboración con la UPV para la realización de prácticas de la asignatura de medicina legal (5º curso). En los diferentes centros asistenciales de Mutualia se ha recibido a más de 200 alumnos de 5º curso dando a conocer la aplicación práctica de las competencias de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social a los futuros y futuras profesionales de la medicina, además 22 alumnos y alumnas de 4º curso de Fisioterapia, han desarrollado 290 horas de prácticas en cada uno en nuestros centros de rehabilitación.



Orientación al Cliente

Integramos a las y los clientes en nuestra gestión

Somos conscientes de que las y los clientes son la razón de ser de nuestra organización y por esa razón, trabajamos tratando de prestar servicios excelentes y que les aporten valor.

Las y los clientes son parte activa del proyecto de Mutualia, y a través de su fundamental participación, obtenemos información relevante que posibilita identificar sus necesidades y expectativas. Tenemos sistematizados diferentes canales de recogida de dicha información: Grupos Focales, contacto permanente a través de la figura de Gestor Integral, visita de empresas y colaboradores a nuestras instalaciones, Foros y Aulas Mutualia, consultas e interacción a través de la página web y la extranet, encuestas, quejas y reclamaciones.

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

Algunas de las actuaciones desarrolladas en el 2015, con el objetivo de contribuir a fortalecer el compromiso con nuestros y nuestras clientes, así como para identificar y establecer cambios que mejoren la satisfacción que este grupo de interés tiene para con Mutualia han sido:

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

XIII Edición del Foro Mutualia. Temas tratados:

- "Sistema de Liquidación Directa a la Seguridad Social (SLD)"
- "Incentivos en materia de cotización y contratación"
- "Nuevo código penal Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo"
- "Jurisprudencia de interés"

4 jornadas
(Bilbao, Donostia-San Sebastián,
Vitoria-Gasteiz y Eibar).
571 asistentes.
Índice de Satisfacción: 98,17%

XIV Edición del Foro Mutualia. Temas tratados:

- "Aproximación a los nuevos Textos Refundidos del Estatuto de los Trabajadores y de la Seguridad Social de 23 y 30/10/2015",
- "Autónomos: Promoción del autoempleo y ampliación del periodo de opción del CATA",
- "Apuntes sobre las modificaciones de los trabajadores del Sector Marítimo",
- "Tipo de cotización aplicable por contingencias profesionales al personal en trabajos exclusivos de oficina",
- "Afiliación y alta en el Régimen General y asignación de Convenio Colectivo" y "Nueva Regulación de la Ley de Sociedades Laborales"

4 jornadas
(Bilbao, Donostia-San Sebastián,
Vitoria-Gasteiz y Eibar).
370 asistentes.
Índice de Satisfacción: 98,99%

- **Aula Mutualia**, servicio novedoso que surge como desarrollo del Foro Mutualia, buscando un espacio más cercano y práctico para compartir el conocimiento, el debate, e identificar necesidades y expectativas de nuestras empresas asociadas, de nuestras trabajadoras y trabajadores adheridos y de las asesorías colaboradoras.

- Se han convocado 22 Aulas Mutualia desde julio 2015 (fecha de implantación), con una asistencia de 487 personas y un índice de satisfacción del 97.57%.

- **8 Focus Groups** con empresas y asesorías de Araba-Alava, Bizkaia y Gipuzkoa sobre:

- Realización de manual de información de interés para asesorías laborales 2015
- Desarrollo módulo pago delegado en la Extranet
- Actuación de Mutualia sobre la problemática de los nódulos en cuerdas Vocales
- Manual para la Prevención de Riesgos asociados al sector de Limpieza

- Satisfacción empresas 100%
- Satisfacción asesorías 100%

- **V Edición del Premio "Mejor sugerencia de cliente"** habiendo recibido un total de 102 sugerencias que han sido trasladadas a los procesos correspondientes para su análisis y posible implantación. Año tras año, organizamos esta iniciativa con el objetivo de promover la recepción de sugerencias de nuestras y nuestros clientes para identificar mejoras que contribuyan a incrementar la calidad de nuestros servicios.

- Sugerencia ganadora:
 - "Realizar un recorrido virtual para web y móvil, que sirva de guía de actuación desde el primer momento en el que se produce un accidente".

- **399 visitas de clientes y entidades colaboradoras** a los centros de Mutualia con el fin de que conozcan nuestros procedimientos, medios e instalaciones, así como a nuestras personas, para que de ese modo se identifiquen más con Mutualia y a la vez nos aporten ámbitos de mejora. Acudieron 232 empresas y 167 asesorías.

- **Celebración del IV "Día de Cliente"**. El objetivo de esta iniciativa es que todas las personas de la organización pongamos en valor a nuestras y nuestros clientes y reflexionemos sobre las acciones y actitudes que nos lleven a ofrecer un trato y un servicio excelente. Hemos de conseguir identificar y entender sus necesidades para mejorar y ser capaces de satisfacerlas a través de la innovación.

- **Nuevo Centro en Vitoria- Gasteiz:** colocación de la primera piedra del que será la sede de Mutuaia en Vitoria Gasteiz, un edificio con 4.500 metros cuadrados y que cuenta, entre otras instalaciones, con las siguientes instalaciones y servicios:
 - Urgencias, consultas y zona de hospitalización para cirugía mayor ambulatoria.
 - Radiología y resonancia magnética
 - Zona de rehabilitación con piscina
 - Salón de actos



- **Certificaciones de Accesibilidad según sistema DIGA,** siguiendo con nuestro compromiso de garantizar la accesibilidad de todas las personas y poder ofrecer una atención cercana y de mayor calidad, hemos obtenido el distintivo en los nuestros centros de:
 - Henao con 4*,
 - Clínica Ercilla con 5*
 - Beasain con 5*
- **EXTRANET:** La extranet es un servicio que responde a las necesidades de empresas asociadas y colaboradores ofreciendo una aplicación web para facilitar la información de las empresas y los trámites que tengan que realizar.

Atendiendo a las necesidades de los usuarios y usuarias, a lo largo del año se han aplicado diferentes mejoras, pasando de dar la información al día siguiente de producirse a darla al mismo momento que era registrada en nuestras bases de datos.

Apartados nuevos o renovados:

- Consulta de contingencias, incluyendo información sobre contingencia común, acceso a los duplicados y copias informativas de los partes médicos de baja, de confirmación y de alta a partir del 1 de diciembre de 2015
- Botiquines: posibilidad de seguimiento de los pedidos, modificación y eliminación de los mismos.
- Notificaciones personalizadas e instantáneas, eliminando las notificaciones genéricas que había previamente
- Pago delegado: nuevo módulo en el que no solo aparecen las deudas sino que Mutuaia da la posibilidad de solicitar reintegros a favor de las empresas.

Este servicio se puso en marcha en la Extranet con el objetivo de que las empresas y asesorías tengan la información acerca de los procesos de incapacidad temporal y de las cuantías deducibles en pago

delegado a la hora de efectuar las cotizaciones. Las principales ventajas de este servicio son la identificación de deducciones de incapacidad temporal no practicadas dentro del plazo reglamentario y que pueden ser solicitadas a la mutua, así como la sencillez en el trámite a través de una utilidad incorporada en la propia Extranet de Mutuaia.

Estas novedades han hecho que surjan nuevos perfiles de usuarios y usuarias de la extranet que han recibido información sobre estas funcionalidades.

EXTRANET	2015
Usuarios registrados	4.735
Colaboradores	1.562
Empresas	2.534
Grupo de empresa	585

Agradecimientos, quejas y sugerencias

Sin las aportaciones de nuestros y nuestras clientes seguramente no podríamos haber alcanzado muchos de los resultados obtenidos durante estos años. Es por ello que a lo largo de 2015 hemos seguido potenciando los mecanismos ya consolidados en la organización con el objetivo de identificar y gestionar la información procedente de la relación con ellos y ellas. Uno de los mecanismos es nuestro sistema de gestión de AQS, a través del cual detectamos mejoras para la prestación de nuestros servicios o para la identificación de otros nuevos.

El número de quejas externas durante este año ha disminuido un 3,69%, con respecto al año anterior, pasando de 325 a 313 quejas registradas durante el 2015.

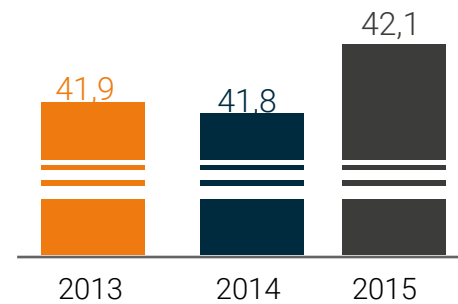
El plazo medio de respuesta se ha incrementado siendo de 9 días, frente a los 7 del año anterior. El incremento del plazo medio ha sido debido a la dedicación que ahora se ofrece a cada una de las quejas, con el objetivo de mejorar la calidad de las respuestas a las mismas.

Asimismo, cuando se detecta alguna incidencia sobre nuestra actividad y/o servicios, y sin que necesariamente tenga la consideración de queja, se traslada al área de gestión para que contacten con la organización y concierten una entrevista con el fin de analizar el origen y motivo de la misma, evitando así que dicha incidencia trascienda. En 2015 el número de incidencias gestionadas ha disminuido un 5,12% pasando de 312 el año anterior a 296 las incidencias registradas durante el 2015.

Por otro lado, en 2015 se han recibido 84 agradecimientos externos, lo que supone un aumento muy significativo respecto a los 38 agradecimientos del año 2014, y pone de manifiesto la buena imagen y la satisfacción que generamos entre nuestras y nuestros clientes y la sociedad en su conjunto.

Todas estas actuaciones dirigidas a fidelizar a nuestras y nuestros clientes, así como los esfuerzos orientados a empresas de nueva creación, nos han permitido mantener durante el pasado ejercicio una cuota de mercado del 42,1%.

Evolución de la cuota de mercado (%)



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

Mutualia ha establecido una sistemática de realización de encuestas con distinta periodicidad en función del público que nos dirigimos.

Anualmente realizamos encuestas a los usuarios y usuarias de Asistencia Sanitaria (ver línea Calidad Asistencial) , y bienalmente medimos la satisfacción de nuestras empresas asociadas, las asesorías y las personas receptoras de prestaciones económicas.

En el año 2015, y según la planificación establecida, hemos medido la satisfacción de las personas receptoras de cada una de las prestaciones

Prestaciones Económicas

Las personas receptoras de prestaciones económicas nos trasladan de manera sistemática su satisfacción con nuestra gestión, alcanzándose de manera continuada unos resultados muy positivos. Hemos realizado encuestas a un total de 1.615 personas que han recibido en el año 2015 prestaciones de incapacidad temporal en pago directo, cese de actividad de los trabajadores autónomos, riesgo durante el embarazo y lactancia natural, cuidado de menores afectados de cáncer y otras enfermedades graves, prestaciones de lesiones permanentes y derivadas de fallecimiento. Los resultados de las mismas ponen de manifiesto una valoración excelente a nuestra gestión, pasando de un 8,08 en el 2013 a un 8,23 sobre 10 en este ejercicio.

Este incremento del 0,15% en la satisfacción tiene su explicación en las mejoras introducidas en estos últimos años, fruto de la reflexión sobre los resultados anteriores, que nos llevó a diseñar un plan de acción específico, en el que tuvieron cabida las siguientes actuaciones: notificación por SMS de los pagos de las prestaciones, formación específica a personas en contacto con el cliente para tratar situaciones de conflicto, revisión de las comunicaciones dirigidas a las personas receptoras para facilitar su comprensión, supresión de la presentación de los partes de confirmación de la bajas emitidas por el Servicio Público de Salud para el abono de las prestaciones y establecimiento de un compromiso de fechas de pago mensual en los primeros días de cada mes para todas las prestaciones.

Resultados de las diferentes cuestiones planteadas en la encuesta

	2013	2015	Evolución
Información facilitada al inicio del expediente	-	8,3	-
Información facilitada por escrito	8,07	8,4	0,33
Información facilitada personalmente	8,20	8,45	0,25
La información/documentación solicitada para tramitar la prestación	8,23	8,36	0,13
La efectividad a la hora de resolver dudas	8,37	8,77	0,40
Las instalaciones de Mutualia	8,64	8,55	-0,09
El trato y el apoyo recibidos	8,60	8,78	0,18
El cumplimiento de las fechas de pago	8,62	8,71	0,09
El tiempo desde que solicitó la prestación hasta que se aprobó	7,18	8,19	1,01
Satisfacción global	8,08	8,23	0,15

Invalidez, Muerte y Supervivencia

En cuanto a la satisfacción de las personas receptoras de las prestaciones de IMS con nuestra gestión, su valoración ha sido muy positiva, obteniendo en las encuestas realizadas un 8,19 sobre 10 en incapacidad permanente y un 9,63 en las personas beneficiarias de las prestaciones derivadas de fallecimiento. Este incremento trae su causa en diversas acciones implementadas por el área de prestaciones en los últimos dos años como: llamadas informativas a las personas beneficiarias de incapacidad en el momento en que reciben la resolución del INSS, dossier para personas beneficiarias de estas prestaciones que informa de reorientación profesional, tramitación de discapacidad, primas de seguros y otros beneficios sociales.

Riesgo en el embarazo y lactancia natural

En las encuestas realizadas a las mujeres en situación de baja por Riesgo en el Embarazo y Lactancia natural, se ha constatado que el índice de satisfacción con la gestión de la prestación económica por las receptoras se ha incrementado desde 2013, pasando de 8,18 a 8,65 sobre 10 en este ejercicio, como consecuencia de la acción de mejora que ha supuesto el adelanto de las fechas de pago al primer día. Esta acción de mejora fue detectada en un Focus Group llevado a cabo con las beneficiarias de la prestación.

Cuidado de menores afectados por cáncer u otras enfermedades graves

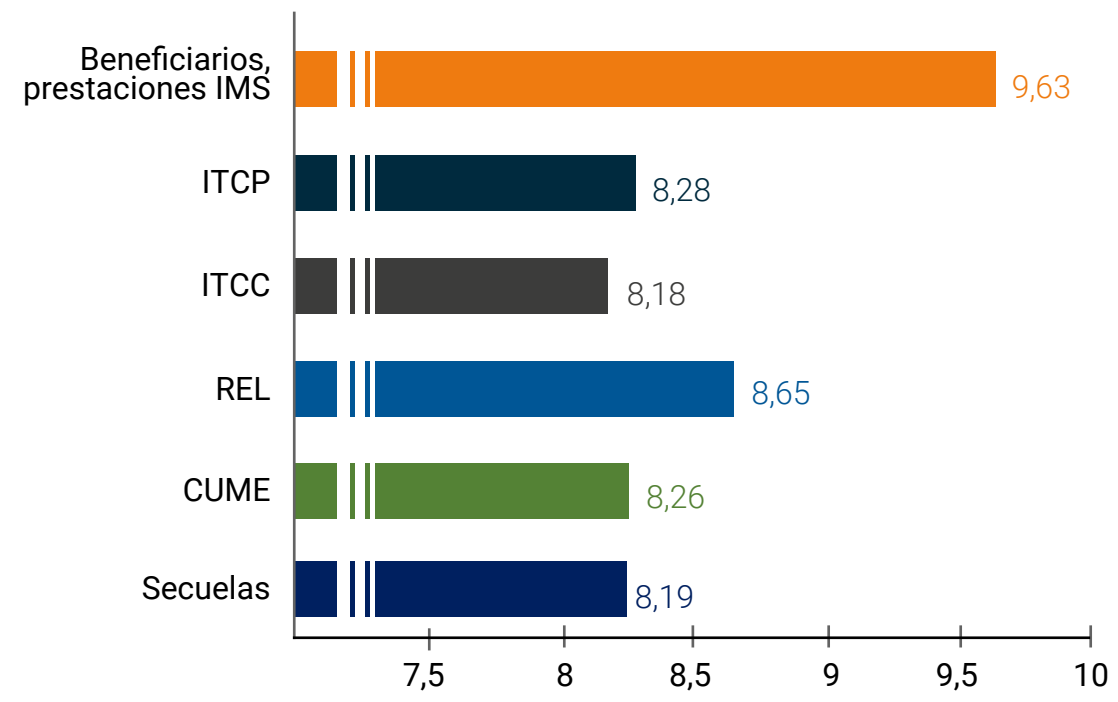
Por otra parte, los y las beneficiarias de las prestaciones por Cuidado de Menores afectados por Cáncer u otra enfermedad grave en las encuestas que se les ha realizado, muestran una satisfacción respecto a nuestra actuación en la gestión de la prestación de 8,26 sobre 10.

Cese de actividad de los trabajadores autónomos

La satisfacción de las personas receptoras de esta prestación con la gestión realizada por la Mutua ha alcanzado una nota media de 7,63, con la que estamos satisfechos dada la complejidad del trámite de la prestación.

Prevedemos que estos cambios hagan más interesante esta prestación y animen al colectivo de personas trabajadoras autónomas a cubrir la cobertura por cese de actividad con Mutualia, corrigiendo la tendencia descendente del 2015

Satisfacción de las personas receptoras de Prestaciones Económicas



Compromiso de las personas

Buscamos su satisfacción para implicarles en un proyecto único y compartido

Desde nuestro origen venimos demostrando que nuestras personas son importantes, de hecho, son el pilar más importante sobre el que se sustenta nuestra organización. Son las que con su **PROFESIONALIDAD, CERCANÍA, EFICIENCIA, EQUIPO, VANGUARDISMO y TRANSPARENCIA** marcan la diferencia. Por eso buscamos potenciar y afianzar el compromiso de nuestras personas dedicando numerosos esfuerzos para llevar a cabo actuaciones en ámbitos de la gestión de personas muy diversos: participación y comunicación, estrategia de aprendizaje y conocimiento, ejercicio del liderazgo, igualdad, conciliación y diversidad, prevención etc.

Con todas estas actuaciones perseguimos el desarrollo profesional de nuestras personas, su motivación, su plena satisfacción al formar parte de Mutualia y, como consecuencia, su máxima implicación y compromiso con un proyecto único y compartido por todas y todos nosotros, y aportar algo en su búsqueda de la felicidad.

El 31 de diciembre de 2015 un total de 650 personas integramos la plantilla de Mutualia, la plantilla media con jornada completa ha sido de 576 personas y 679 han trabajado en nuestra organización con diferentes contratos.

Plantilla de Mutualia: 650 personas

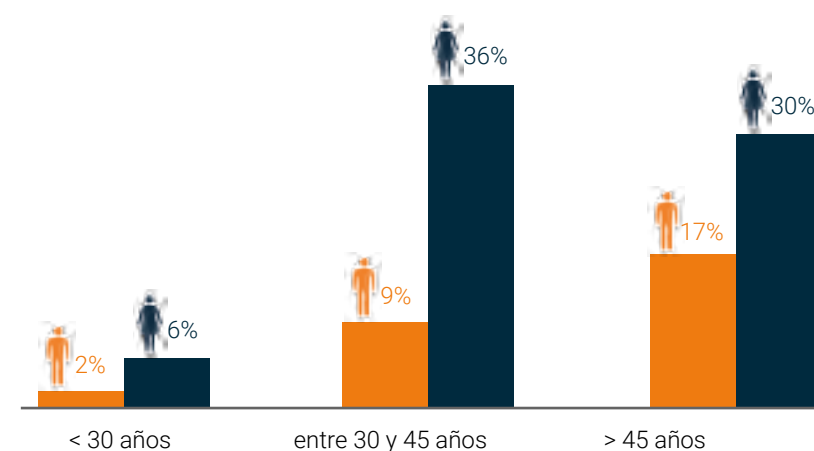


En esa misma fecha, la edad y antigüedad media de las personas que componemos la mutua ascendieron respectivamente a 46,42 y 16,02 años.

Por otro lado, la mayor parte de las personas que integramos la mutua disponemos de una titulación universitaria media o superior. De hecho, a 31 de diciembre de 2015 el 67% del total de la plantilla somos profesionales con este nivel académico.



Distribución del personal por tramo de edad (%)

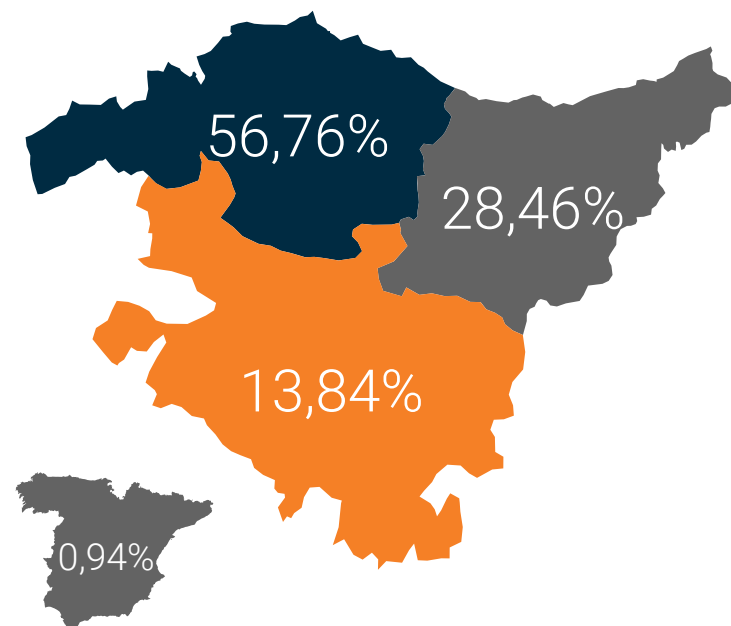


En la siguiente tabla se refleja la distribución de nuestra plantilla en función de su titulación y de su categoría profesional:

		2015	
GRUPO/NIVEL	Cualificación	Mujeres	Hombres
Grupo I, nivel 1	Titulado superior	35,5	64,5
Grupo I, nivel 2	Titulado superior	49,3	50,7
Grupo I, nivel 3	Titulado superior	56,4	43,6
	Titulado medio	50	50
Grupo II, nivel 4	FP	--	100
	Titulado superior	66,7	33,3
	Titulado medio	80,9	19,1
Grupo II, nivel 5	FP	66,7	33,3
	Titulado superior	60	40
	Titulado medio	66,7	33,3
	FP	84,2	15,8
Grupo II, nivel 6	Sin cualificación	--	100
	Titulado superior	60	40
	Titulado medio	11,1	88,9
Grupo III, nivel 7	FP	98,5	1,5
	Sin cualificación	66,7	33,3
	Titulado superior	66,7	33,3
Grupo III, nivel 8	Titulado medio	80	20
	FP	62,5	37,5
	Sin cualificación	60	4
	Titulado superior	66,7	33,3

Respecto a nuestra distribución geográfica, Bizkaia es el territorio donde se registra la mayor concentración de personas trabajadoras de Mutuaia. De hecho, a finales de 2015 el 56,76% de la plantilla se concentra en este territorio, frente al 28,46% registrado en Gipuzkoa, al 13,84% de Araba y al 0,94% de otras provincias (Madrid y A Coruña).

Distribución geográfica de la plantilla



De igual modo, el 98% de las personas que integramos Mutuaia prestamos servicios en el ámbito geográfico donde tenemos establecida nuestra residencia habitual.

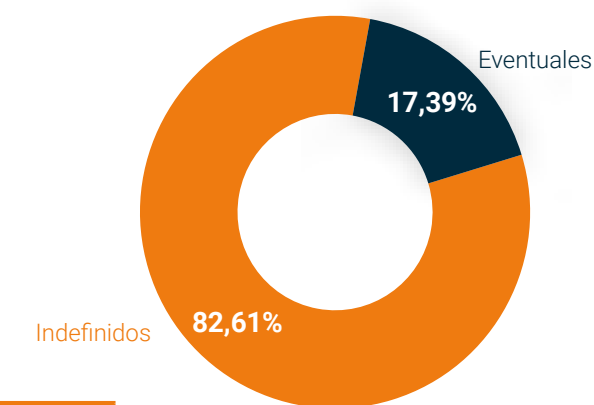
Contratación

La promoción interna sigue siendo una prioridad en Mutuaia, dando preferencia al progreso y desarrollo de nuestras personas frente a la contratación externa. Para ello, potenciamos la formación como elemento clave para la óptima adecuación de nuestras personas a los perfiles de los puestos.

A su vez, apostamos por políticas que aseguren la estabilidad y la calidad en el empleo y, por ello, seguimos potenciando la contratación indefinida frente a la contratación eventual a pesar de que esta última ha registrado un incremento en estos últimos años debido, a la normativa que impide a las mutuas contratar personal administrativo. En este sentido, quince personas acceden en 2015 a la jubilación parcial y son sustituidas por el mismo número de personas con un contrato eventual de duración determinada y a jornada completa. Por otro lado, la edad de la plantilla también es un factor determinante debido a la sustitución por personal eventual de personas que disfrutaban de beneficios sociales vinculados al cuidado de menores (reducción de jornada con acumulación en periodos de vacaciones escolares, entre otras).

A finales de 2015, el 82,61% de nuestra plantilla dispone de un contrato indefinido, frente al 17,39% con contrato eventual que contribuye a paliar los picos de actividad que se registran de forma puntual en la organización durante épocas concretas del año.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato (%)



Contratos 2015	Mujeres	Hombres
Indefinido	-	-
Temporal	73,23%	26,77%

ACUMULADO 2015	Tiempo completo		Tiempo parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Indefinido	69,76%	30,24%	62,50%	37,50%
Temporal	80,20%	19,80%	91,60%	8,40%

Por otro lado, evitamos cualquier tipo de discriminación por razones de discapacidad. Así, durante el año 2015 el personal discapacitado contratado alcanza el 2% de la plantilla media registrada durante el ejercicio (576 personas).

	Personal discapacitado	
	Mujeres	Hombres
Araba	1	1
Bizkaia	3	6
Gipuzkoa	-	1
Total	12	

Rotación

Durante el año 2015 la tasa de rotación se sitúa en el 0,89% entre, (6 bajas voluntarias entre las 679 personas que han estado trabajando en la organización) frente al 0,88% del año anterior. Este índice de rotación se deriva exclusivamente de bajas voluntarias, no habiéndose registrado ninguna desvinculación forzosa durante el ejercicio.

En este sentido, las medidas de conciliación implantadas, los beneficios sociales o las posibilidades de participación, unidas a la estabilidad en el empleo contribuyen a que sean pocas las personas que deciden desvincularse de la organización.

Rotación 2015	Mujeres	Hombres
Despidos	-	-
Bajas voluntarias	1	5

Salario

Las y los trabajadores de Mutualia estamos regidos por el convenio colectivo general de seguros, reaseguros y mutuas de accidentes de trabajo estableciendo los salarios base por grupo y nivel. No obstante, el salario base de convenio está afectado desde 2010 con una reducción del 5% y una congelación tras haber sido encuadrada nuestra actividad dentro del Sector Público Estatal y habernos aplicado las limitaciones presupuestarias legalmente establecidas para el sector público en las diferentes Leyes de Presupuestos Generales del Estado.

Retribución del personal por titulación y categoría profesional

La relación de este salario base entre hombres y mujeres, desglosado por categoría profesional, no presenta diferencias.

Categoría Profesional	Mujeres	Hombres
Grupo I, nivel 1	502.025	783.493
Grupo I, nivel 2	1.279.536	1.347.303
Grupo I, nivel 3	1.083.881	860.252
Grupo II, nivel 4	4.800.579	1.397.141
Grupo II, nivel 5	843.973	275.107
Grupo II, nivel 6	2.605.663	594.519
Grupo III, nivel 7	13.579	21.630
Grupo III, nivel 8	255.844	145.615

Absentismo

En Mutualia definimos el absentismo como las horas perdidas como consecuencia de accidentes de trabajo (en este concepto incluimos, por tanto, las bajas por riesgo para el embarazo y durante la lactancia), así como las derivadas de bajas de enfermedad común. Por lo tanto, no computamos otros conceptos como la lactancia, reducciones de jornada, horas sindicales, permisos de maternidad y paternidad, horas para consulta médica, etc.

En los últimos años, el nivel de absentismo viene registrando una tendencia negativa alcanzando en 2015 el valor más alto de los registrados en los últimos tres años. Por desgracia, la causa fundamental de este incremento se debe a enfermedades graves que finalizan en la incapacidad permanente o en el fallecimiento de la persona y, en menor medida, a las bajas previas al periodo de maternidad. En este sentido, un volumen importante de las bajas que registramos se derivan de procesos de incapacidad temporal muy vinculados a los estados de gestación y teniendo en cuenta que en nuestra plantilla prevalecen las mujeres con una edad inferior a 40 años es un hecho que nos afecta de manera considerable.

No obstante, y con el fin de contribuir a la mejora de este ratio, hemos puesto en marcha diferentes actuaciones para sensibilizarnos sobre su impacto negativo en nuestra organización. Así, por ejemplo, en 2015 realizamos un análisis evolutivo del absentismo por áreas durante el periodo 2010-2015 y, una vez trasladadas sus conclusiones a la Dirección, comenzamos un estudio pormenorizado del mismo por persona. De igual forma, a la hora de proceder a realizar el análisis de este ratio y de adoptar medidas oportunas, comenzamos a diferenciar la incapacidad temporal vinculada a los procesos de maternidad.

	2013	2014	2015
Absentismo(AT y CC)	3,52%	4,24%	4,73%

	Mujeres	Hombres
AT y EP	92%	8%
CC	78%	22%

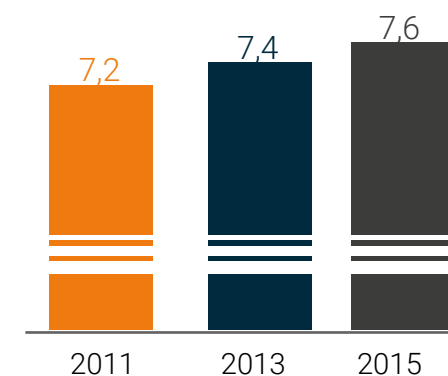
Clima Laboral

La satisfacción global alcanza en 2015 un nivel de 7,57 sobre 10, lo que supone un incremento del 2,3% respecto al nivel registrado en 2013, con una tasa de participación del 58%.

A partir del análisis segmentado de los resultados alcanzados, definimos un plan de acción para el periodo 2016-2017 con el objetivo de mejorar aquellas variables con menor nivel de satisfacción y de mantener y potenciar las variables con las que las personas nos mostramos más satisfechas. En total, 19 acciones enmarcadas dentro de los ámbitos de:

- Retribución.
- Congruencia entre el comportamiento de las personas responsables y los valores de la mutua.
- Ejercicio del liderazgo.
- Coordinación entre áreas.
- Autonomía y capacidad de decisión.

Índice Satisfacción global (sobre 10)



Liderazgo

A 31 de diciembre de 2015, 22 de las 650 personas que integramos la plantilla de Mutualia acuden a las reuniones del Seguimiento de Gestión, que es donde realizamos la gestión estratégica de la organización, así como de su control y seguimiento. Su distribución es la siguiente:



En 2015 estas personas, inician un proceso formativo con el fin de “facilitar el cambio a toda la plantilla”, con el fin de definir y aplicar una estrategia de cambio en la mutua realizan una profunda reflexión en base al Modelo ADKAR y a su cuestionario. Para ello analizan los siguientes aspectos:

- Consciencia y riesgos si no cambiamos.
- Factores motivadores para el cambio.
- Frenos para el cambio.
- Herramientas y conocimientos para el cambio.
- Retos y barreras para el cambio.
- Refuerzos necesarios para el cambio.

Por otro lado, en 2015 continuamos con el Proyecto Lidera como foro de comunicación y de generación de opinión e ideas, creado en 2011 con el fin de que todas las personas líderes de la organización tomaran conciencia de la importancia de su liderazgo, y donde tuvieran oportunidad de participar en la gestión de la mutua. Así, durante el ejercicio 2015, 107 personas identificadas como líderes en la mutua nos reunimos de manera periódica para trabajar los siguientes temas: Plan Estratégico 2015-2017, Mutualia App y Orientación a cliente.



Al finalizar cada jornada de Lidera solicitamos a todas las personas asistentes que hagan una valoración de la misma, así como de la sistemática seguida durante la sesión. En 2015, la valoración general del Proyecto Lidera es de 7,8 y de 8,14 la satisfacción con las sistemáticas (frente al 7,52 y 7,78 que, respectivamente, venimos registrando desde la puesta en marcha del proyecto en el año 2011).

Comunicación

Somos conscientes de que una comunicación efectiva y transparente es esencial para alcanzar nuestros planes y metas y por ello, todas las personas de la mutua estamos implicadas en el desarrollo y mejora de los mecanismos y canales de comunicación ya implantados. De hecho, en 2015 revisamos y actualizamos nuestro mapa de comunicación interna con el fin de dar una respuesta más adaptada a nuestras demandas y necesidades de información/ comunicación, y en el último trimestre comenzamos a analizar la viabilidad de un nuevo Portal Corporativo cuya implantación se llevará a cabo durante el año 2016 con el fin de tener integradas todas nuestras aplicaciones (equipos de trabajo, gestión del conocimiento...) y blogs.

A lo largo de los años hemos ido articulando numerosos canales que han facilitado nuestra comunicación interna. En 2015 seguimos, de hecho, manteniendo y potenciando estos mecanismos que, sin duda, propician un contacto mucho más directo y cercano y que, además, contribuyen a que las personas de la mutua podamos participar en esas labores de comunicación:

Reuniones presenciales mensuales donde la persona responsable de proceso/ área comunica a sus colaboradoras y colaboradores la situación de los objetivos y acciones, así como cualquier otra información relevante que hubiera sido trasladada previamente a la Junta Directiva, con un alcance del 76,91% del total de la plantilla en 2015.

Edición mensual de la revista interna Sustraiak (67 ediciones) con la información interna más relevante de la organización redactada, en su caso, por los equipos de proceso y de mejora, por las comisiones o por cualquier persona de la organización que quiera colaborar y compartir información con sus compañeras y compañeros.

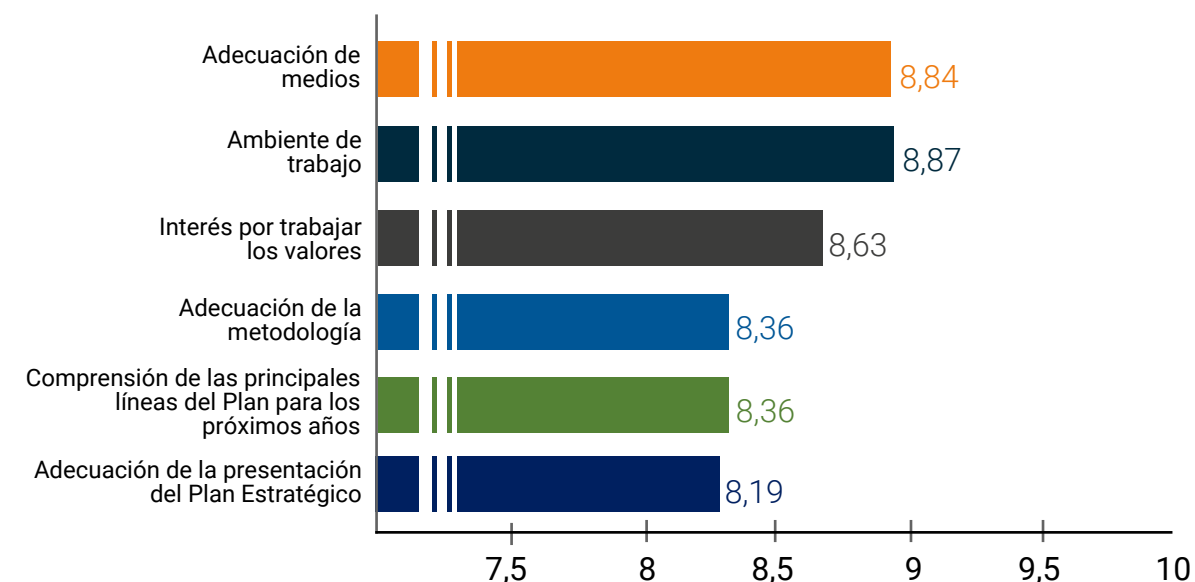
Realización de los Desayunos con el Gerente donde las personas asistentes pueden trasladarle sus inquietudes y preguntas de una manera informal.

Reuniones de proceso/ subproceso con seguimiento mensual de acciones que se están desarrollando y de sus objetivos asociados, así como identificación de mejoras y seguimiento de equipos de mejora asociados al proceso.

Reuniones sistemáticas de la Dirección con toda la representación sindical para comunicarles la información trasladada en las Juntas Directivas y las novedades más reseñables, y para consensuar las diferentes informaciones y estrategias que afectan a las personas (información del sector, información interna de la mutua, amenazas, etc.).

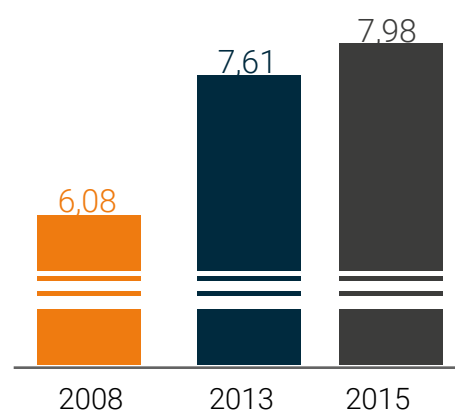
Presentación sistemática del Plan Estratégico a todas las personas de la organización. Es precisamente la comunicación de nuestro Plan Estratégico 2015-2017 la que experimenta un importante cambio respecto a la sistemática que veníamos empleando en años anteriores. Así, en 2015, y coincidiendo con el cambio en la Gerencia, revisamos el enfoque de la comunicación del Plan Estratégico pasando de una única jornada de presentación a la totalidad de la plantilla, a 14 jornadas con equipos reducidos de unas 40-50 personas en los distintos territorios (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa y Madrid). Este nuevo enfoque nos permite celebrar jornadas más cercanas y participativas, de forma que mejora el proceso de comunicación del Plan Estratégico, y da la posibilidad de que al final de cada jornada se abra un turno de preguntas para que las personas asistentes puedan preguntar al Gerente cualquier duda sobre la situación del sector o la estrategia de Mutualia. Precisamente a partir de estas jornadas de presentación del Plan Estratégico 2015-2017 ponemos en marcha un plan de comunicación específico de los nuevos valores de la mutua, con iniciativas que se inician a finales de 2015

Resultado de las jornadas de presentación del plan estratégico



En este sentido este tipo de presentación ya que en sus propias palabras “permite una mayor cercanía” y “es más participativa, más personal y accesible”. Y, además, en la encuesta de personas el ítem “Conozco el Plan Estratégico de Mutua” evoluciona de 6,08 en 2008 a 7,98 en 2015

Grado de conocimiento del Plan Estratégico (sobre 10)



Por otro lado, en el último trimestre de 2015 comenzamos a estudiar la implantación del Portal Corporativo con el objetivo de ponerlo en marcha en 2016. Este nuevo portal se convertirá en el centro de la comunicación interna de la mutua donde, además, tendremos integradas todas nuestras aplicaciones, blogs, equipos de trabajo o la gestión del conocimiento, etc.

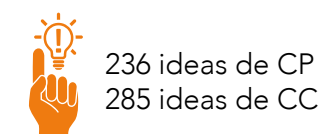
Participación

En Mutua somos conscientes de que el proceso de reflexión estratégica es un buen momento para que participen las personas con el fin de que interioricen como algo propio los objetivos de la mutua y de que asuman la responsabilidad de gestionar proyectos. Desde el inicio de nuestro camino hacia la excelencia en la gestión buscamos que las personas compartan, conozcan y participen en la definición de la estrategia de la mutua. Así, bajo esta premisa hemos ido ampliando la participación de nuestras personas en su definición siendo el año 2015 en el que alcanzamos la mayor participación, un total de 188 personas diferentes participando en, al menos, una de las fases de nuestra reflexión estratégica.



En 2015 organizamos seis sesiones de trabajo con una representación de nuestro personal sanitario para que hicieran aportaciones y propusieran ideas que contribuyeran a dar respuesta a nuestro reto estratégico de “mejorar los niveles de solvencia”:

Equipos de trabajo	Bizkaia		Gipuzkoa		Araba	
	CP	CC	CP	CC	CP	CC
Integrantes	10	11	12	10	13	5
Ideas	52	128	60	101	124	56



Más allá de estos equipos de trabajo ad-hoc, nuestra apuesta por un liderazgo compartido a través del Proyecto Lidera y nuestra gestión por procesos también nos permiten aumentar el número de personas participando activamente en la definición de los planes estratégicos y de los planes de gestión anuales, así como en la puesta en marcha de equipos de mejora.

Son precisamente estos equipos de mejora otro de nuestros mecanismos para promover la participación de más personas en la gestión de la mutua ya que tienen como finalidad trabajar en mejoras derivadas de los planes de gestión de los procesos o en su propia identificación. En 2015 contabilizamos un total de 52 equipos de mejora activos, de los cuales 33 son permanentes y 19 temporales, y que supone que el 46% de nuestra plantilla participa activamente en algún equipo durante el ejercicio:

Proceso/Área	Nº Equipos permanentes	Nº Equipos temporales
Desarrollo de personas	8	1
Política y Estrategia	3	1
Innovación y mejora Continua	1	0
Asesoría Jurídica	2	2
Gestión de Recursos y Alianzas Operativas	4	1
Gestión	1	0
Económico Financiero	0	2
Sistemas de Información	1	0
CC	0	1
CP	13	11
Total	33	19

Todos los equipos están registrados en la herramienta de Equipos de Trabajo, en la aplicación de Sistemas de Calidad, que permite gestionar el trabajo de una manera más eficaz al posibilitarnos cumplimentar en la misma aplicación la ficha, convocatorias activas, seguimiento de objetivos, etc.

Nuestro sistema de sugerencias también es un mecanismo importante de participación. A través de él, todas las personas de la organización tenemos la posibilidad de proponer ideas e iniciativas garantizándonos una respuesta por parte de la persona responsable del proceso que se viera afectado. Durante el año 2015 registramos un total de 172 sugerencias internas e implantamos el 59,88% de las acciones.

Capacitación y conocimiento

Con la definición y gestión anual de nuestro Plan de Formación buscamos identificar necesidades formativas para una actualización de nuestros conocimientos que contribuya a alcanzar los retos estratégicos de la organización

	2014	2015
Número de acciones formativas total	329	417
Mujeres	210	283
Hombres	119	134
Número de asistentes total	2.803	3.778
Mujeres	1.852	2.563
Hombres	951	1.215
Inversión en formación	170.617€	178.429€
Media de horas formativas por persona	46	48
Total horas formación	26.155	27.084



A partir de las necesidades formativas identificadas tanto por las y los responsables como por las propias personas y, de la incorporación de las formaciones troncales seleccionadas por la Dirección en base a nuestras líneas estratégicas, elaboramos anualmente nuestro Plan de Formación. En 2015 el plan está concretado en las siguientes acciones formativas:

Principales acciones formativas (nº)	2013	2014	2015
Calidad y medio ambiente	15	16	37
Actualizaciones médicas	168	136	158
Ofimática	24	20	8
Habilidades de Liderazgo	18	16	29
Actualizaciones Jurídicas	19	13	26
Prevención Riesgos Laborales	35	32	42
Congresos Médicos Nacionales	22	23	28
Congresos Médicos Internacionales	2	2	2
Formación en materia Fiscal y Contable	11	18	6
Habilidades para la Gestión	35	37	61
Desarrollo de Sistemas para la Gestión	9	10	13
Otros (idiomas, etc...)	4	6	7
TOTAL	362	329	417

Por otro lado, en 2015 continuamos desplegando la prueba piloto del proyecto de gestión por competencias con el fin de alinear en mayor medida las competencias de nuestras personas con los requerimientos del puesto. En concreto, son las áreas de Contabilidad, Contingencia Común, Informática, Organización y Calidad y Recursos Humanos las que participan en esta Fase II del proyecto.

Después de que sus responsables identificasen los niveles competenciales requeridos asociados a los distintos perfiles profesionales de sus respectivas áreas, evaluaron a sus personas sobre la base de esas competencias y las conductas asociadas a las mismas. En paralelo, las personas participantes en esta fase se autoevaluaron para finalmente mantener una entrevista conjunta con sus responsables que les permitiera identificar los gaps competenciales y, en consecuencia, identificar distintas necesidades formativas. Tras analizar los resultados que de manera consensuada se desprenden de las entrevistas entre responsables y personas evaluadas, las competencias priorizadas en esta Fase II son:

- Creatividad y actitud innovadora
- Orientación a cliente externo
- Visión de negocio
- Capacidad de comunicación

En este sentido, salvo la competencia de Orientación a cliente externo, las otras tres priorizadas coinciden con las priorizadas en la Fase I del proyecto.

Por otro lado, y dentro de este mismo proyecto de gestión por competencias, en 2015 finalizamos la formación en creatividad y actitud innovadora a la que asisten las personas participantes en la Fase I a las que se les había identificado las mejoras necesarias para alcanzar las competencias. Organizamos una jornada de formación interna sobre visión de negocio a la que asisten participantes de las Fases I y II.

Por las características de nuestra actividad y de nuestros servicios, uno de los mecanismos más relevantes para nuestro aprendizaje es el trabajo diario en equipo y las sesiones de formación interna (sesiones clínicas, sesiones jurídicas u otras jornadas de formación interna). Es por ello que durante el año 2015 continuamos potenciándola:

- N° Jornadas de formación interna: 196.
- Media de horas de formación interna por personas: 15,88.
- N° Personas formadoras : 44.
- % Personas que socializan conocimiento/ total de personas que acuden a formación externa : 21,28.

Mutualia favorece y promueve el crecimiento profesional de sus personas ayudando económicamente aquellas personas que desean cursar estudios en centros oficialmente reconocidos, siempre que los mismos puedan tener una proyección en un puesto de trabajo de los existentes en la entidad.

Igualdad de oportunidades, conciliación y diversidad

En Mutualia incorporamos en nuestra estrategia la importancia de la igualdad entre hombres y mujeres como fortaleza para contribuir a la consecución de los objetivos. En esta línea venimos definiendo Planes de Igualdad y, en 2015 aprobamos el IV Plan que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017, y que como ya hicimos con planes anteriores, se encuentra enmarcado dentro del Plan Estratégico que Mutualia ha elaborado para el periodo 2015-2017.

Con este IV Plan de Igualdad consolidamos nuestra labor de más de nueve años en materia de Igualdad siendo ratificada la misma por agentes externos ya que seguimos manteniendo el Distintivo de Igualdad en la Empresa que nos concedió el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en 2011 y que en 2015 renovamos para otros tres años. Además, en el año 2015 también validamos el Certificado Efr según la norma EFR 1000-1 de Empresa Familiarmente Responsable, acreditado por la Fundación +Familia.

En 2015, desde la aprobación del IV Plan de Igualdad, 410 personas se acogen a medidas de conciliación, de las cuales 304 son mujeres y 106 hombres:

Medidas de conciliación	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de jornada	41	3	44
Reducciones de jornada + acumulación de la reducción	17	1	18
Excedencias para cuidado de menores	45	11	56
Acumulación lactancia	26	0	26
Permiso de paternidad	1	11	12
Medidas de flexibilidad organizativa			
Conexiones VPN	50	31	81
Cambio centro de trabajo aprox. domicilio	2	1	3
Flexibilidad horaria	111	46	157
Trabajo a distancia	11	2	13
TOTAL	304	106	410

Recursos asignados

Bonificación económica por nacimiento descendientes	6.400 €
Ayudas escolares a hijos e hijas del personal	91.319 €
Ayudas para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años	9.067 €

Reincorporación tras permiso maternidad o paternidad	3 semanas		16 semanas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personas que tuvieron derecho a permiso	12	-	-	29
Personas que ejercieron su derecho a permiso	12	-	-	29
Personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso	12	-	-	29
Personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso y conservaron su empleo pasado 12 meses desde su reincorporación	12	-	-	29
Índices de reincorporación al trabajo y de retención de las personas que ejercieron el permiso por maternidad o descanso	100%		100%	

Durante este ejercicio incorporamos como nueva medida de conciliación la consideración de la amniocentesis como intervención quirúrgica que requiere reposo domiciliario a efectos de permiso retribuido. Esta medida favorece a todos los hombres o mujeres que necesitan asistir a sus compañeras tras la realización de esta prueba.

Además, durante el ejercicio 2015 continuamos con la labor de sensibilización en materia de Igualdad a todas las personas de Mutualia, publicando un total de 24 artículos en nuestra revista interna. Pero la labor de sensibilización no sólo se limita a nuestra propia organización, también participamos en diferentes foros en los que compartimos nuestra experiencia en materia de igualdad (asistencia a 17 encuentros).

Beneficios sociales

El convenio colectivo de seguros, reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y nuestros pactos de empresa son las dos normativas que regulan nuestras condiciones salariales, jornadas laborales, permisos, licencias y beneficios sociales.

Dentro de las mejoras recogidas en nuestros pactos de empresa destacan:

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

Además, disponemos también de otros beneficios sociales que, sin duda, contribuyen a mejorar nuestras condiciones laborales. En 2015 suponen para Mutualia un importe de 1.341.177,39 euros:

Beneficio Social	Mejora que supone
Ayudas escolares	Becas y ayudas de guarderías y estudios.**
Estudios *	Pago de hasta el 100% de matrículas y 50% de tasas de estudios del personal fijo (14 personas)
IMQ *	Pago de las cuotas del Igualatorio (seguro sanitario).
Premio por Nupcialidad y Natalidad *	Ayudas económicas por nacimiento o adopción y cobro de una mensualidad extra por matrimonio/pareja de hecho/convivencia
Ayudas personas discapacitadas *	Ayuda económica a las personas de Mutualia (minusvalía => al 33%)
Asistencia sanitaria	Ayuda médica quirúrgica y rehabilitación en sus propias instalaciones para la persona trabajadora y su unidad familiar
Licencias y permisos	Tres días más por matrimonio o pareja de hecho. Un día más por nacimiento de hijo/a, por fallecimiento o enfermedad de pariente hasta el 2º grado. Permiso no retribuido de hasta 3 meses. Excedencia de un año con reserva de puesto. Reserva de puesto de trabajo durante tres años en las excedencias por cuidado de hijo/a. Aumento de una semana de permiso si la pareja ha solicitado un permiso compartido de al menos 4 semanas.
Seguro de vida y accidentes	Seguro de vida hasta 69.000 euros de cobertura.
Préstamos*	Préstamos a tipo de interés cero para compra de vivienda/ rehabilitación

(**)Las personas eventuales solo tienen la ayuda para hijos e hijas menores de tres años

(*)Solo personal fijo

Servicio de prevención propio

En Mutualia continuamos avanzando en nuestro compromiso no sólo con el mantenimiento de la seguridad y salud, sino con la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo y del bienestar de nuestras personas. Derivado de este compromiso, y de nuestra Adhesión a la Declaración de Luxemburgo en 2014, ponemos en marcha un equipo de trabajo para implantar medidas de promoción de la salud en el trabajo, con el propósito de conseguir una Empresa Saludable. Así, durante 2015 realizamos un diagnóstico analizando nuestra situación de partida para posteriormente definir acciones a implantar con el objetivo de mejorar los niveles de salud en la mutua.

La formación es un elemento fundamental para capacitar a las personas implicándolas directamente en su autocuidado. Por eso en 2015 llevamos a cabo un total de 45 acciones formativas en prevención de riesgos laborales, a las que asisten 415 personas de la organización, con una duración total de 732 horas. Prácticamente la mitad de esta formación la impartimos las propias personas de la mutua como jornadas internas de formación, lo que evidencia la integración de la prevención en nuestra organización y en nuestra actividad diaria.

Además organizamos diferentes acciones formativas dirigidas a prevenir determinados riesgos específicos asociados a la ejecución de tareas concretas (riesgos en la RMN, riesgos durante la manipulación manual de cargas, riesgo biológico, riesgo eléctrico, etc...), y también cabe destacar el taller teórico-práctico de estiramientos para personas que realizan trabajos sedentarios al que acuden cerca de 150 personas de la organización.

Por otro lado, promovemos la prevención a través de diversas acciones de divulgación y sensibilización que alcanzan a la totalidad de la plantilla:

- Publicación de 13 artículos en la revista interna Sustraiak,
- Campañas específicas sobre temas determinados (promoción del reconocimiento médico, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo o la prevención de accidentes de tráfico),
- Elaboración de carteles informativos sobre aspectos específicos.

También continuamos difundiendo algunos accidentes ocurridos en nuestra organización a través de lo que denominamos "Experiencias Compartidas" con el objetivo de informar de aquellos accidentes que pueden ser susceptibles de ocurrencia en otras áreas o centros para alertar y concienciar sobre las medidas preventivas a adoptar.

La seguridad en cada uno de nuestros centros, tanto para nuestras personas como para quienes nos visitan, continúa siendo una preocupación esencial. Por ello, todos nuestros centros disponen de un Plan de Actuación ante Emergencias actualizado, y continuamos impartiendo formación en aspectos clave como pueden ser la extinción de incendios o los primeros auxilios. Durante el ejercicio 2015, ofrecimos formación en primeros auxilios a 40 personas de la mutua y otras 63 asistieron a cursos prácticos de extinción de incendios con lo que en la actualidad alrededor de 200 personas están formadas en el manejo de sistemas de extinción. Realizamos también durante este año un total de 8 simulacros de emergencia.

Nuestro compromiso con la seguridad y salud alcanza también a los proveedores y colaboradores, así como a las obras y actividades que se ejecutan en nuestros centros. Llevamos a cabo la coordinación de actividades empresariales de diferentes maneras: manteniendo contacto con las empresas con las que compartimos actividad.

En 2015 registramos un total de tres accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo y dos accidentes in itinere, con un total de 135 días de baja, e investigamos un total de 54 sucesos, contabilizando también los accidentes sin baja e incidentes.

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

	2013	2014	2015
Índice de frecuencia con baja	0,94	2,76	3,17
Índice de incidencia con baja	1,52	4,58	5,27
Índice de gravedad con baja	0,017	0,199	0,132

Índice de accidentes con lesiones por territorio	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	TOTAL
Índice de incidencia con baja	5,6	0,0	0,0	0,0	5,27
Índice de incidencia total	62,09	30,43	25,67	199,37	49,18

Índice de accidentes con lesiones por sexo	2014		2015	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de incidencia con baja	6,51	0	5,01	8,85
Índice de incidencia total	60,74	61,91	47,62	52,63

Durante el 2015, no hemos tenido notificaciones de Enfermedad Profesional.

Comité de Seguridad y Salud Laboral

En Mutua disponemos de tres Comités de Seguridad y Salud, distribuidos por territorios, que representan al 100% de las personas de la organización y garantizan la consulta y participación de las y los representantes de las y los trabajadores en los aspectos relacionados con la seguridad y salud de las personas y el control sobre la efectividad de las medidas adoptadas en materia de prevención de riesgos laborales. Estos Comités se reúnen de manera periódica territorialmente y, al menos una vez al año, se realiza una reunión conjunta.



Gestión Avanzada

Buscamos la mejora de nuestra competitividad integrando en nuestra gestión a todos los grupos de interés

Elaboración del Plan Estratégico 2015-2017

Una vez finalizado el periodo de vigencia de nuestra anterior reflexión estratégica (2012-2014), en 2015 hemos elaborado el Plan Estratégico para el periodo 2015-2017 de un modo participativo, fomentando que las personas de la organización pudieran realizar sus aportaciones a través de reuniones de trabajo en equipo y del uso de técnicas de creatividad. Así, un total de 188 personas han participado en las diferentes sesiones y jornadas desarrolladas.

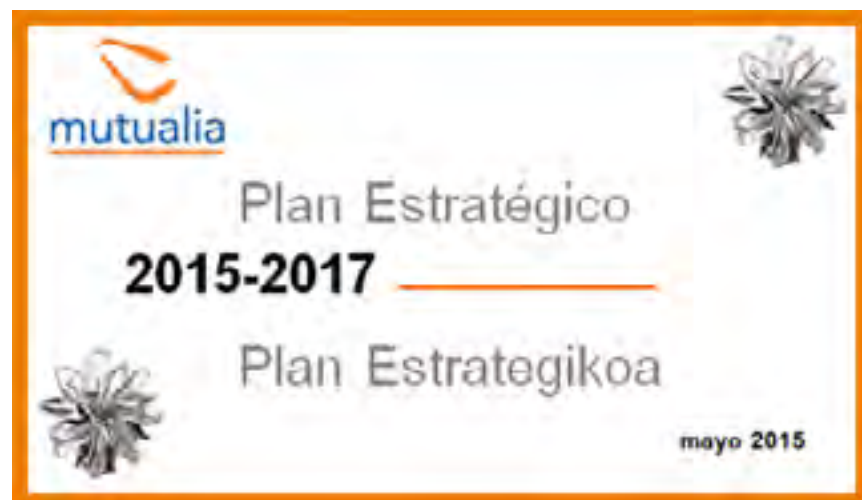
Durante el proceso de reflexión estratégica hemos abordado las líneas y objetivos que nos permitirán hacer frente a nuestros retos de futuro y, para conseguirlo, hemos seguido apostando por la búsqueda de la excelencia en el desarrollo de todas nuestras actividades y por cumplir con los compromisos adquiridos con todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

El contexto en el que hemos enmarcado el actual Plan Estratégico ha sido el siguiente:

- Nueva Ley de Mutuas.
- Inicio de la recuperación económica: incremento del empleo.
- Incremento del gasto de IMS por tendencia de incremento de EP a cargo de la mutua.
- Disminución de ingresos extraordinarios por recuperación de EP por responsabilidad del INSS.
- Incremento de la incidencia de CC.

Esta situación de incertidumbre y continuos cambios nos ha llevado a adoptar la decisión de cuantificar los retos estratégicos a 2017 y el resto de objetivos únicamente para el ejercicio 2015.

Nuestro proceso de elaboración del plan comenzó en el mes de enero cuando el Comité de Dirección y el Comité de Seguimiento de Gestión comenzaron estudiando cuáles eran nuestras principales debilidades y amenazas, así como nuestras fortalezas y oportunidades. A partir de este análisis DAFO y de identificar nuestro posicionamiento en los factores críticos de éxito, definimos nuestra Visión y los principales retos estratégicos para 2017.



El despliegue de estos retos lo llevamos a cabo a través de los equipos de proceso y de los equipos de trabajo ad-hoc, que son los responsables de definir los objetivos operativos y los planes de acción que posteriormente concretamos en los planes de gestión anuales.



En total, setenta y nueve proyectos identificados que serán acometidos durante el periodo de vigencia del actual Plan Estratégico, y que se han desplegado y concretado en más de doscientas acciones que serán gestionadas por los diferentes equipos de proceso.

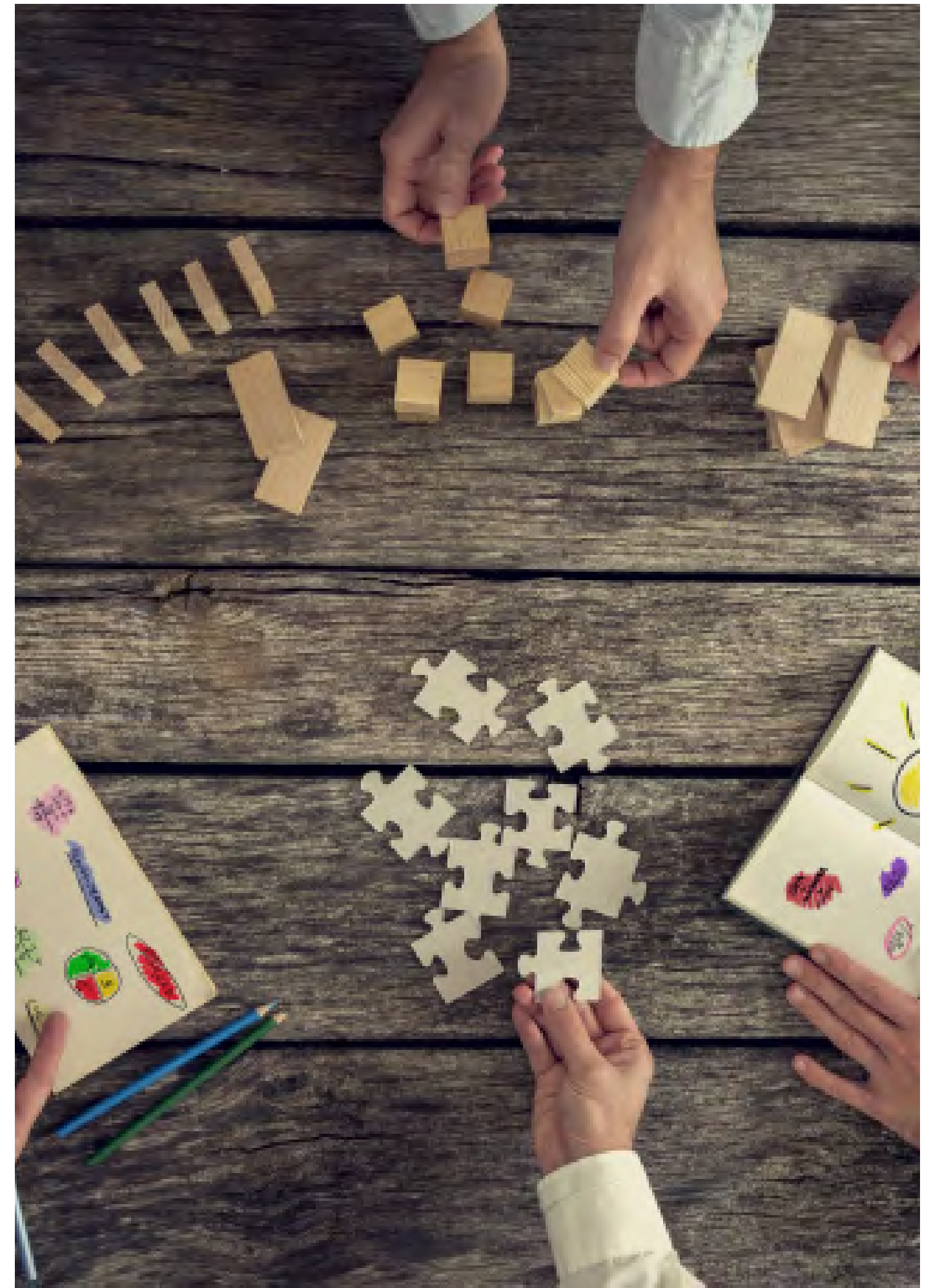
Más allá de este reconocimiento, en 2015 hemos desarrollado diferentes actuaciones y alcanzado otros hitos relevantes en el ámbito de nuestra gestión:

- Mantenimiento de las certificaciones de calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral y gestión de riesgos para la seguridad de pacientes en todas nuestras actividades y centros (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y ISO 179003).
- Refuerzo de una cultura de gestión avanzada entre las personas de la organización:
 - 4 personas evaluadoras de Euskalit y 5 participantes en evaluaciones externas.
 - 19 personas participantes en auditorías internas.
 - 4.559 horas de formación en gestión avanzada.
- Participación activa en diferentes redes de innovación y conocimiento para identificar y compartir mejores prácticas (Club 400 de Euskalit, Innobasque, Academia de Ciencias Médicas, etc.).

Seguimiento de gestión

Para poder realizar un seguimiento de todas las acciones e indicadores establecidos en el Plan estratégico y los planes de Gestión de los procesos hemos implantado la herramienta Midenet. A través de la misma cada proceso hace la planificación de cada acción, marcando plazos, asignando tareas para su realización y registrar su estado de situación a través de informes. El seguimiento de indicadores y el grado de cumplimiento de los objetivos también se lleva a cabo a través de la misma.

Esta herramienta no sólo permite realizar el seguimiento de los planes de gestión sino que además hemos integrado todas las acciones derivadas de nuestro sistema de quejas y sugerencias, auditorías internas y equipos de trabajo.



Reputación Corporativa

Nuestro objetivo es mejorar la reputación corporativa de Mutuaia logrando que nuestros resultados y comportamientos sean reconocidos por nuestros grupos de interés.

Desde 2005, año en el que identificamos a la sociedad como grupo de interés dándole una línea estratégica propia, venimos promoviendo la mejora continua de nuestro sistema de gestión en línea con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), incluyéndola de manera explícita tanto en nuestra Misión como en nuestra Visión. Fue en el Plan Estratégico 2006-2008 y, posteriormente en los Planes Estratégicos 2009-2011 y 2012-2014, cuando consolidamos este enfoque recogiendo unos compromisos claros con la sociedad que respondían a gestionar con criterios de responsabilidad social, colaborar y sensibilizar en materias de interés general y disponer de un sistema de gestión medioambiental y de riesgos laborales acreditado. La RSC, por tanto, se convierte en un aspecto transversal, con una línea propia, con sus objetivos concretos, estrategias y planes de acción.

De hecho, en el Plan Estratégico 2015-2017 identificamos como línea estratégica la "Reputación Corporativa" en lugar de la "Sostenibilidad y compromiso con la sociedad" tal y como veníamos definiéndola en los anteriores planes estratégicos por entender que así su alcance es aún mayor y supone un paso más en nuestro compromiso en este ámbito. Además, en el último trimestre de 2015 definimos el Subproceso de Reputación Corporativa, integrado dentro del Proceso de Política y Estrategia y que tiene como objetivo prioritario mejorar la reputación corporativa de Mutuaia logrando que nuestros resultados y comportamientos sean reconocidos por nuestros grupos de interés.

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

EIAS: Equipo Iniciativas y Actividades Sociales

- Firma de acuerdo de colaboración con fundación GAITUZSPORT para la integración en el deporte de personas con diversidad funcional.
- Venta de libros para el estudio en la lucha contra el cáncer infantil, entre otras, etc, han sido algunas de las más de 40 actividades que el Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales (EIAS), ha desarrollado durante el 2015.

A través del EIAS, compuesto por personas voluntarias que pertenecen a diferentes áreas y territorios, damos respuesta a las necesidades y expectativas sociales en los que Mutuaia desarrolla su actividad.

La misión no es otra que la de sensibilizar y concienciar sobre la situación de nuestro entorno y del mundo en general, acercando proyectos y actividades sociales a las personas de nuestra organización para que de manera voluntaria, decidan dónde quieren colaborar.

Además adquirimos compromisos con diferentes asociaciones y organizaciones, con el fin de reforzar nuestra cultura de solidaridad y compromiso social. Principalmente celebraremos con aquellas que den cobertura a la sanidad y la discapacidad, áreas que están directamente ligadas con nuestra actividad diaria.

Algunas de las actividades en las que hemos participado:



Por tercer año consecutivo, participamos en la Estropada WOPATOS con la venta de patos entre nuestras personas, organizada por la Fundación Walk On Project (WOP), cuya recaudación va dirigida a la investigación de las enfermedades neurodegenerativas.



Campaña de recogida de alimentos no perecederos en todos nuestros centros para el Banco de Alimentos de Gipuzkoa, siendo el año con mayor recogida de los últimos 3 años



Las personas de Mutuaia hemos elegido colaborar durante los próximos 3 años con la Asociación de Niños y niñas con cáncer infantil del País Vasco "Umekin", la cual tiene integrado a las tres asociaciones provinciales. Colaboramos a través de la donación de las recaudaciones obtenidas en las fiestas infantiles de navidad de las familias, rifas de cestas solidarias, así como con algunos de los proyectos que estas organizaciones llevan a cabo durante el año.



Entrega de uniformes en desuso a KOOPERA, cooperativa cuyo objetivo es la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, y que entre otras muchas actividades promueve la mejora del medio ambiente a través de un servicio de recogida de todo tipo de residuos, apostando por la reutilización de los mismos.





Venta simbólica de microbús en desuso por 1€ a la Asociación de Amigos Vida para todos de Benin, cuyo objetivo es acercar a los colectivos más desfavorecidos de las zonas rurales, la educación, sanidad y cultura.

Donación de material de quirófano, material escolar, ropa, portabebés, mantas, botas de agua, ropa de hogar, etc para asociaciones en ayuda de los refugiados sirios, refugiados del Sahara, ONGD Mundu Bat, etc....

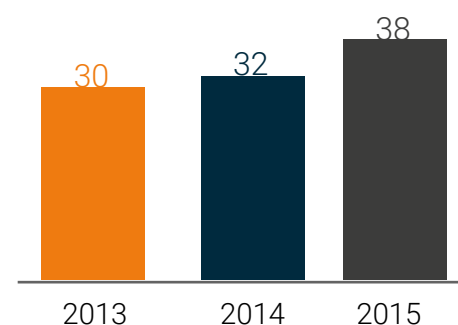


Además hemos seguido brindando a todo nuestro personal la oportunidad de poder seguir donando sangre, acercando hasta nuestros centros los autobuses móviles en colaboración con Osakidetza

En 2015, Mutualia ha reducido considerablemente su aportación económica al desarrollo social, con respecto al año pasado. Este descenso ha venido derivado del último informe de auditoría emitido y notificado por la Intervención General de la Seguridad Social de Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en el que se considera que estas asociaciones / fundaciones no tienen relación con la actividad de colaboración propia de nuestra organización.

A pesar de esta limitación, las personas de Mutualia han seguido contribuyendo de manera personal alcanzado un total de 13.857,80 €. Más allá de esta contribución económica, colaboramos aportando recursos- horas y personas - en la difusión y puesta en marcha de actividades relacionadas con el fomento de la salud, la prevención, la cultura, el deporte, la excelencia o la igualdad de oportunidades.

Nº Colaboraciones con fundaciones, asociaciones y agentes sociales



Comisión de Prestaciones Especiales

En Mutualia, además de contribuir y participar de manera activa en las acciones sociales propuestas por las personas de la organización, también contribuimos a la acción social mediante el reconocimiento de prestaciones de asistencia social que otorga la Comisión de Prestaciones Especiales.

El compromiso de mantener y mejorar la acción social que tenemos encomendada, se lleva a la práctica a través de la tramitación y gestión por parte de un Equipo multidisciplinar, en el que destacan especialistas del área sanitaria y trabajadoras sociales del proceso de prestaciones, haciendo propuestas a la Comisión mencionada, órgano donde se decide la concesión de las ayudas gratificables de asistencia social en favor de las trabajadoras y trabajadores de las empresas asociadas, así como de las personas trabajadoras por cuenta propia y sus derechohabientes, que tras sufrir un accidente de trabajo o estar afectadas por enfermedad profesional, se encuentran en estado o situaciones de necesidad.

El objetivo no es otro que el de aumentar la calidad de vida de las personas y disminuir los factores de riesgo psicosociales que pueden actuar negativamente sobre su salud.

Las solicitudes recibidas son estudiadas de manera individual en las cuatro reuniones ordinarias que se mantienen de manera anual y a las que habitualmente acuden las y los representantes empresariales y sindicales, presididos por una de las personas integrantes de la propia comisión paritaria y cuyos cargos se renuevan alternativamente cada dos años.

En 2015, la Comisión de Prestaciones Especiales atendió un 52,55% de solicitudes frente a las registradas en el 2014. El gasto en estas prestaciones ha ascendido a los 599.956€, lo que ha supuesto un incremento del 6,85% respecto al año anterior. Esta cuantía es determinada por la Comisión en función de la solicitud formulada, el estado de necesidad de la persona y la disponibilidad de presupuesto.

Tipos de ayudas reconocidas	2014	2015
Eliminación barreras arquitectónicas, adaptación de vehículos y alquileres de vivienda temporales	15	12
Ayuda a domicilio	10	10
Scooter, propulsor y bicicletas eléctricas, sillas de rueda, ayudas deportivas, arreglos y complementos	22	19
Gastos de alojamiento, desplazamientos y manutención de familiares de hospitalizados	23	44
Camas Articuladas, prótesis especiales.....	12	11
Ayudas a pensionistas con pensión de baja cuantía	118	51
Ayudas para gastos derivados de fallecimiento	26	36
Ayudas familiares (estudios, tratamiento psicológico....)	10	78
Ayudas desempleados en IT y tras alta médica	2	67
Total nº de prestaciones	238	328
Importe Total	561.482 €	599.956 €

Gestión Ambiental

El compromiso que tiene Mutualia con la mejora continua de su sistema de gestión ambiental, no sólo se verifica con el compromiso de renovación de la certificación ISO 14001, sino que en 2015 hemos dado un paso más en esta línea de trabajo obteniendo la certificación ISO 50.001 de Eficiencia Energética. Esto evidencia el esfuerzo de Mutualia en la gestión del medio ambiente, incluyendo el desarrollo sostenible como estrategia con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o mitigando los problemas ambientales, y fomentando entre nuestras personas y proveedores un uso racional de los recursos.

Estos sistemas de gestión, coordinados por el Comité Ambiental y PRL, nos permiten controlar los consumos y residuos, y no tener un uso indiscriminado o excesivo de energía y suministros, identificando, evaluando y mejorando todos los aspectos de la gestión ambiental de Mutualia.

Con el objetivo de lograr minimizar los impactos ambientales en los centros donde desarrollamos nuestra actividad, algunas de las acciones llevadas a cabo son:

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

Durante el 2015 hemos implementado entre otras las siguientes mejoras:

- Cambios de consignas de temperatura y programación de arranque y parada de los equipos, además de la sensibilización al personal.
- Instalación de analizadores de redes en varias fases para una mejora en el control de consumos parciales de las instalaciones y detectar desviaciones.
- Instalación de sensores de luz y temporizadores.
- Sectorización de alumbrado en las Clínicas.
- Migración a nuevas tecnologías de iluminación en instalaciones, se están cambiando las luminarias existentes por otras basadas en tecnología (LED).
- Instalación de iluminación más eficiente en alumbrados exteriores.
- Sustitución de equipos de climatización y bombas de calor que contenían gas R22.
- Adquisición de resonancia magnética y minibús de Clínica Pakea.

Asimismo, destacamos la herramienta de gestión QCLICKVIEW, a través de la cual ejercemos un mayor control de los indicadores energéticos permitiéndonos conocer los consumos y realizar comparaciones e informes al momento.

En el 2015, el coste total de la gestión medioambiental ascendió a 143.356,69€. De los cuales corresponden a gestión de residuos 109.632,13€, al sistema de gestión ambiental 17.672,81€ y a la prevención ambiental 16.051,75€. Por todo ello y como resultado de estas acciones, Mutuaia no ha sido sancionada económicamente por incumplimiento de la legislación vigente.

Gestión de residuos

La gestión del 100% de residuos se realiza en colaboración con gestores especializados, autorizados y debidamente acreditados para ello.

En Mutuaia garantizamos la gestión de los residuos poniendo a disposición de todas las personas contenedores para asegurar que las personas tienen a su alcance la posibilidad de reciclar todos los materiales que se utilicen en nuestras instalaciones. Además, existen personas responsables para los diferentes tipos de residuos generados, que se encargan de identificarlos y comprobar que estén almacenados en el lugar correcto y gestionarlos de acuerdo a la legislación vigente, además de la sensibilización y difusión de las sistemáticas para la correcta segregación de cada uno de ellos.

Durante este ejercicio, y fruto de todas las acciones desplegadas en Mutuaia, los residuos generados han ascendido a 4 toneladas los residuos retirados.

Material de Oficina

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

En 2015, el 100% de papel utilizado (folio) en nuestra organización es reciclado.

Consumos	2013		2014		2015	
	Kg.	Kg/pers*.	Kg.	Kg/pers*.	Kg.	Kg/pers*.
Papel y cartón	12.338	19,70	11.535	18,45	11.859	18,24
Tóner	904	1,44	811	1,2	882	1,36
Residuos						
Papel y cartón	19.320	30,86	18.014	28,86	20.243	31,14
Tóner	300	30,47	472	0,75	404	0,62
Luminarias	204	0,32	378	0,60	449	0,69
Pilas	221	0,35	80	0,12	44	0,068
Plástico	520	0,83	620	0,99	562	0,86

*personas a 31/12/2015

Material sanitario

Mutuaia entiende como residuo de material sanitario:

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

La selección de los medicamentos se realiza a través de la Comisión de Farmacia y son recogidos en la Guía Farmacológica. Mutuaia cuenta con un servicio de farmacia propio, dirigido por una especialista en farmacia hospitalaria.

	2013	Kg/consulta	2014	Kg/consultas	2015	Kg/consultas
Residuos Biosanitarios Contaminados Kg.	4.158	0,031	3.174	0,023	2.855	0,03
Medicamentos Desechados Kg.	284	0,0022	153	0,0011	207	0,0022

* Consultas: primeras consultas, sucesivas e intervenciones quirúrgicas

Gestión de la energía y del agua

Los consumos de energía en Mutuaia proceden de la electricidad, del gas natural y del gasoil que a lo largo del 2015 han registrado un descenso del 9,57% con respecto a la línea base año 2013. El 55% de estas energías provenientes de fuentes mixtas, son de origen renovable.

Las causas principales de dicho aumento de consumo han sido:

- Aumento del número de kilómetros recorridos por el microbús acercando a nuestros/as pacientes del centro de San Sebastián a la Clínica Pakea.
- Adquisición de equipos sanitarios: Resonancia Magnética, impresora 3D y cortinas de aire entre otras.
- Adquisición de Microbus.
- Climatología adversa 12 % más severa en grados día que el año precedente. tanto al consumo de gas natural, un 2,39 %, como al de electricidad, un 1,12 %.

A pesar de este incremento, en los próximos ejercicios esperamos minimizar nuestro consumo energético al materializarse las medidas de reducción implantadas para tal efecto como han sido: desarrollo de sistemática para la monitorización y discriminación de los consumos eléctricos, cambio de luminarias a LED y desarrollo del Click View entre otros.

El compromiso de Mutuaia con la Gestión Energética se materializó durante este año con la obtención de la certificación UNE-ISO 50001 Eficiencia Energética.

Consumo (kWh)	2013	2014	2015
Electricidad	2.405.231	2.130.200	2.154.129
Gasoil	30.099	23.362	29.854
Gas Natural	1.415.854	1.268.563	1.298.881

	Electricidad (kWh)			Gas Natural (kWh)		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Centros Administrativos	529.771	458.805	441.565	54.376	40.585	51.955
Centros Periféricos	504.197	394.272	395.447	53.412	50.965	37.249
Clínicas y Beato	1.412.558	1.277.122	1.377.117	1.308.065	1.177.013	1.209.677

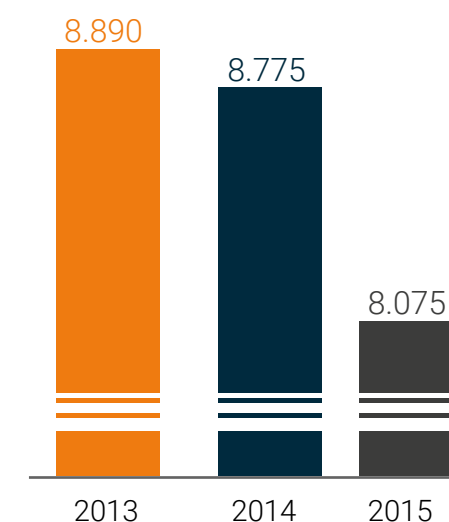
Consumo de agua

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

En 2015, el consumo de agua (8.075,292 m³) se ha reducido en un 7,97 % respecto a 2014. (8.774,755 m³).

El Control operacional de la gestión del agua se realiza a través de la instalación de medidas de optimización en los edificios (perlizadores, temporizadores, sensores, doble descarga...) y control de consumos internos mediante contadores propios, detección de fugas y sensibilización a empleados.

Consumo de Agua (m³)



Emisiones de gases

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

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

Las emisiones tanto directas como indirectas han disminuido un 27,09 % respecto al 2014 debido al descenso del factor de emisión (mix eléctrico) en 2015 que en el caso de Iberdrola ha bajado al 0,21 tCO2/kwh.

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

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

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

De forma indirecta y debido a fugas de gases fluorados se pueden dar emisiones de gases efecto invernadero o gases que dañan la capa de ozono. Para minimizar éste impacto se sigue realizando el mantenimiento preventivo y correctivo para evaluar el estado del equipamiento e intentar evitar averías que puedan provocar fugas.

Se está llevando a cabo el cambio de refrigerantes que dañan la capa de ozono por otros con un impacto ambiental menor.

La conversión en TCO2 se ha calculado según los datos de la web www.orcc.es, y el listado de factores de emisión por distribuidoras editado por la Cnmc.

Emisiones directas	2013	2014	2015
Gas natural	285	259	264
Eléctrica	1.104	703	452
Gasoil	0	5,62	7,15
Emisiones indirectas			
Papel	1,38	1,20	1,26
Agua	35,56	31,38	28,96
Emisiones Totales (TCO2)	1.425,94	1.000,20	753,37

Las formulas utilizadas han sido:

- Gas Natural: (Total kWh*20,17gr. CO2/Kwh/1000)/1000
- Energía Eléctrica: (Total kWh*0,21 kg CO2)/1000
- Gasoil: Combustible consumido al año * 0.85(t/m3)* 0.043(VCN)*74(Fe)*0.99(FO)= Total Tot alCO2(t)*0.003(Fe)*0.049585923(CH4)*25(GWP)*0.0006(Fe)*0.00991718*298(GW)
- Papel reciclado y agua: formula de ORCC

Vertidos

El agua en Mutuaia, se destina principalmente a uso sanitario y el 100% de las aguas residuales se vierten al colector, de la red de saneamiento conforme establece la administración competente para ser tratadas por depuración municipal .

Durante 2015, no se ha producido ningún tipo de vertido accidental significativo de productos peligrosos. Por lo tanto, teniendo en cuenta estas dos cuestiones, no se ha visto afectado ninguna fuente de agua, ni ningún ecosistema debido a vertidos.

Aprovechamiento de la energía

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

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

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

Contratación de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente

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

Seguridad y Salud Laboral

En Mutuaia contribuimos a difundir e instaurar una cultura preventiva entre nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Por ello, en 2015 hemos celebrado la XII Edición del Concurso de Fotografía en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, dirigido a toda la sociedad. El concurso pretende destacar a través de la fotografía los valores de prevención de riesgos, en cualquiera de sus aspectos, mostrando situaciones de riesgo y buenas prácticas preventivas.

Se han presentado un total de 227 fotografías resultando ganadoras las siguientes instantáneas



Primer Premio:
Roberto Gonzalez
Luis, con la fotografía
"La formación, la
mejor prevención"



Segundo Premio:
Raúl Podadera Sanz
con la fotografía
"Normas Básicas"



Tercer Premio:
Oscar Lopez Villa
con la fotografía
"Cocinero"

Concurso fotografía	2013	2014	2015
Nº de participantes	203	175	227

Como se aprecia en la tabla, durante estos años hemos registrado un alto número de participantes. Todas estas personas, tanto con su participación directa en el concurso, como por el uso que posteriormente hacemos de las fotografías en diferentes publicaciones, han contribuido y siguen contribuyendo a difundir y extender la cultura preventiva entre el conjunto de la sociedad.

Personas en Prácticas

A lo largo de 2015, en Mutualia hemos mantenido y promocionado la colaboración con diversos centros de formación profesional, y universidades, con el fin de facilitar una doble corriente de comunicación y aprendizaje entre estudiantes y personas de Mutualia, a la vez de servir como experiencia del mundo laboral.

En este sentido, en 2015 un total de 53 personas han realizado prácticas en distintas áreas de la mutua, número que si bien es algo menor que en 2014 (65 personas) se puede compensar con el dato de la empleabilidad, que ha aumentado significativamente frente al dato del ejercicio anterior pasando de 2 a 14 personas contratadas.

En su caso, tal y como ya ocurrió en 2014, el 100% de las mismas se han mostrado satisfechas con la oportunidad ofrecida por nuestra Organización valorando muy positivamente las condiciones de trabajo de Mutualia.



Proveedores

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

Unido al firme compromiso de contribuir al desarrollo económico de nuestro entorno, impulsamos y promovemos la contratación de proveedores autónomos, a igualdad de condiciones, siempre y cuando cumplan con los requisitos previamente establecidos: umbrales de solvencia económica y técnica relacionada con el objeto de cada contrato y valorando el grado de cumplimiento respecto a los parámetros exigidos. En el año 2015 los contratos con proveedores de nuestro entorno han supuesto un 66,30% de la facturación total. Con este valor y una vez garantizadas las premisas anteriormente mencionadas para la contratación, Mutualia muestra su contribución al desarrollo económico de nuestro entorno.

Acciones de mejora desarrolladas

Inclusión de criterios lingüísticos en licitaciones para asegurar que la atención a nuestros clientes pueda darse en las dos lenguas oficiales de la CAPV

- Impulso a la regularización de la actividad contractual en aras a la estandarización de productos y homogeneización de servicios.
- El 100% de los contratos han sido gestionados con criterios de Responsabilidad Social, incorporando en las licitaciones, cláusulas de diferentes ámbitos (social, ambiental, igualdad, calidad, etc)
- 140 proveedores, el 100%, han suscrito el Código de Conducta de Mutua, adhiriéndose a los principios recogidos en el mismo. Desde el 2015, todos los proveedores reciben este código junto con el contrato para su suscripción.
- Participación de los aliados y proveedores en el equipo de proceso para compartir recursos, experiencias y conocimientos que nos ayuden a desarrollar mejoras y repercutan en beneficios recíprocos.

Desde que el pasado 10 de diciembre de 2014 entrara en vigor la "Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno", Mutua publica mensualmente, de conformidad con dicha normativa, todos los contratos y convenios que suscribe así como los datos estadísticos sobre el porcentaje en volumen presupuestario de contratos adjudicados a través de cada uno de los procedimientos previstos en la legislación de contratos del sector público; todo ello con el objetivo de ampliar y reforzar la transparencia en la actividad pública.

Comunicación

Durante el ejercicio 2015, se ha trabajado en las nuevas estrategias de comunicación que nos permitan llegar a los públicos objetivo de forma ágil y eficaz. Somos conscientes de que la manera de comunicar y divulgar de las organizaciones ha cambiado radicalmente en los últimos años, pasando a un modelo multicanal donde la información es compartida de manera directa e inmediata.

Estos cambios en la comunicación, vienen principalmente del mundo de las redes sociales donde hasta la fecha no teníamos presencia como entidad. Hemos elaborado el plan de comunicación social media y formado al equipo de trabajo con el objetivo de estar en las redes sociales el próximo año.

Asimismo, con el objetivo de mejorar nuestros canales de comunicación y llegar cada vez a un mayor número de entidades y personas, hemos definido un nuevo modelo y formato de la revista Mutua Información que será lanzado el primer trimestre de 2016.

Respecto a la comunicación operativa con nuestros clientes/pacientes, durante el año 2015 hemos introducido mejoras importantes en las herramientas como la WEB, Extranet, App o la generalización de la mensajería SMS.

Mutua quiere llegar cada vez a más grupos de interés y eso hace que día a día mejoremos nuestros canales de información.





6

Indicadores GRI



	Página	2015
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido	74-90 172,183	11.558.897,69€
G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	148	Por el tipo de actividad que desarrollamos no se ha considerado realizar actividades debido al cambio climático
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	121	1.341.177,39€
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	148	0
PRESENCIA EN EL MERCADO		
G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	148	32% Superior (salario mínimo Mutualia) No se presentan diferencias por sexo
G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	148	100%
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS		
G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	172,183	
G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	172,183	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	141	66,30%
		proveedores locales

Medio Ambiente	Página	2015
MATERIALES		
G4-EN1 Materiales por peso o volumen	134-135	
G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	134	
ENERGÍA		
G4-EN3 Consumo energético interno	136	
G4-EN5 Intensidad Energética	149	190,57 kWh/m2 (18.274,06 m2 totales)
G4-EN6 Reducción del consumo energético	136	
G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	136	
AGUA		
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente	137	
G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	149	0
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	149	0
BIODIVERSIDAD		
G4-EN11 Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	149	El tipo de actividad No Afecta
G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	149	El tipo de actividad No Afecta
G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados	149	No hay actividad en espacios naturales protegidos

Medio Ambiente	Página	2015
BIODIVERSIDAD		
G4-EN14 Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	150	El tipo de actividad No Afecta
EMISIONES		
G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono	150	0 Por el tipo de actividad que desarrollamos no transportamos sustancias
G4-EN21 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	138	
EFLUENTES Y RESIDUOS		
G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino	150	El único vertido es de agua sanitaria
G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	135	
G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos	150	0
G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i,ii,iii,viii del convenio de basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	150	0
G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	150	0
G4-EN27 Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	133-138	
G4-EN28 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos	150	0

Medio Ambiente	Página	2015
CUMPLIMIENTO REGLAMENTARIO		
G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	151	0
TRANSPORTE		
G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	151	Microbus 29.854 kWh Traslado de pacientes del centro de Donosti hasta nuestra Clínica Pakea
GENERAL		
G4-EN31 Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	134	
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES		
G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	151	100%
G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	151	0
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL		
G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	151	0

Laboral	Página	2015
EMPLERO		
G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	120	
G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	119	
RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN		
G4-LA4 Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	152	30 días. La organización dispone de un Convenio Colectivo general de seguros mutuas, en el que se recogen las modificaciones de las condiciones de trabajo.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	122	100%
G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	152	Cubierto por la ley de Prevención de Riesgos Laborales, según el art. 38.1. 100% asuntos de seguridad y salud en el
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	116-117	
G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	118	
G4-LA11 Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	151	0

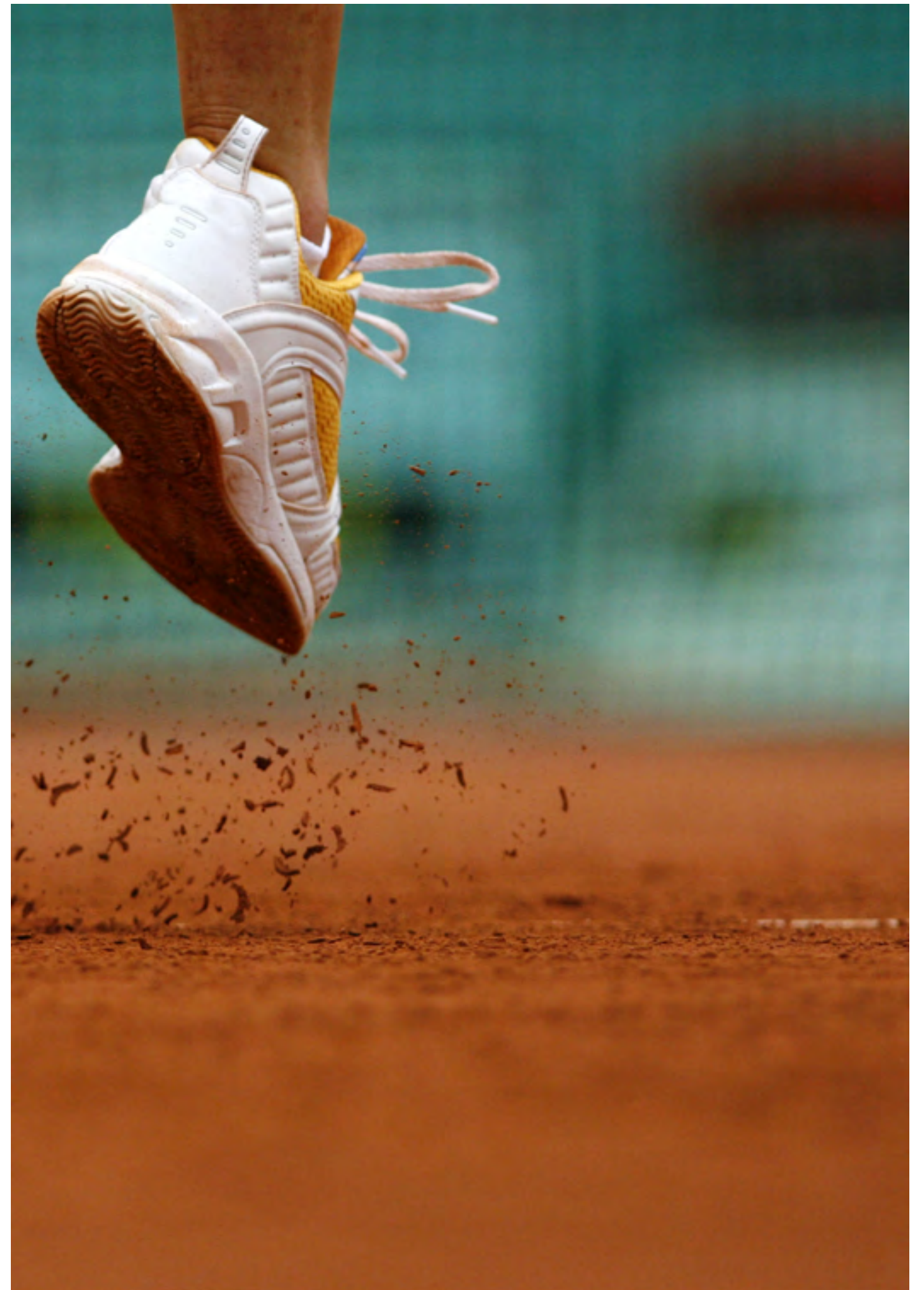
Laboral	Página	2015
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	22-33	
	107,110	
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	110	
G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinan en función de criterios relativos a prácticas laborales	141-142	
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES		
G4-LA15 Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	153	0
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES		
G4-LA16 Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	153	2015: 313 reclamaciones 100% abordadas 2014:325 reclamaciones 100% abordadas
Derechos Humanos		
INVERSIÓN		
G4-HR1 Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	153	0%
NO DISCRIMINACIÓN		
G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	153	0

Derechos Humanos	Página	2015
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
G4-HR4 Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	154	0
TRABAJO INFANTIL		
G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	154	No da lugar al desarrollar la actividad de la organización en el ámbito de la CAPV aunque se incluye cláusula dentro del código ético de proveedores
TRABAJO FORZOSO		
G4-HR6 Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	154	No hay riesgo de sufrir trabajo forzado debido al ámbito de actuación CAPV
MEDIDAS DE SEGURIDAD		
G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	154	0
DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA		
G4-HR8 Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	154	0
EVALUACIÓN		
G4-HR9 Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	154	0
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	154	0
G4-HR11 Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	154	0
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
G4-HR12 Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	154	0

Sociedad	Página	2015
COMUNIDADES LOCALES		
G4-SO1 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	155	0
G4-SO2 Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.	155	Por el tipo de actividad que desarrollamos los impactos negativos sobre las comunidades locales no son significativos
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-SO3 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	47-51 155	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	155	No se han producido
POLÍTICA PÚBLICA		
G4-SO6 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	155	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL		
G4-SO7 Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	155	No se han producido
G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	155	0
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	155	No se ha valorado la repercusión social de los proveedores
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL		
G4-SO10 Impactos sociales menos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	155	No se han identificado proveedores con impacto negativo en la cadena de suministro
G4-SO11 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	155	0

Responsabilidad sobre productos	Página	2015
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	92-104	
G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	156	0
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
G4-PR3 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	38,46 56-58	
G4-PR4 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	156	0
G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	94-95 102-104 111	
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA		
G4-PR6 Venta de productos prohibidos o en litigio	156	No vendemos este tipo de productos
G4-PR7 Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	156	Por las normativas que nos aplican no se puede hacer publicidad ni promoción de productos y servicios. ⁶
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	156	0
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
G4-PR9 Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	156	0





7

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



		Página
Estrategia y análisis		
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla	12-15 40-41
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	18-20,42-47,62-70
Perfil de la Organización		
G4-3	Nombre de la organización.	16,40
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	45-46
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	39,40,76
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	El ámbito de actuación es el estado español. Si bien la actividad se desarrolla fundamentalmente en la CAPV y en Madrid
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº2
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	39-40,75 y 76
G4-9	Determine la escala de la organización, a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.	39,74.80,82,83,87,88,90 172-183 39,106-109
G4-10	d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	100% Trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente. No se han producido cambios significativos en el número de personas durante el año
G4-11	f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	100%

		Página
Perfil de la Organización		
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	141,142
G4-13	Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Cambio mapa de procesos 45
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	47
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	52 Pacto Mundial Naciones Unidas Declaración de Luxemburgo Gestión Avanzada
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	69
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	AMAT
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	17
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	18-19
G4-20	a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	18-19
G4-21	a. Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	18-19
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No se han realizado re-expresiones de la información de memorias anteriores
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	No se han producido cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración

		Página
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	64
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	64-69, 112-116
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	64-69
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	No han surgido problemas clave
Perfil de la memoria		
G4-28	Periodo objeto de la memoria	16
G4-29	Fecha de la última memoria	Memoria 2014
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	18
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	16
	b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).	46-67
	c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	16
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	184
	b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.	16
	c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.	Ninguna relación
	d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	La alta dirección ha sido partícipe en la solicitud de la verificación

		Página
Gobierno		
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	22-33
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	22-33
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	22-33
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	165 Reunión Anual Junta General
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	22-33
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	22-33
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	22-33
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	Ley 35/2014 de 26 de Diciembre
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	22-33
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	17 Intervención General de la Seguridad Social.
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	Intervención General de la Seguridad Social
	b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	

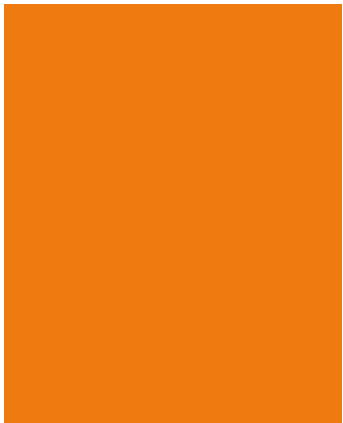
		Página
Gobierno		
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	22-33
	b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	64-69
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	22-33 47
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Trimestral
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	16
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	22-33
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	Jurídica, contable y legal 18 preocupaciones importantes
G4-51	Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	Ley 35/2014 RDL 8/2015
G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Ley 35/2014 RDL 8/2015
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Ley 35/2014 RDL 8/2015
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No existen diferencias
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	No existen diferencias

		Página
Ética e integridad		
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	47-53
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	47-51
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	47-51 Procedimiento resolución de conflictos Protocolo Prevención de Acoso Comité cumplimiento corporativo



8

Cuentas Anuales



Cuentas Anuales y Análisis Financiero

Las cuentas anuales de Mutua correspondientes al ejercicio 2015 han sido elaboradas en base al Plan General de Contabilidad Pública que resulta de aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social por Resoluciones de la Intervención General de la Seguridad Social de 1 de julio de 2011 y 9 de mayo de 2012, mediante las cuales se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

De conformidad con los artículos 143 y 168 de la Ley General Presupuestaria y de acuerdo con lo establecido en el artículo 98.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de Octubre, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS), concluyendo en los informes correspondientes que, excepto por el efecto de los hechos descritos en el apartado "Resultados del trabajo. Fundamento de la opinión favorable con salvedades" del informe de Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social, los mismos expresan en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como de los resultados, de los flujos de efectivo y del estado de liquidación del presupuesto de la Entidad, de conformidad con el marco normativo financiero, presupuestario y contable que resulta de aplicación.

"Resultados del trabajo. Fundamento de la opinión favorable con salvedades": La Intervención General de la Seguridad Social considera que las dotaciones y aplicaciones de las reservas realizadas por esta Mutua no se adecuan a lo previsto en el artículo 75 de la Ley 35/2014, de 26 de diciembre.

RESULTADO DEL EJERCICIO

Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado obtenido por Mutua en el ejercicio 2015 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social asciende a 21.442 miles de euros. De los cuales un total de 13.264 miles de euros corresponde al resultado del propio ejercicio y 8.178 miles de euros es el resultado positivo de ejercicios anteriores recogido en la cuenta 120 y reflejado en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto. Siendo las principales variables las siguientes:

Ingresos

El total de ingresos asciende a 290.414 miles de euros, siendo la partida de cuotas a cargo de empleadores/as y asalariados/as la más significativa con 264.408 miles de euros, los ingresos financieros y otros ingresos han sumado un total de 26.006 miles de euros.

Gastos

Los gastos totales ascienden a 279.532 miles de euros, siendo las partidas de Prestaciones Sociales junto con la de Transferencias y Subvenciones, que incluye el Reaseguro y Servicios Comunes, las más importantes con un importe global de 198.438 miles de euros y los gastos de funcionamiento se sitúan en 81.094 miles de euros.

Dotación provisión morosidad

Variación de resultados que, aun siendo del propio ejercicio 2015, por normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente, con un importe total de 2.382.346 euros.

Resultados positivos de ejercicios anteriores

Resultado de ejercicios anteriores por un importe global de 8.178.104 euros.

Reservas e Ingreso del Resultado Económico Positivo

El resultado a distribuir en el presente ejercicio 2015 asciende a un total de 21.442.421 euros. Y teniendo en consideración la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, artículos 75 "Resultado económico y reservas" y 75 bis "Excedentes y Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social", así como el oficio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de fecha 31 de marzo de 2016 que especifica el destino de la Reserva de Asistencia Social, a 1 de enero de 2016 las reservas de esta Mutua presentarán los siguientes saldos:

RESULTADO	SITUACIÓN A 31.12.2014	SITUACIÓN A 31.12.2015
Resultado del ejercicio	17.828.471	13.264.317
Variación resultado de ejercicios anteriores	5.917.241	8.178.104
Resultado a Distribuir	23.745.712	21.442.421

RESERVAS CONSTITUIDAS	SITUACIÓN A 01.01.2015	SITUACIÓN A 01.01.2016
Reserva de Estabilización (C.P.) máx. 45%	82.400.085	82.608.087
Reserva de Asistencia Social *	2.289.616	3.834.889
Reserva Complementaria C.P.	2.289.616	2.145.229
Reserva de Estabilización (C.C.) mín 5%	3.430.825	3.785.332
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) máx 25%	536.757	523.919
Total de Reservas	90.946.898	92.897.456

*La Reserva de Asistencia Social ha sido aplicada en el ejercicio 2015 por un total de 599.956€, importe correspondiente a las prestaciones abonadas por la Comisión de Prestaciones Especiales.

Y tras la dotación de las reservas correspondientes, se procederá a ingresar en la Tesorería General de la Seguridad Social un importe de 18.891.907 euros, siendo su composición la siguiente:

- El 80% del exceso de resultados de contingencias profesionales con destino al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social: 17.161.835 euros.

- El importe íntegro del exceso de resultados de la gestión del Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos con destino a los fines generales del cese de actividad de trabajadores autónomos: 1.730.072 euros.

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

Patrimonio Histórico

El Patrimonio Histórico es lo que las actuales mutuas colaboradoras con la Seguridad Social generaron en sus primeros 66 años de existencia, ya que desde el año 1900 hasta el año 1966 las mismas gestionaban un seguro privado.

Si bien es un patrimonio privado de las mutuas, el mismo está adscrito a los fines de la Seguridad Social, y por lo tanto sujeto a la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, no pudiendo las mutuas disponer de ese Patrimonio Histórico libremente.

En la actualidad el Patrimonio Histórico de Mutualia se encuentra formado por bienes inmuebles y la gestión de un parking situado en Vitoria –Gasteiz, que tras el procedimiento de adjudicación oportuno ha pasado a ser gestionado por un tercero.

Así mismo, hay que señalar que en este ejercicio 2015, una vez recibida la autorización de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, y tras el oportuno procedimiento de adjudicación, se ha iniciado la construcción de un edificio en Vitoria-Gasteiz, calle Beato Tomás de Zumárraga, 12. Este edificio albergará las instalaciones asistenciales que actualmente se gestionan en la calle Beato Tomás de Zumárraga, 4 y 10, así como el centro administrativo ubicado en la Avda. de los Olmos 1, ambas en la localidad de Vitoria-Gasteiz.

El global de la citada construcción asciende a un importe de 8.223.718,21 euros, habiéndose ejecutado a fecha 31 de diciembre de 2015 un total de 966.208,25 euros.

El resultado obtenido por Mutualia en el ejercicio 2015 en la gestión de su Patrimonio Histórico ha ascendido a un total de 676.927 euros. Este resultado se distribuye íntegramente a reservas voluntarias, situándose así las mismas en un importe global de 18.374.556 euros.

BALANCE y RESULTADO INTEGRADO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PATRIMONIO HISTÓRICO

Balance Integrado

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2013	2014	2015
Patrimonio Neto	209.359.993	215.728.294	159.822.684
Pasivo no corriente	4.477.788	3.970.099	3.767.205
Pasivo corriente	34.748.526	37.136.495	36.905.822
PASIVO	248.586.307	256.834.888	200.495.710

ACTIVOS TOTALES	2013	2014	2015
Activo no corriente	131.237.853	114.631.612	92.858.178
Activo corriente	117.348.454	142.203.276	107.637.533
ACTIVO	248.586.307	256.834.888	200.495.710

Resultado Integrado

	2013	2014	2015
INGRESOS	281.181.882	289.597.457	292.968.695
Gastos de Personal	29.648.092	29.726.382	30.525.227
Gastos Corrientes	223.740.796	236.767.847	248.964.393
Inversiones en la Comunidad	84.354	93.233	93.233
Amortizaciones	1.873.350	1.950.520	1.826.945
TOTAL GASTOS	255.346.591	268.537.981	281.409.797
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	25.835.291	21.059.476	11.558.898
Variación de resultados de ejercicios anteriores	5.057.340	5.917.536	8.178.104
Dotación/Aplicación provisión morosidad	406.592	-960.007	2.382.346
RESULTADO A DISTRIBUIR	31.299.223	26.017.005	22.119.348

ANÁLISIS ECONÓMICO y FINANCIERO DEL EJERCICIO

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

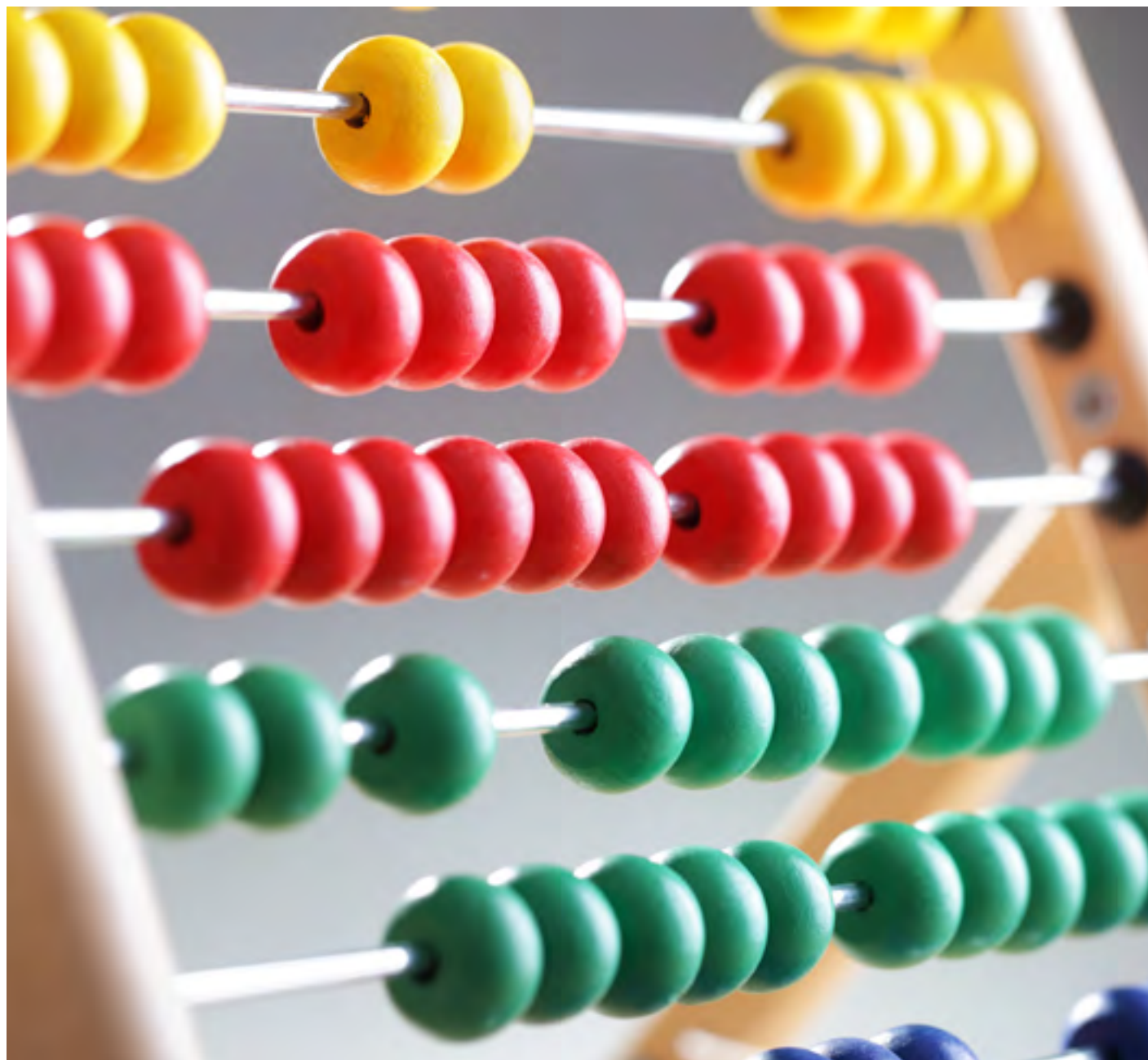
Seguridad Social

RATIOS ECONÓMICOS	2013	2014	2015
Rendimiento de fondos propios (ROE) (Resultado/F.P.)	14,55%	10,21%	8,54%
Descomposición:			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	9,05%	6,58%	3,75%
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,31	1,27	1,73
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	1,23	1,22	1,32
RATIOS FINANCIEROS	2013	2014	2015
Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente) (1)	0,17	0,81	0,37
Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente) (1)	1,70	2,36	2,04
Liquidez general(Activo Corriente/Pasivo Corriente)	3,04	3,45	2,05
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,19	0,18	0,24
Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no corriente)	7,86	9,27	9,62
Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	2,15	2,98	0,69

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

RATIOS FINANCIEROS	2013	2014	2015
Liquidez general(Activo Corriente/Pasivo Corriente) (2)	29,04	46,33	49,91
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,005	0,010	0,011

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



BALANCE DE SITUACIÓN 2015

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ACTIVO		2015	2014 reexpresado
A)	Activo no corriente	78.349.820,26	97.780.557,77
I.	Inmovilizado intangible	2.161.453,97	2.139.499,81
1.	Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2.	Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3.	Aplicaciones informáticas	2.110.488,41	2.096.145,40
4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	50.965,56	43.354,41
5.	Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
II.	Inmovilizado material	11.522.939,96	11.656.859,81
1.	Terranos	675.974,78	675.974,78
2.	Construcciones	3.941.969,41	3.986.695,75
5.	Otro inmovilizado material	6.904.995,77	6.994.189,28
6.	Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
III.	Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
1.	Terranos	0,00	0,00
2.	Construcciones	0,00	0,00
3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.643.165,67	2.643.165,67
1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.643.165,67	2.643.165,67
4.	Otras inversiones	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a largo plazo	61.697.937,31	81.013.026,27
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	61.656.485,32	80.985.974,28
4.	Otras inversiones financieras	41.451,99	27.051,99
VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	324.323,35	328.006,21
B)	Activo corriente	89.343.650,92	133.854.557,88
I.	Activos en estado de venta	0,00	0,00
II.	Existencias	109.064,48	120.072,29
1.	Productos farmacéuticos	33.367,32	41.781,09
2.	Material sanitario de consumo	72.104,66	75.043,44
3.	Otros aprovisionamientos	3.592,50	3.247,76
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	60.231.373,08	63.973.739,07
1.	Deudores por operaciones de gestión	1.407.515,30	9.804.277,20
2.	Otras cuentas a cobrar	58.773.640,06	54.140.934,43
3.	Administraciones públicas	50.217,73	28.527,44
4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otras entidades públicas	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a corto plazo	14.433.629,18	38.953.785,67
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	14.433.569,18	38.953.385,67
4.	Otras inversiones financieras	60,00	400,00
VI.	Ajustes por periodificación	1.063.360,37	881.225,37
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	13.506.223,81	29.925.735,48
1.	Otros activos líquidos equivalentes	11.950.000,00	27.901.866,42
2.	Tesorería	1.556.223,81	2.023.869,06
TOTAL ACTIVO (A+B).....		167.693.471,18	231.635.115,65

CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL 2015
GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2015	2014 reexpresado
A) Patrimonio neto	127.386.955,72	192.147.596,75
I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
II. Patrimonio generado	127.386.955,72	192.147.596,75
1. Reservas	95.467.024,03	147.363.924,15
2. Resultados de ejercicios anteriores	21.037.960,86	25.685.317,57
3. Resultados de ejercicio	10.881.970,83	19.098.355,03
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
B) Pasivo no corriente	3.767.205,06	3.969.408,34
I. Provisiones a largo plazo	3.386.301,46	3.682.156,47
II. Deudas a largo plazo	380.903,60	287.251,87
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	380.903,60	287.251,87
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
C) Pasivo corriente	36.539.310,40	35.518.110,56
I. Provisiones a corto plazo	16.033.366,44	16.367.519,59
II. Deudas a corto plazo	533.429,98	571.390,43
2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	533.429,98	571.390,43
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	19.972.513,98	18.579.200,54
1. Acreedores por operaciones de gestión	6.473.380,48	6.355.338,40
2. Otras cuentas a pagar	12.110.248,84	10.915.465,81
3. Administraciones públicas	1.388.884,66	1.308.398,33
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	167.693.471,18	231.635.115,65

	2015	2014
1. Cotizaciones sociales	284.407.766,05	258.793.868,79
2. Transferencias y subvenciones recibidas	-672,65	16.125,00
3. Prestaciones de servicios	1.376.977,78	1.491.051,50
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	20.243.709,74	20.402.472,95
6. Excesos de provisiones	382.038,03	667.075,16
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	286.409.818,95	281.370.593,40
7. Prestaciones sociales	-117.701.784,52	-106.143.955,48
8. Gastos de personal	-30.484.698,58	-29.660.942,60
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-80.736.184,25	-77.663.412,35
10. Aprovisionamientos	-10.892.497,73	-11.971.694,34
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-37.965.725,34	-39.400.572,39
12. Amortización del inmovilizado	-1.557.104,53	-1.628.391,45
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-279.338.004,95	-286.468.968,61
I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	7.071.814,00	14.901.624,79
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-180.533,42	-251.957,58
14. Otras partidas no ordinarias	52.038,76	34.572,37
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	6.943.319,34	14.684.239,58
15. Ingresos financieros	3.542.983,66	4.113.188,55
16. Gastos financieros	-13.223,60	-8.950,68
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	408.891,43	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	3.938.651,49	4.104.237,87
IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	10.881.970,83	18.788.477,45
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	0,00	309.877,58
VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	10.881.970,83	19.098.355,03

ESTADO DE CAMBIO PATRIMONIO NETO 2015
GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2014	0,00	183.969.492,78	0,00	0,00	183.969.492,78
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	8.178.103,97	0,00	0,00	8.178.103,97
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2015 (A+B)	0,00	192.147.596,75	0,00	0,00	192.147.596,75
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2015	0,00	-64.760.641,03	0,00	0,00	-64.760.641,03
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	10.881.970,83	0,00	0,00	10.881.970,83
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	-75.642.611,86	0,00	0,00	-75.642.611,86
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2015 (C+D)	0,00	127.386.955,72	0,00	0,00	127.386.955,72

BALANCE DE SITUACIÓN 2015
PATRIMONIO PRIVATIVO

ACTIVO		2015	2014 reexpresado
A)	Activo no corriente	14.508.357,30	16.878.158,45
I.	Inmovilizado intangible	0,00	0,00
1.	Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2.	Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3.	Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
5.	Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
II.	Inmovilizado material	6.186.997,46	5.408.471,44
1.	Terrenos	1.142.774,95	1.142.774,95
2.	Construcciones	4.863.131,61	4.120.859,95
5.	Otro inmovilizado material	181.090,90	144.836,54
6.	Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
III.	Inversiones inmobiliarias	776.958,82	339.539,52
1.	Terrenos	324.604,57	324.604,57
2.	Construcciones	452.354,25	14.934,95
3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
2.	Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00	0,00
4.	Otras inversiones	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a largo plazo	7.544.401,02	11.130.148,49
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	7.544.401,02	11.130.148,49
4.	Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00	0,00
B)	Activo corriente	18.293.881,74	15.209.601,25
I.	Activos en estado de venta	0,00	0,00
II.	Existencias	0,00	0,00
1.	Productos farmacéuticos	0,00	0,00
2.	Material sanitario de consumo	0,00	0,00
3.	Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	229.412,55	247.012,07
1.	Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2.	Otras cuentas a cobrar	34.230,77	20.000,00
3.	Administraciones públicas	195.181,78	227.012,07
4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a corto plazo	3.863.895,29	9.030.431,02
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	3.859.770,75	9.024.208,37
4.	Otras inversiones financieras	4.124,54	6.222,65
VI.	Ajustes por periodificación	0,00	0,00
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	14.200.573,90	5.932.158,16
1.	Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2.	Tesorería	14.200.573,90	5.932.158,16
TOTAL ACTIVO (A+B).....		32.802.239,04	32.087.760,70

BALANCE DE SITUACIÓN 2015
PATRIMONIO PRIVATIVO

PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2015	2014 reexpresado
A)	Patrimonio neto	32.435.727,93	31.758.801,07
I.	Patrimonio aportado	0,00	0,00
II.	Patrimonio generado	32.435.727,93	31.758.801,07
1.	Reservas	31.758.801,07	29.487.508,25
2.	Resultados de ejercicios anteriores	0,00	294,74
3.	Resultados de ejercicio	676.926,86	2.270.998,08
III.	Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1.	Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2.	Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV.	Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
B)	Pasivo no corriente	0,00	690,90
I.	Provisiones a largo plazo	0,00	690,90
II.	Deudas a largo plazo	0,00	0,00
2.	Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	0,00	0,00
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
C)	Pasivo corriente	386.511,11	328.268,73
I.	Provisiones a corto plazo	135.267,23	179.943,31
II.	Deudas a corto plazo	0,00	0,00
2.	Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	0,00	0,00
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV.	Acreedores y otras cuentas a pagar	231.243,88	148.325,42
1.	Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2.	Otras cuentas a pagar	231.243,88	140.680,17
3.	Administraciones públicas	0,00	7.645,25
4.	Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Ajustes por periodificación	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....		32.802.239,04	32.087.760,70

CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL 2015
PATRIMONIO PRIVATIVO

	2015	2014
1. Cotizaciones sociales	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	184.568,29	332.834,99
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.652.714,14	1.585.680,67
6. Excesos de provisiones	180.834,21	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	2.017.917,64	1.918.525,66
7. Prestaciones sociales	0,00	0,00
8. Gastos de personal	-40.528,12	-65.439,34
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
10. Aprovisionamientos	-1.375,91	-2.664,67
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-1.507.399,58	-1.868.783,31
12. Amortización del inmovilizado	-88.035,27	-69.475,18
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-1.637.338,88	-2.006.342,50
L- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	380.578,76	-87.816,84
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-1.272,25	-685,54
14. Otras partidas no ordinarias	-104.979,39	40.437,04
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	274.327,12	-48.075,34
15. Ingresos financieros	529.030,05	487.879,61
16. Gastos financieros	-682,48	-83,69
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	1.604.272,86
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	528.347,57	2.092.068,78
IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	802.674,69	2.043.993,44
21. Impuesto sobre beneficios	-126.747,83	227.004,64
V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	676.926,86	2.270.998,08

ESTADO DE CAMBIO PATRIMONIO NETO 2015
PATRIMONIO PRIVATIVO

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajuste s por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2014	0,00	31.758.801,07	0,00	0,00	31.758.801,07
B AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES					0,00
C PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2015 (A+B)	0,00	31.758.801,07	0,00	0,00	31.758.801,07
D VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2015	0,00	676.926,86	0,00	0,00	676.926,86
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		676.926,86			676.926,86
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias					0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto					0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2015 (C+D)	0,00	32.435.727,93	0,00	0,00	32.435.727,93



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 020/16

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

MUTUALIA

Titulada: **MUTUALIA MEMORIA 2015**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Esencial** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 28 de junio de 2016, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud 2016/21004/GRI/01 de fecha 23 de febrero de 2016 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a MUTUALIA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 7 de julio de 2016


AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación
Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR