



# 2016 Memoria

# Índice

<b>0. Sobre esta memoria</b>	3
<b>1. Presentación</b>	7
<b>2. Nuestra Mutua</b>	15
2.1 Quienes somos	16
2.2 Misión, visión, valores	18
2.3 <i>Activa Mutua</i> en cifras...	19
2.4 Nuevas infraestructuras y reformas...	20
2.5 Implantación geográfica.	25
2.6 Estrategia RSC	32
2.7 Àrea Compliance	36
2.8 Portal de la Transparencia	39
2.9 Sistema Integrado de Gestión	40
2.10 Auditoría interna	41
2.11 Grupos de interés	43
2.12 Análisis de materialidad	46
<b>3. Nuestra estructura de gobierno</b>	49
3.1 Órganos de gobierno	50
3.2 Órganos de participación.	52
3.3 Juntas territoriales	53
3.4 Miembros del Comité Directivo	55
3.5 Secretaría General Novedades legislativas ...	56
<b>4. Nuestro informe de gestión</b>	61
4.1 Trabajadores protegidos.	62
4.2 Recaudación	64
4.3 Sistema de reducción de cotización	65
4.4 Contingencias profesionales	66
4.5 Contingencias comunes...	74
4.6 Otras prestaciones	79
4.7 Prevención de riesgos laborales	82
4.8 Área de Asistencia sanitaria	97
4.9 Clínica Tarragona	120
4.10 Sistemas de la información	123
<b>5. Nuestro compromiso con los mutualistas</b>	131
5.1 Oficinas Sectoriales	132
5.2 Jornadas	134
5.3 Comunicación	135
5.4 Clima de satisfacción de clientes y usuarios	143
5.5 La Comisión de Mejora	146
5.6 Prestaciones especiales	150
5.7 Investigación, desarrollo e innovación	153
<b>6. Nuestro compromiso con los trabajadores</b>	155
6.1 La gestión del personal	156
6.2 Datos generales	158
6.3 Conciliación de la vida laboral, personal y familiar	163
6.4 Beneficios sociales	165
6.5 Formación	166
6.6 Plan de Igualdad	167
6.7 Estudiantes en prácticas	168
6.8 UCAM, la Universidad Corporativa de <i>Activa Mutua</i>	170
6.9 Servicio de Prevención Propio	171
6.10 Jornadas y convenciones	176
<b>7. Nuestro compromiso social e institucional</b>	181
<b>8. Nuestro compromiso con el medio ambiente</b>	193
8.1 Compromiso con el medio ambiente	194
8.2 Política de compra de bienes y servicios	200
<b>9. El Nuestro informe de gestión económica</b>	203
<i>Documento adjunto</i>	
<b>10. Índice de contenidos GRI</b>	205





# 2016 Memoria

## 0. Sobre esta memoria



Activa Mutua



*Activa Mutua* elabora anualmente su memoria de sostenibilidad con el objetivo de recoger los retos y los resultados económicos, ambientales y sociales más significativos de la organización. El objetivo de esta es poder ofrecer una información exhaustiva a nuestros grupos de interés.

La información recogida en esta memoria, la Memoria de Sostenibilidad 2016 de *Activa Mutua*, ha sido definida de acuerdo con los principios, contenidos e indicadores establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, versión G4, elaborada por el organización Global Reporting Initiative (GRI). El seguimiento de las directrices de la Guía GRI G4 garantiza que la información contenida es completa, fiable y equilibrada.

Esta Memoria de Sostenibilidad ha elaborado en base a los requerimientos contemplados en la opción “de conformidad” esencial.

En el índice GRI se encuentra el resumen de contenidos GRI que se reportan en esta memoria.

El contacto ante cualquier duda que pueda surgir sobre el contenido de la presente Memoria es: [servicio.cliente@activamutua.es](mailto:servicio.cliente@activamutua.es).







# 1. Presentación





Un año más celebramos la Junta General Ordinaria para dar cuentas a los mutualistas de los aspectos más relevantes que se han producido en el curso del último año.

Continuando en la línea de los años anteriores, con esta memoria de sostenibilidad en base al GRI-G4 recogemos los datos más significativos de los impactos de nuestra actividad en el ámbito social, ambiental y económico dado que estamos comprometidos a mejorar la sociedad y la entorno a través de nuestras actuaciones.

Por eso este año 2016 hemos trabajado para continuar construyendo un futuro más comprometido con la innovación, la transparencia, el desarrollo sostenible, la proximidad y el compromiso ético, entre otros.

Una muestra de ello es la certificación de la ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental así como los dos proyectos estratégicos que hemos llevado a cabo:

- ▲ El **Plan Estratégico 2016-2018** con el que queremos avanzar en la integración de

un comportamiento sostenible en toda la organización. Este está basado en cinco pilares: personas, clientes, innovación, compromiso social y excelencia en los procesos.

- ▲ El **Marco Estratégico RSC 2016-2018**, con lo que queremos construir una estrategia que estructure el trabajo que se lleva a cabo en materia de Responsabilidad Social en todos los ámbitos de gestión de la organización.

Dicho esto, en el contexto mundial ha producido una lenta recuperación de la actividad económica, con un incremento de un 2,2%, si bien en la Unión Europea este comportamiento ha sido mucho más moderado 1,7%. Sin embargo, cabe resaltar que en España el aumento del PIB ha sido sólido y potente, y ha llegado al 3,2%. El preocupante déficit público que arrastra la economía española se ha visto ligeramente reducido hasta llegar al 4,54% del PIB, sin poder olvidar que figuramos como uno de los estados con un mayor déficit público.

En cuanto al paro, se ha mantenido la línea de creación de puestos de trabajo (414.000) y un descenso del número de parados en 542.000 personas, que situó el índice de paro en un 18'63% (2 , 3% puntos por debajo de 2015). Siguiendo en línea con esta tendencia, a *Activa Mutua* hemos incrementado nuestra plantilla hasta llegar a ser 840 profesionales, siempre en la mejora continua para ofrecer excelencia en los procesos de gestión de personas.

En general, pues, nos encontramos en una mejora sostenida y estable de la economía en España, a pesar de las dificultades que existen en



el ámbito político para poder tener un gobierno más fuerte y consolidado que permita la aplicación de medidas que son necesarias para encarar el futuro con más garantías (reformas en el mercado de trabajo, reducción del déficit público, adelgazamiento de la administración ...).

En otro orden de cosas, hemos seguido esperando la publicación del nuevo Reglamento de las Mutuas, y no ha sido hasta junio de 2017 que se ha iniciado de manera oficial el procedimiento para que sea aprobado.

Esta situación añadida a la interpretación que se hace de la Ley de Mutuas 2014, y por lo tanto todavía sin un desarrollo reglamentario (se prevé un retraso de 3 años), hace que no sólo no hayan desaparecido las incertidumbres jurídicas, sino que se han visto negativamente aumentadas. Este estado de cosas provoca que la gestión de una mutua se vea lesionada por un entorno de inseguridades que no ayudan a cumplir con las principales funciones que tenemos encomendadas por el ordenamiento jurídico. Aunque siempre hemos recibido un trato exquisito, constructivo y excelente por parte de la Dirección General de Ordenación Jurídica, existen opciones políticas, intereses corporativos de determinadas administraciones y grupos mediáticos que contribuyen a la creación de un estado de opinión en relación a las mutuas que no nos beneficia, y que por tanto nos fuerza a tener que resaltar todo aquello, y que es mucho, que hacemos las mutuas en nuestro trabajo para la salud de las empresas y los trabajadores protegidos.

El 2016 ha sido, para las mutuas, un ejercicio claramente negativo. El

motivo principal del empeoramiento de los resultados ha venido dado por la espectacular agravamiento de las ratios del absentismo, principalmente en la contingencia común. El aumento en el sector en relación a 2015 ha sido de un 15%. Hay que tener presente que este incremento del absentismo inicia el año 2014, por lo que llevaremos 4 años ininterrumpidos de crecimiento del coste. A pesar de la insuficiente financiación de que disponemos, el Ministerio no ha recogido nuestra petición en la línea de mejorar la fracción de cuota que recibimos. El absentismo ha sido y es un auténtico reto para la economía española, para las empresas y para los mismos trabajadores, y sólo si somos conscientes de que tenemos que trabajar para reducirlo a través del diálogo social y político, al margen de prejuicios y criterios apriorísticos, podremos avanzar y dedicar más y mejores recursos a la optimización de la salud laboral en las empresas.

Los ingresos de *Activa Mutua* 2016 van ser de 336,1 millones, 309,8 de los cuales corresponden a ingresos por cuotas. En relación al año anterior, el aumento se situó en el 8,6%, y destaca la significativa aportación de las empresas de nueva creación y los nuevos autónomos. Los resultados del ejercicio fueron de 12,3 millones, con una reducción del 47% sobre los obtenidos en 2015. Esta destacada minoración viene condicionada por el aumento del absentismo y por la existencia en el año anterior de ingresos atípicos provenientes de las plusvalías generadas por la reducción de las inversiones financieras a raíz de la nueva Ley de Mutuas, que nos obligó a reducir nuestras reservas en casi un 50%. Las empresas asociadas a



31 de diciembre son 67.200, lo que significa un incremento del 3,3%, y un total de 504.000 trabajadores protegidos, que representa un aumento del 6% sobre el año anterior.

Hemos seguido con la política de mejora de la red de centros médicos y delegaciones; destacan los traslados a nuevos locales de los servicios de Montblanc y Albacete y el inicio de las importantes reformas en Igualada. También se han realizado mejoras de acondicionamiento de los centros de Granada, Sevilla, Barcelona-Bailén, La Bisbal, Lleida y Reus-Roser, y la ampliación de los servicios de rehabilitación de Sevilla y Barcelona-Tarradellas. Asimismo, en julio de 2017 está previsto abrir la nueva delegación de Bilbao.

Hemos obtenido diferentes premios en los que se reconocen nuestras aportaciones en colectivos tan sensibles como el sector de la discapacidad. Siguiendo esta línea, me complace destacar que en 2017 hemos coordinado un gran informe sobre absentismo en el sector de la discapacidad que ha obtenido un gran eco y reconocimiento.

Es de justicia que desde aquí dedicamos unas palabras en recuerdo al Sr. Josep Maria Montañola, que nos dejó el año pasado. Quiero resaltar el compromiso que en todo momento tuvo con MUPA y, posteriormente, con *Activa Mutua*, donde ostentó el cargo de vicepresidente 3º. Nunca olvidaremos su espíritu constructivo y positivo.

No puedo terminar mi exposición sin agradecer a la Junta Directiva, el Comité Directivo y los trabajadores de la entidad su dedicación y esfuerzo para conseguir que *Activa Mutua* siga siendo una empresa en la que la innovación y la atención a los mutualistas y trabajadores y la mejora constante, nos sitúen en un lugar pionero en nuestro sector. Esto nos debe hacer estar y sentirnos satisfechos y orgullosos de la evolución de nuestra mutua, este año que estamos a las puertas de conmemorar el 10º aniversario de la constitución de *Activa Mutua*.

**Ferran Teixidó Pont**  
Presidente





El 2016 ha sido el primer año del despliegue del Plan Estratégico correspondiente al trienio 2016-2018. Este Plan se basa en cinco ideas fuerza que son los ejes vertebradores sobre los que hemos construido los objetivos y los planes de acción que estamos desarrollando. Las ideas fuerza (situar a las personas en el centro de la empresa, asumir la innovación como una tarea cotidiana, descentralizar la toma de decisiones en la estructura territorial, focalizar el cliente como objetivo de nuestra razón de ser y establecer la comunicación interna y externa como garantía de transparencia) buscan ir renovando la cultura de la Mutua dentro del cumplimiento estricto del marco legal y con una adaptación permanente a los cambios que el actual contexto socioeconómico nos depara.

Durante el 2016 las cuotas de la Mutua han seguido creciendo de forma sólida y vigorosa como consecuencia de la incorporación de

muchas empresas de nueva creación y de nuevos autónomos, así como también por el crecimiento vegetativo de las empresas asociadas como consecuencia de la mejora del mercado laboral. Esta circunstancia nos ha permitido situarnos tres puntos por encima del incremento medio del sector.

En cuanto al apartado de gastos, hemos mantenido la política de contención del gasto corriente, pero no hemos podido evitar el impacto negativo del incremento del coste económico de las contingencias comunes. Si bien también quiero resaltar que, según datos aportados por AMAT, seguimos siendo una de las mutuas con un ratios de absentismo más bajos. Esta evolución del absentismo explica principalmente la importante minoración que hemos tenido con los resultados y este diferencial creciente que tenemos las mutuas entre ingresos y gastos en la gestión de esta contingencia. Por lo tanto, este desajuste sólo podrá resolverse si existe una financiación adecuada, sin olvidar otras medidas que se deben aprobar por parte del legislador y de la administración.

Este 2016 hemos iniciado también la puesta en marcha de diferentes proyectos, entre los cuales destaco los siguientes:

- **Implantación de la telemedicina**
- **Colocación de férulas impresas en 3D**
- **Desarrollo de software para las unidades de biomecánica**
- **Puesta en marcha de la universidad corporativa**

- **Actualización del catálogo de prestaciones especiales**
- **Creación del portal de prestaciones**
- **Realización de la encuesta de clima laboral**
- **Etc.**

Hemos conseguido, pues, que el Plan Estratégico de *Activa Mutua* sea el instrumento sobre el que estamos avanzando para adecuar

nuestra Mutua a las necesidades que aparecen en un entorno, como decía, tan cambiante, que exige un gran margen de versatilidad y flexibilidad.

Todo esto es posible gracias al compromiso de una plantilla que ha hecho suyo el proyecto, a la que desde aquí quiero agradecer su actitud y sus aportaciones.

**Miquel-Àngel Puig-Tàrrac**  
Director Gerente





## 2. Nuestra Mutua



Activa Mutua

## 2.1 Quienes somos

Más de 67.200 empresas y 504.000 trabajadores se benefician de nuestra experiencia de gestión

*Activa Mutua* es la empresa mutualista colaboradora con la Seguridad Social número 3. La amplia estructura organizativa se desarrolla a partir de criterios de proximidad con los receptores de nuestro servicio dentro del ámbito del Estado español. Por su vocación social, dedica todos sus esfuerzos y recursos a garantizar el asesoramiento de las empresas, la asistencia y la protección a los trabajadores y trabajadoras. Este objetivo se consigue gracias a la labor diaria de su plantilla, que se plasma en la calidad del servicio y en la satisfacción del mutualista.

*Activa Mutua* se sitúa en el puesto número 9 del ránking nacional del sector en volumen de cuotas y en el séptimo en cuanto a temas de solvencia. Ofrece servicio a más de 67.200 empresas y protege a más de 504.000 personas trabajadoras.

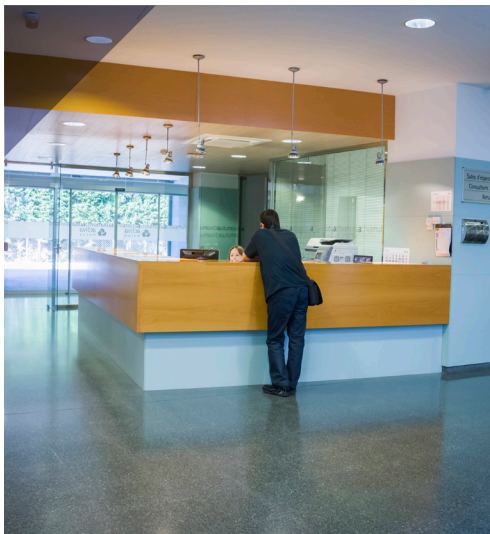
Sus orígenes se remontan al 1903, pero la organización, tal y como se conoce hoy en día, nació en 2008, gracias a la fusión de tres de las mutuas más conocidas del sector: Reddismatt, Fimac y Mupa.

Actualmente, *Activa Mutua* dispone de cuatro sedes centrales ubicadas

en diversos puntos de Cataluña (Lleida, Tarragona, Reus-Tecnoparc y Barcelona) que le permiten gestionar y llevar a cabo su actividad con máxima profesionalidad. La sede social está ubicada en Tarragona en la calle Pin i Soler, 12-14.

Profesionalización, innovación y eficacia son los instrumentos sobre los que se sostiene esta estrategia. La experiencia acumulada nos ha permitido adaptarnos a las demandas de los diferentes sectores de actividad, diversificando nuestras prestaciones y perfeccionando nuestra actividad en todos los ámbitos. Así, las prestaciones que ofrecemos son:

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



Activa Mutua Lleida



Activa Mutua Lleida

Conscientes de la importancia de ser competitivos hoy en día, *Activa Mutua* ofrece un **servicio integral a las empresas** para conseguir que éstas cuenten con una plantilla saludable y, en consecuencia, incrementen el nivel de productividad. De este modo, *Activa Mutua* trabaja como un socio estratégico que, a través de una relación estrecha y cordial, muestra el camino en la gestión de las prestaciones sociales y la salud laboral de la plantilla.

*Activa Mutua* también ofrece sus servicios y conocimientos a los **profesionales autónomos** para que estos puedan dedicarse a su actividad con la tranquilidad de disponer de una Mutua que les garantiza asistencia y protección.

La proximidad y la orientación personalizada al mutualista son los rasgos diferenciales con los que trabaja *Activa Mutua* para conseguir ofrecer un diálogo constante y unos servicios adaptados a las necesidades particulares de cada caso y en consonancia con los cambios legislativos de nuestro sector.



Sala de rehabilitación de Activa Mutua Reus, calle Roser

Con este objetivo, la Mutua trabaja para crear un clima de confianza y proximidad que permita **la comprensión, coordinación y adaptación** de manera ágil a las necesidades de nuestros mutualistas y a los constantes cambios del sector. Gracias al comportamiento cercano y accesible de todo nuestro personal, hemos conseguido ofrecer este asesoramiento continuo y personalizado a nuestros mutualistas.



*Recepción de Activa Mutua de Reus, en la calle del Roser*

## 2.2 Misión, visión, valores

### Misión

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

### Visión

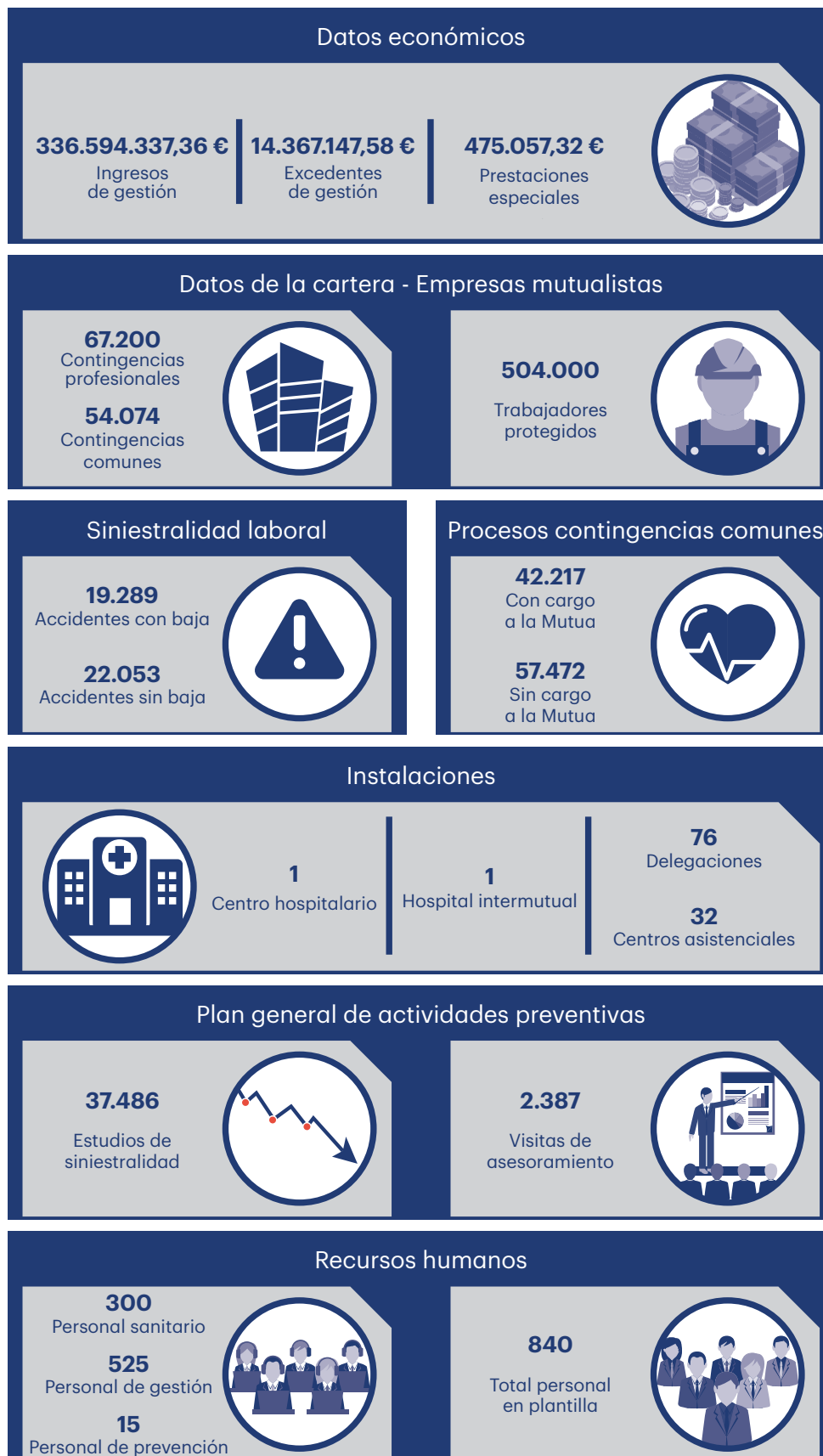
Ser una mutua líder en la gestión de las prestaciones sanitarias, sociales y económicas, manteniendo nuestra identidad, y ser identificados como una mutua cercana y socialmente responsable.

### Valores

- ▲ Transparencia
- ▲ Innovación
- ▲ Trabajo en equipo
- ▲ Eficiencia
- ▲ Sostenibilidad
- ▲ Superación
- ▲ Excelencia
- ▲ Proximidad al cliente
- ▲ Identidad
- ▲ Compromiso ético



## 2.3 Activa Mutua en cifras



## 2.4 Nuevas infraestructuras y reformas



*Nueva delegación de Activa Mutua en Zaragoza*

*Activa Mutua* tiene entre sus prioridades la mejora y modernización constante de sus instalaciones, con el objetivo de ofrecer un servicio de alta calidad, resolutivo e innovador a sus empresas mutualistas y a los trabajadores asegurados. La intención es minimizar los índices de absentismo empresarial y preservar y garantizar la salud laboral y el bienestar de las personas empleadas.

Con ello se pretende que *Activa Mutua* se convierta en un estrecho colaborador para sus empresas, y los negocios logren ser más competitivos desde la óptica de la gestión de los recursos humanos.

Durante el 2016 se realizaron más de una quincena de actuaciones que principalmente proyectaron las inversiones hacia las reformas y la mejora de instalaciones y servicios.

*Activa Mutua* ha remodelado y ampliado algunos de sus centros asistenciales y administrativos. Las nuevas instalaciones se han dotado de más medios técnicos para prestar un servicio más cercano y de calidad a los trabajadores de las empresas mutualistas y autónomos que se han adherido a la Mutua. En el marco de esta remodelación, también se ha potenciado la mejora del equipamiento sanitario y el mobiliario de los diferentes centros, con el fin de favorecer la calidad asistencial y la comodidad de los pacientes, para que pueda revertir en la satisfacción de los clientes.

En el transcurso del año pasado se invirtieron 3.506.052,82 euros en concepto de remodelación, actualización de la imagen corporativa, traslados y otros.

INVERSIONES ACTIVA MUTUA 2016	
Reforma parcial	903.304,66€
Imagen corporativa	91.996,95 €
Traslado	433.046,22 €
Clínica Tarragona	157.014,26 €
Gestión médica	358.252,02 €
Sistemas de información	696.278,79 €
Otras inversiones	866.160,22 €
<b>TOTAL</b>	<b>3.506.052,82€</b>



Sala de RX Activa Mutua Montblanc

## Apertura de nuevas delegaciones

### Nuevos centros

BARCELONA (Calle Valencia)	Apertura de centro administrativo
MONTBLANC	Traslado delegación (C. Pintor Potau, 25 – 43400)
ALBACETE	Traslado delegación (Av. España, 35 – 02002)
ZARAGOZA	Inicio obras para traslado delegación (C. Jerónimo Zurita, 16 – 50001)







*Traslado de la delegación de Activa Mutua Albacete*

## Proyectos para el año 2017



*Sala de rehabilitación de Activa Mutua en Montblanc*

### **Nuevas delegaciones**

- ▲ Bilbao

### **Traslado de delegaciones**

- ▲ Badajoz
- ▲ Beniparrell
- ▲ Burgos
- ▲ Gandia
- ▲ Saragossa
- ▲ Vielha

### **Mejora de las instalaciones**

- ▲ Barcelona – Bailèn
- ▲ La Bisbal d'Empordà
- ▲ Lleida
- ▲ Madrid
- ▲ Móra d'Ebre
- ▲ Zaragoza
- ▲ Mataró
- ▲ Tarragona – Estanislau Figueras

### **Reformas**

- ▲ Barcelona – Tarradellas
- ▲ Elx
- ▲ Igualada
- ▲ Málaga
- ▲ Palafrugell
- ▲ Tarragona – Clínica
- ▲ Tortosa – Rosselló
- ▲ Jerez de la Frontera

### **Adecuación a la imagen corporativa**

- ▲ Alicante
- ▲ Albacete
- ▲ Cambrils
- ▲ El Vendrell
- ▲ Igualada
- ▲ Montblanc
- ▲ Tarragona – Port

## 2.5 Implantación geográfica

### Vocación de servicio y máxima implicación

*Activa Mutua* es una entidad con una amplia vocación de servicio y una estrecha implicación en el territorio, como lo reflejan las 76 delegaciones de las que dispone en España. Con delegaciones en todas las provincias, *Activa Mutua* quiere ofrecer una atención personalizada y un servicio asistencial rápido y efectivo al más alto nivel.

Actualmente, *Activa Mutua* tiene oficinas en 7 direcciones territoriales y ha creado la figura de Coor-

dinador Territorial para acercar la toma de decisiones en el territorio y mejorar la gestión integral de la Mutua.

Esta dinámica de trabajo ha posicionado *Activa Mutua* como un socio estratégico entre sus empresas colaboradoras en materia de gestión de recursos humanos.

Pensando en el futuro, *Activa Mutua* prevé aumentar su presencia en otros territorios y mejorar las instalaciones de aquellas delegaciones y centros sanitarios que necesiten más asistencia médica o burocrática, o una renovación de su imagen.



## ▲ **ANDALUCIA**

### Almería

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

### Antequera

Pl. Fernández Viagas, 14  
29200 - ANTEQUERA  
Tel. 952 061 920  
antequera@activamutua.es

### Cádiz

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

### Córdoba

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

### Granada

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

### Huelva

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

### Jaén

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

### Jerez de la Frontera

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

### Málaga

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

### Motril

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

### Sevilla

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

## ▲ **ARAGÓN**

### Zaragoza

C. Jerónimo Zurita, 16  
50001 ZARAGOZA  
Tel: 976 302 148  
zaragoza@activamutua.es

## ▲ **ASTURIAS**

### Oviedo

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



## ▲ CANARIAS

### Las Palmas

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

### Santa Cruz de Tenerife

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

## ▲ CANTABRIA

### Santander

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

## ▲ CASTILLA-LA MANCHA

### Albacete

Av. de España, 35, bajo  
04002 - ALBACETE  
Tel. 967 551 195  
albacete@activamutua.es

### Cuenca

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

### Toledo

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

## ▲ CASTILLA Y LEÓN

### Burgos

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

### León

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

### Palencia

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

### Salamanca

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

### Segovia

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

### Valladolid

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

### Zamora

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

## ▲ CATALUÑA

### BARCELONA

#### Barcelona

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

#### Barcelona

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

#### Barcelona

C. València, 327  
08009 - BARCELONA  
Tel. 93 452 50 50  
barcelona@activamutua.es

#### El Prat de Llobregat

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

#### Igualada

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

#### Igualada

C. Sant Vicenç, 46  
08700 - IGUALADA  
Tel. 93 804 56 11  
igualada@activamutua.es

#### Mataró

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

#### Sabadell

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

#### Vilanova i la Geltrú

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

### GIRONA

#### Girona

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

#### La Bisbal

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

#### Palafrugell

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

#### La Seu d'Urgell

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

### LLEIDA

#### Lleida

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

### Lleida - Segre

C. Minería, 28  
25191 - LLEIDA  
Tel. 973 211 184  
lleida@activamutua.es

### Vielha

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

### Balaguer

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

## TARRAGONA

### Amposta

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

### Cambrils

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

### Deltebre

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

### Montblanc

C. Mestre Cabré, 28 B  
43400 - MONTBLANC  
Tel. 977 860 348  
montblanc@activamutua.es

### Móra d'Ebre

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

### Reus

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

### Reus

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

### Sant Carles de la Ràpita

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

### Santa Coloma de Queralt

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

### Tarragona

C. Pin i Soler, 12-14  
43002 - TARRAGONA  
Tel. 977 233 012  
tarragona@activamutua.es

### Tarragona

*Clínica Activa Mutua Tarragona*  
C. Pin i Soler, 12-14  
43002 - TARRAGONA  
Tel. 977 217 900  
clinica@activamutua.es

### Tarragona

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

### Tarragona - Port

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

### Tortosa

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

### Ulldecona

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

### Valls

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

### El Vendrell

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

## ▲ COMUNIDAD VALENCIANA

### Alacant

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

### Elx

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

### Benetússer

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

### Beniparrell

Av. Real de Madrid Norte, 23, baixos  
46469 - BENIPARRELL  
Tel. 961 200 617  
beniparrell@activamutua.es

### Canals

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

### Castelló

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

### Gandia

C. Ciutat de Barcelona, 33, baixos  
izquierda  
46702 GANDIA  
Tel. 962 954 323  
gandia@activamutua.es

### València

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

## ▲ EUSKADI

### Bilbao (Obertura: 2017)

C. José María Escorza, 23  
48013 - BILBAO

## ▲ EXTREMADURA

### Badajoz

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

### Cáceres

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

## ▲ GALICIA

### A Coruña

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

### Ourense

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

## ▲ ISLAS BALEARES

### Palma de Mallorca

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

## ▲ COMUNIDAD DE MADRID

### Madrid

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

## ▲ REGIÓN DE MÚRCIA

### Murcia

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

## 2.6 Estrategia RSC

Desde sus inicios, *Activa Mutua* se ha distinguido por incluir en su gestión comportamientos éticos y morales que velen por la satisfacción y el bienestar de las personas, así como por el respeto y la protección del medio ambiente.

Aunque es cierto que la idiosincrasia de la actividad mutualista ya incorpora en su filosofía un alto componente social, como por ejemplo el hecho de estar dotados de una comisión de prestaciones especiales desde donde se ofrecen ayudas sociales para mejorar las condiciones de vida de las personas trabajadoras accidentadas, la entidad va un paso más allá en la integración de la responsabilidad social en la organización, con una gestión responsable y transparente, contribuyendo al desarrollo sostenible y considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Para el periodo 2016-2018 *Activa Mutua* ha trazado un **Plan Estratégico** para estar preparados ante la incertidumbre y el cambio de la era actual. Este plan se basa en cinco grandes pilares: personas, clientes, innovación, compromiso social y excelencia en los procesos, y permitirá a la entidad seguir creciendo como mutua líder, referente, innovadora y socialmente responsable.

Con el fin de avanzar en la integración de la responsabilidad social en el Plan Estratégico, se ha elaborado un **Marco Estratégico RSC 2016-2018** con el objetivo de construir una estrategia que estructure



el trabajo que se lleva a cabo en materia de Responsabilidad Social Corporativa en todos los ámbitos de gestión de la organización, que permita avanzar de una manera estructurada en la integración de la responsabilidad social de modo transversal, estratégico y operativo.

*Activa Mutua* dispone también de un **Código de Conducta** disponible a través de la página web, que sirve como guía de actuación y proporciona un modelo de actuación común para el comportamiento ético.

Por otra parte, la **Política** del Sistema Integrado de Gestión recoge los compromisos de la organización con la responsabilidad social y contempla los siguientes aspectos:

- ▲ Calidad: Garantizando la prestación de los servicios para mejorar la salud laboral de los mutualistas.
- ▲ Medio ambiente: Respetando el entorno, previniendo la contaminación y optimizando el consumo de energía y recursos naturales.
- ▲ Seguridad y salud en el trabajo: Previniendo los daños y el deterioro de salud y mejorando las actividades preventivas dirigidas al personal.
- ▲ Innovación: Fomentando el desarrollo de la gestión de proyectos de innovación.
- ▲ Responsabilidad social: Garantizando el comportamiento ético de todas las actuaciones, e impulsando la sostenibilidad, la transparencia, la igualdad de oportunidades, el respeto



a los derechos humanos, la no discriminación, la inclusión plena de las personas con discapacidad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

## El Comité de Responsabilidad Social

*Activa Mutua* cuenta con un Comité de Responsabilidad Social que se reúne de forma periódica y que trabaja para implementar la responsabilidad social de una manera estratégica e integral en la organización. El Comité de RSC está integrado por las siguientes personas:

- ▲ Sr. Ferran Plana, subdirector general
- ▲ Sr. Josep Lluís Olivé, director del Área de Protección de Datos, *compliance officer* y gestor documental
- ▲ Sr. Manel Fernández, director del Área de Comunicación, Servicio al Cliente e Imagen Corporativa
- ▲ Sr. Antonio Andújar, director del Área de Discapacidad y Dependencia
- ▲ Sr. Juan Carlos Gavilán, jefe del Departamento de Calidad



## Sello Bequal Plus, compromiso con la discapacidad

*Activa Mutua* está certificada con la categoría Bequal Plus por su compromiso a la hora de incluir personas con discapacidad en la estrategia de gestión de diferentes áreas de la organización.

Con la constitución de la oficina sectorial de la discapacidad y dependencia, servicio especializado y totalmente nuevo, *Activa Mutua* hace una firme apuesta por el sector de la discapacidad y para la salud de sus profesionales, refrendando el compromiso y la sensibilidad que mostramos con este grupo social a través de la atención permanente y la respuesta a las necesidades de las empresas y de sus profesionales.

El certificado Bequal es una fórmula de evaluación que determina el gra-

do de compromiso en materia de responsabilidad empresarial con la discapacidad en áreas esenciales, como la estrategia y el liderazgo, el compromiso hacia las personas con discapacidad, la gestión de los recursos humanos, el cumplimiento de la normativa y las políticas inclusivas y de igualdad de oportunidades en todos los procedimientos de selección, acceso al trabajador, promoción profesional y formación.





## Próximos pasos

Para continuar avanzando en la estrategia de Responsabilidad Social, nos planteamos seguir trabajando en los siguientes proyectos:

▲ **Sistema de Responsabilidad Social Corporativa en base a la norma IQNet SR10:**

En el marco de nuestro compromiso para avanzar hacia un desarrollo sostenible y responsable, trabajamos en la implementación de un Sistema de RSC en base a la norma IQNet SR10, con el objetivo de integrar de una manera más estructurada todas las acciones en materia de responsabilidad social que está llevando a cabo la organización, dentro del sistema integrado de gestión.

▲ **Empresa Saludable**

(marca propia de Aenor): Herramienta de gestión para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de sus empleados y otras partes interesadas, de una manera estructurada, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo de forma continuada, principalmente en cuestiones relacionadas con el ambiente físico de trabajo, el ambiente psicosocial, los recursos de salud y la participación de la empresa en la comunidad.

▲ **Acreditación QH Excelencia Asistencial: La Acreditación QH es un Indicador Sintético de Calidad que reconoce la Excelencia en Calidad**

**Asistencial a organizaciones sanitarias de cualquier ámbito.**

▲ **EFQM:** Cultura de excelencia basada en criterios y lógica del Modelo Europeo de Excelencia EFQM, nos permite alcanzar y mantener niveles superiores de rendimiento que satisfazan las expectativas de todos nuestros grupos de interés.

▲ **Empresa Familiarmente Responsable:** Propio de la Fundación MásFamilia, se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva.

▲ **Plan de Acción Social:** Desarrollar un Plan de Acción Social que estructure e impulse acciones sociales con la participación de la plantilla, con el objetivo de aportar progreso al desarrollo social del entorno, que beneficie tanto la organización como los trabajadores y las comunidades con las que nos relacionamos.

## 2.7 Área Compliance

El Área *Compliance* está integrada por tres departamentos que configuran el compromiso de la Mutua con la práctica del Comportamiento Normativo y Socialmente Responsable.

### A) Departamento de Responsabilidad Penal Corporativa

Este departamento se encarga de configurar las medidas de prevención de delitos que puedan representar una situación de peligro en relación al cumplimiento normativo de *Activa Mutua*.

*Activa Mutua* dispone de un manual de prevención de riesgos penales, que detalla los delitos, los mecanismos de control, el canal ético para fomentar una cultura de comportamiento y la descripción de las funciones del responsable de Prevención de Riesgos Penales y del Comité de Seguimiento y Control.

Este año se ha adaptado el Mapa de Riesgos de la Mutua a las modificaciones del Código Penal establecidos por la Ley Orgánica 1/2015 y se ha trabajado en la evaluación de los principales riesgos por áreas. Con los datos obtenidos de esta evaluación, se ha realizado un documento que recoge los riesgos que se han identificado como comunes a todas las áreas y aquellos específicos de cada área de trabajo.

En 2016, como aspecto destacable, se ha creado una **forma-**

**ción online en la que ha participado el 80% de la plantilla**, lo que ha permitido que nuestro personal esté formado en prevención de delitos penales. La formación ofrece pautas que permiten conocer las funciones, el contenido del Mapa de Riesgos y los planes de prevención para impedir que se cometan actuaciones ilícitas penales.

Dada la importancia de determinados colectivos, se ha realizado formación de carácter presencial a:

- Comité Directivo
- Directores Territoriales
- Delegados
- Personal específico (Calidad, Asesoría Jurídica de Prestaciones, Secretaría General, Dirección Médica...)

### B) Departamento de Protección de Datos





La Mutua cumple la Ley Orgánica de Protección de Datos y lleva a cabo auditorías cada dos años, de acuerdo con lo que establece la legislación para organizaciones que tratan datos relacionados con la salud. Se ha dado respuesta a todas las peticiones formuladas, tanto internas como externas con el fin de aclarar cualquier duda en materia de protección de datos.

### **C) Departamento de Transparencia**

Uno de los valores fundamentales que configuran la actuación de las empresas, y que ha sido asumido por la Mutua como un

factor integral de su actividad, es la transparencia.

Según lo dispuesto en la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, nuestra entidad debe actuar sobre la base de los principios que se establecen para la Administración Pública con la obligación de facilitar aquella información que el ciudadano requiera a través de:

#### **1) Publicidad activa**

Documentos que, según establece el artículo 5 de la ley, han de publicarse en el Portal de la Transparencia.



## 2) Publicidad pasiva

Documentación que debe ser entregada con previo requerimiento, con las limitaciones que la ley establece.

La publicación de la nueva legislación, tanto la Ley General de la Seguridad Social como el nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, hará que se lleve a cabo una revisión de la documentación y de los nuevos procedimientos según la nueva normativa.



Con el objetivo de trabajar para una mejora continua, *Activa Mutua* se plantea realizar las siguientes acciones para el año 2017:

- Definir un código ético de acuerdo con los valores de la Mutua.
- Formación presencial al personal sanitario.
- Realización de la auditoría externa *Compliance*.
- Implantación y desarrollo de un programa para la gestión del desempeño normativo.





## 2.8 Portal de la Transparencia

*Activa Mutua* da cumplimiento a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de la transparencia a través del Portal de la Transparencia, que es accesible desde la página web de la organización.

Tal como indica la Ley de Transparencia, se han ido realizando actualizaciones del Portal de la Transparencia para asegurarse que ofrece toda la información requerida y que se cumple con los derechos de la ciudadanía a solicitar y tener acceso a la documentación conocida como “publicidad activa” (información institucional, económica y financiera de la entidad: organigramas, presupuestos, contratos...).

Este año 2016 el documento de solicitud de consulta se ha sustituido por el enlace al portal de transparencia del Ministerio. Y el documento con la relación de los contratos suscritos por la Mutua se ha sustituido por el enlace a la Plataforma de Contratación Pública del Estado.

La Ley permite que cualquier ciudadano que paga impuestos pueda solicitar información a la Administración de cómo se gestionan sus gravámenes, mediante el acceso a información y documentación de entidades públicas u otros organismos, incluidas las mutuas.



## 2.9 Sistema Integrado de Gestión

Activa Mutua tiene implementado un **Sistema Integrado de Gestión** formado por las normas **ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad** e **ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental**. En este sentido, se planifican y se implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos de los servicios, asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente, y mejorar continuamente la eficacia.

La implantación y el cumplimiento de estos sistemas de gestión aseguran que todos los productos y servicios ofrecidos cumplen con las funciones previstas de manera satisfactoria y no suponen ningún riesgo par la salud y la seguridad.

Durante el año 2016 se ha dado cumplimiento a las actividades previstas para la implantación de la ISO 14001, y se ha avanzado en la integración en el Sistema de Gestión Integral de la certificación Bequal.

También se ha puesto en marcha el programa continuo de auditorías internas en las delegaciones realizadas con el personal del Departamento de Gestión de la Calidad y se ha diseñado un programa de gestión del Plan Estratégico y sus indicadores asociados, el cual se encuentra en fase de programación en el 9ERP.

Además, se ha iniciado el proceso de implantación de los 9 proyectos



transversales de excelencia en el informe de autoevaluación realizado en 2015, siguiendo el **Modelo EFQM** de excelencia.

Durante el año 2017 queremos continuar mejorando nuestros compromisos en materia de calidad, por lo que nos planteamos:

- ▲ Actualizar la norma ISO 9001 a la nueva versión de 2015.
- ▲ Dar más protagonismo al Departamento de Servicio al Cliente en la gestión de las quejas de satisfacción de clientes.
- ▲ Incorporar sistemáticas para reforzar la recogida de información relacionada con el Servicio al Cliente.

## 2.10 Auditoría interna

*Activa Mutua*, en línea con las directrices marcadas por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, dispone de una sólida estructura de Auditoría Interna, ya que considera esta función como una actividad independiente y sistemática destinada a perfeccionar las operaciones y dar apoyo a la organización en la consecución de sus objetivos.

El proceso de auditoría interna se considera estratégico para la entidad y se fundamenta en disponer de un control interno excelente, orientado a una gestión integral de los riesgos que permita mitigar, al máximo, los riesgos a los que está expuesta la entidad.

La misión de auditoría interna es velar por la correcta y completa aplicación de políticas, normas e instrucciones establecidas, realizando

una actividad de asesoramiento, con el objetivo de proteger y mejorar el funcionamiento de la organización en el cumplimiento efectivo y eficaz de sus responsabilidades.

Como visión, el equipo de auditoría interna aspira a ser un referente para toda la organización, a base del impulso del cumplimiento de normas y políticas, la salvaguarda de los activos, así como la utilización económica y eficiente de los recursos públicos gestionados por la Mutua.

La plantilla actual de auditores internos de *Activa Mutua* es de tres personas, que ejecutan las tareas del servicio de auditoría interna en la entidad.

Durante el ejercicio 2016 se han ejecutado, según lo previsto, las auditorías planificadas en el Plan Anual de Auditoría Interna y se han realizado otras colaboraciones puntuales con diferentes departamentos de la Mutua. Gracias a la dedicación eficaz y eficiente y al buen ritmo de trabajo del equipo de auditoría interna, se han realizado más auditorías de las previstas y se han alcanzado con creces los objetivos planteados inicialmente en el Plan.

Así pues, durante el ejercicio 2016 se han realizado un total de 11 auditorías a delegaciones (2 más de las previstas inicialmente), 3 direcciones funcionales (una menos de las previstas) y, como novedad, se han realizado 7 auditorías a centros asistenciales externos que actualmente



AUDITORÍA INTERNA	2015	2016
Informe provisional de auditoría	7	5
Informe definitivo de auditoría	8	9
Informe de auditoría a departamentos funcionales	2	1
Informe de revisión limitada del patrimonio histórico	1	0
Informe de auditoría a centros asistenciales externos	0	7

colaboran con la Mutua. En base a la realización de esta actividad, se han emitido un total de 15 informes de auditoría y 144 recomendaciones para las delegaciones y departamentos funcionales, así como el seguimiento de las recomendaciones pendientes de implantación de ejercicios anteriores.

El trabajo realizado se valora cualitativamente mediante una encuesta que se envía junto con el informe a las unidades auditadas, con una valoración para este ejercicio 2016 de 4,2 puntos (sobre 5 posibles), una cifra que mantiene este alto nivel de valoración cada año.

También, durante el año 2016, el equipo de auditoría interna ha realizado varios cursos de formación específica para auditoría interna, impartidos por el Instituto de Auditores Internos de España y el Colegio de Economistas de Cataluña, con el objetivo de mantener un alto nivel de formación continua por parte de los miembros del equipo.

Cabe destacar la adquisición de un nuevo programa informático, específico para auditoría interna, que será plenamente operativo para

las auditorías a realizar durante el ejercicio de 2017. Esta nueva herramienta permitirá un mayor nivel de digitalización de documentación, y solucionará la problemática actual con el seguimiento de incidencias de acuerdo con los objetivos estratégicos de la Mutua. De esta manera, se podrá hacer un seguimiento automatizado de las incidencias abiertas y un canal de comunicación vía web con el auditado, que agilizará las tareas del seguimiento hasta su resolución definitiva.

En cuanto a las auditorías previstas para el 2017, se revisarán 19 delegaciones, 5 departamento funcionales y 14 centros externos. Todas se harán con el nuevo programa informático de auditoría interna.



## 2.11 Grupos de interés

El Comité de RSC de *Activa Mutua* ha llevado a cabo un trabajo interno de identificación de todos los colectivos con los que se relaciona y que se ven afectados directamente o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, a la vez que también pueden afectar a la actividad de *Activa Mutua*.

La metodología utilizada para la identificación de los grupos de interés se ha basado en los siguientes criterios:

- ▲ Responsabilidad: grupos con los que la organización tiene o puede tener responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.
- ▲ Influencia: grupos que tienen o que pueden tener la posibilidad de influir en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, dado que sus acciones pueden impulsar o impedir su desempeño.

De este modo, la organización ha actualizado el modelo de relación con sus grupos de interés, identificando nuevos colectivos para la organización y valorando en qué grado la empresa tiene influencia, y en qué grado los diferentes grupos de interés pueden influir en nuestra organización.

Los grupos de interés de *Activa Mutua* son los siguientes:

### ▲ Personal

- Personal territorial de gestión.
- Personal funcional.
- Personal territorial sanitario.

### ▲ Clientes

- Empresas asociadas.
- Usuarios (trabajadores por cuenta ajena)
- Autónomos (trabajadores por cuenta propia).
- Colaboradores (asesoría).

### ▲ Proveedores

#### ▲ Administraciones públicas

- Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS).
- Tesorería General de la Seguridad Social.
- Intervención General de la Seguridad Social.
- Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- Consejerías de Sanidad y Trabajo de las Comunidades Autónomas.

### ▲ Agentes sociales

- Entidades profesionales.
- Entidades patronales.
- Sindicatos.
- Foros.

### ▲ Entidades del sector

#### ▲ Sociedad

- Medios de comunicación.
- Entidades (educativas y sociales).

### ▲ Ámbito político

A raíz del trabajo de identificación de los grupos de interés de *Activa Mutua*, se han redefinido los diversos canales de comunicación que nos ayudan a mantener un diálogo permanente y a conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

En el siguiente cuadro se recogen los principales canales de comunicación con cada uno de los grupos así como la frecuencia:

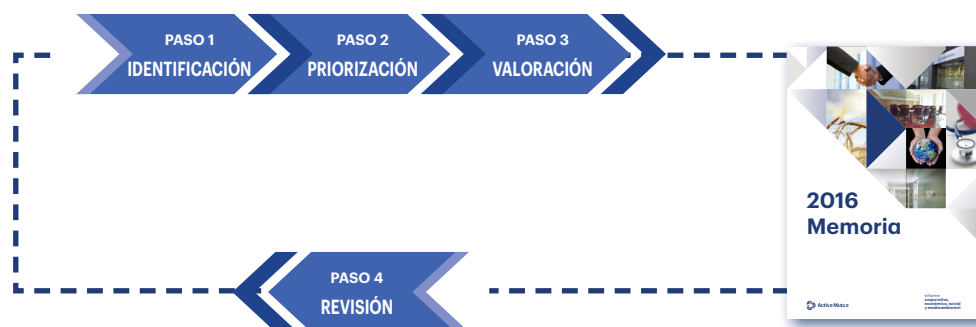
GRUPOS DE INTERÉS DE ACTIVA MUTUA	CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA (ejemplos)
<b>Personal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal territorial de gestión</li> <li>- Personal funcional</li> <li>- Personal territorial sanitario</li> </ul>	<b>Aplica</b> (continua) <b>Revista Mirada</b> (periódicamente) <b>Seminarios y jornadas</b> (periódicamente) <b>Intranet</b> <b>Reuniones</b> <b>Tablones de anuncios</b>
<b>Clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresas asociadas</li> <li>- Usuarios (trabajadores por cuenta ajena)</li> <li>- Autònoms (trabajadores por cuenta propia)</li> <li>- Colaboradores (asesoria)</li> </ul>	<b>Memoria de sostenibilidad</b> (anual) <b>Jornadas formativas e informativas</b> (periódicamente) <b>Revista Activa</b> (trimestral) <b>Página web</b> (continua) <b>La app de Activa Mutua</b> (continua) <b>Portal de prevención</b> (continua)
<b>Proveedores</b>	<b>Factura</b> (continua) <b>Web ministerio (factura electrónica)</b> (continua) <b>Licitaciones</b> <a href="http://www.contrataciondelestado.es">www.contrataciondelestado.es</a> <b>email</b>





GRUPOS DE INTERÉS DE ACTIVA MUTUA	CANALES DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA (ejemplos)
<b>Administraciones públicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS)</li> <li>- Tesorería General de la Seguridad Social</li> <li>- Intervención General de la Seguridad Social</li> <li>- Instituto Nacional de la Seguridad Social</li> <li>- Consejerías de Sanidad y Trabajo de las Comunidades Autónomas</li> </ul>	<b>Sedes Electrónicas de las Administraciones</b> (continua) <b>Publicaciones en Boletines Oficiales</b> (continua) <b>Vía Expedientes Administrativos</b> (continua) <b>Jornadas formativas e informativas</b> (periódicamente)
<b>Agentes sociales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades profesionales</li> <li>- Entidades patronales</li> <li>- Sindicatos</li> <li>- Fóruns</li> </ul>	<b>Convenios de colaboración</b> (periódicamente)
<b>Sociedad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Entidades (educativas y sociales)</li> </ul>	<b>Notas de prensa</b> (periódicamente) <b>Redes sociales</b> (periódicamente) <b>Campañas y actividades solidarias</b> (periódicamente)
<b>Ámbito político</b>	

## 2.12 Análisis de materialidad



Derivado del compromiso de transparencia de *Activa Mutua* con los diversos grupos de interés de la organización, se ha realizado un análisis de materialidad para determinar el contenido de esta Memoria.

A partir de las siguientes cuatro fases, se han identificado los aspectos relevantes:

### PASO 1: IDENTIFICACIÓN

En una primera fase se trabajó en la **identificación** de los posibles aspectos de sostenibilidad a incorporar en el análisis de materialidad.

Para la identificación de estos asuntos, se tuvieron en cuenta los aspectos que propone el GRI G4; nuevos asuntos considerando el contexto de sostenibilidad, estudios de materialidad del sector y otros aspectos relacionados con la actividad de la organización.

Este listado fue valorado y aprobado por la Dirección.

### PASO 2: PRIORIZACIÓN

Para establecer la prioridad de los aspectos y asuntos relevantes identificados en el Paso 1, se

ha tenido en cuenta la valoración de la organización y de los grupos de interés siguiendo los **Principios de materialidad y de Participación de los grupos de interés**.

Este proceso participativo consistió de una sesión participativa con los directivos de *Activa Mutua*, en la que ponderar y valorar los diversos aspectos identificados.

Con los grupos de interés, el proceso participativo se ha articulado con el envío de cuestionarios online, que ha permitido una participación directa de éstos.

Tras analizar la información aportada por todas las partes, se han detectado los aspectos y asuntos materiales que se deben incluir en la memoria. Aquellos que se han considerado de prioridad baja se han excluido.

### PASO 3: VALIDACIÓN

Una vez identificados los aspectos a incluir en la Memoria, la organización les ha revisado siguiendo los **Principios de exhaustividad y de Participación de los grupos de interés**, a fin de garantizar que el contenido de la

memoria da respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como que el alcance cubra los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.

Con el objetivo de proporcionar una información más exhaustiva que facilite la comprensión del desempeño de la organización en los diversos ámbitos, se pro-

porciona, de manera general, datos del desempeño del año 2015 y 2016.

#### PASO 4: REVISIÓN

Al finalizar la Memoria, ésta se revisa y se distribuye entre los diversos grupos de interés. Todas las observaciones derivadas se tienen en cuenta en la elaboración de la Memoria del año siguiente.

### Aspectos materiales y cobertura

ASPECTO	COBERTURA
<b>ÁMBITO ECONÓMICO</b>	
Cumplimiento económico	Interna
<b>ÁMBITO AMBIENTAL</b>	
Cumplimiento regulatorio	Interna
<b>ÁMBITO SOCIAL</b>	
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>	
Ocupación	Interna
Salud y seguridad en el trabajo	Interna
Capacitación y educación	Interna
Diversidad y igualdad de oportunidades	Interna
Conciliación	Interna
Estabilidad laboral	Interna
<b>Sociedad</b>	
Lucha contra la corrupción	Interna
Cumplimiento regulatorio	Interna
<b>Responsabilidad sobre productos</b>	
Salud y seguridad de los clientes	Interna y externa
Etiquetado de productos y servicios	Interna y externa
Privacidad de los clientes	Interna y externa
Cumplimiento regulatorio	Interna
R+D+i	Interna y externa
Garantizar la calidad y continuidad del servicio	Interna y externa
Servicios adaptados a las necesidades de los clientes	Interna y externa





### 3.

## Nuestra estructura de gobierno



**Activa Mutua**



## 3.1 Órganos de gobierno



*Activa Mutua* 2008, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 3, se constituye como una entidad contable dotada de personalidad jurídica y presupuesto propio, obligada a formular y rendir sus cuentas anuales.

A los servicios centrales de *Activa Mutua* corresponden el registro de las operaciones que se producen en el conjunto de la Entidad.

A continuación se presenta la estructura orgánica de la Mutua.

### Junta General

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

### Junta Directiva

Órgano ejecutivo que tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de *Activa Mutua*. Le corresponde la convocatoria de la Junta General y la ejecución de los acuerdos que ésta adopta, así como las demás funciones que se establezcan los estatutos.



## Composición de la Junta Directiva

### Presidente

Ferran Teixidó Pont

### Vicepresidente 1º

Josep Nogués Marsal

### Vicepresidente 2º

José Domingo Valls Lloret

### Vicepresidente 3º

Josep Maria Montañola Vidal †

### Secretaria

Blanca Cabré Serrano

### Vicesecretaria

Anna Roig Nolla

### Vocales

Gustavo Alonso Perera  
Josep Maria Andreu Prats  
Xavier Boltaina Bosch  
Domingo Bargalló Carulla  
Josep Castellá Cahiz  
Pere Ferré Masdeu  
Ruben Foguet Sanahuja  
Josep Miquel Guasch Boquera  
Josep Jofré Solanellas  
Àngel Llopis Barceló  
Àngel Mir Darnaculleta  
Marta Valls Biosca  
Josep Maria Sánchez Pascual

### Representante de los trabajadores

Jordi Ibáñez Torrent



### Director Gerente

Miquel-Àngel Puig-Tàrrrec

### Subdirector general

Ferran Plana Rocasalbas

### Subdirector

José Antonio Álvarez Fernández

### Subdirector

José Ángel Zabalza Belda

### Asesor de la Presidencia

Fernando García Cabanas

## ▲ 3.2 Órganos de participación

### Comisión de Control y Seguimiento

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

#### Composición de la Comisión de Control y Seguimiento

##### Presidente

Ferran Teixidó Pont

##### Secretario

Miquel Benabarre Casals

##### Representantes de organizaciones sindicales

Montse Sanahuja Ferrando (CCOO)

Juan Carlos Donado Mazarrón Romero (CCOO)

Jaume Pros Perelló (CCOO)

Joan Llort Vallès (UGT)

Francisco López Córdoba (UGT)

Xavier Jornet Gómez (UGT)

##### Representantes de organizaciones empresariales CEOE

Joaquim Barriach Sugrañes

Antoni Martorell Comas

Óscar Gómez García

Antoni Pocallet Farrús

### Comisión de Prestaciones Especiales

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

#### Composición de la Comisión de Prestaciones Especiales

##### Representantes de los empresarios asociados

Ferran Teixidó Pont

Josep Ramon Montserrat Sol

##### Representantes de los trabajadores protegidos

Juan Martínez Martínez (CCOO)

Moisés Fortuny Bordas (UGT)



## 3.3 Juntas territoriales



### Junta territorial de Andalucía

Angustias Lara López  
Jorge Barbero Barbero  
Antonio Carrillo Baeza  
Juanma Márquez Rodríguez  
Óscar Sordo Díaz  
Cayetano Tomás López Serrano  
Antonio Rodríguez Campra  
Andrés Góngora Belmonte  
Andrés Rodríguez González  
Manuel Villafaina Muñoz  
José Borrego Albujar  
Joaquín Romero Ruiz  
José Ignacio Hernandez Perez  
Alfredo Perez Guerrero  
Francisco Padillo  
M. del Mar Padillo

### Junta territorial de Levante

Rigoberto Ebri Sorigo  
Ernesto Fuster Torres  
Miguel Àngel Alcaraz Frances  
Ramon Morera Martínez  
José Manuel Madrona Callado  
Antonio Ribot Roselló  
Juan Genovart Riutort  
Olaf Zoder  
Juan Hernández Navarro



### Junta territorial de Barcelona

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

### Junta territorial de Girona

Àngel Mir Darnaculleta  
Jaume Gras Iglesias  
Narcís Ponsati Brancós  
Salvador Maestro Fabrellas  
Josep Darnés Alabau  
Joan Sabrià Roure  
Ernest Plana Larrouse  
Robert Pallí Sala  
Josep Radresa Riembau  
Francisco Rocas Ros  
Joan Tané Casadevall  
Joan Vigas Bonany

### Junta territorial de Lleida

Jaume Obiols Bonet  
Antoni Pocallet Farrús  
Rafael Pujol Solanes  
Agustí Bordalba Benet  
Josep Maria Gardeñes Solans

### Junta territorial del Centro

Antonio Rodríguez Campra  
José Ignacio Marco Mariscal  
Cándido López  
Lucio Corral Manso  
Manuel Casteleiro Castro  
Francisco Gutiérrez  
Carmen Velasco Fernández  
Pedro Luis Navarro  
José Luis Ortuñez  
Carlos Bañuelos  
Raúl Cancela  
Begoña Pérez Ruiz  
Ramón Álvarez Rodríguez

### Junta territorial

#### Zona del Ebro

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

### Junta territorial de Reus-Tarragona

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

## 3.4 Miembros del Comité Directivo



**DIRECCIÓN  
GENERAL**

Miquel-Àngel  
Puig-Tàrrrec



**SUBDIRECTOR  
GENERAL**

Ferran Plana  
Rocasalbas



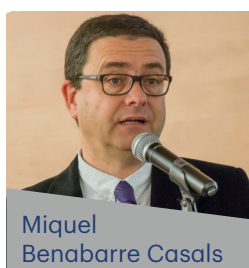
**SUBDIRECTOR  
ORGANIZACIÓN  
TERRITORIAL Y  
SECTORIALES**

José Ángel  
Zabalza Belda



**SUBDIRECTOR  
GESTIÓN  
FINANCIERA**

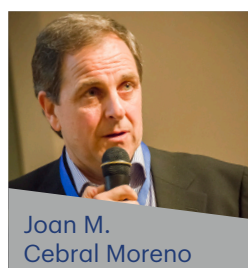
José Antonio  
Álvarez Fernández



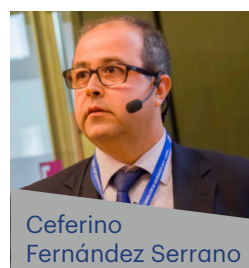
Miquel  
Benabarre Casals



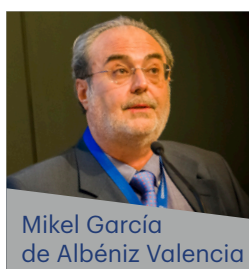
Magí  
Casellas Andreu



Joan M.  
Cebal Moreno



Ceferino  
Fernández Serrano



Mikel García  
de Albéniz Valencia



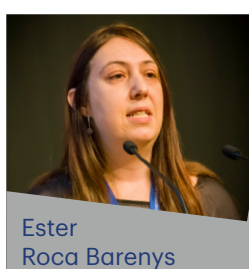
Eduard  
Llopis Coral



Josep-Lluís  
Olivé Gasull



Ferran  
Pellicé Guinjoan



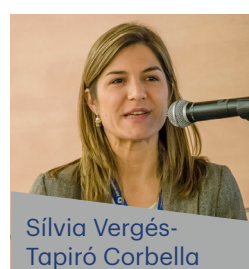
Ester  
Roca Barenys



Francesc  
Sabater Victori



Gemma  
Uldemolins Ribas



Sílvia Vergés-  
Tapiró Corbella



## 3.5 Secretaría General. Novedades legislativas

### Desarrollo del nuevo marco jurídico

El ejercicio del año 2016 se ha caracterizado, en el ámbito de la creación normativa, por una **pau-sa en la promulgación de normas que innoven o varíen el marco jurídico de las Mutuas**. Esta parada de la producción legislativa ha tenido como consecuencia la no promulgación del reglamento que debe desarrollar la Ley 35/2014 y el posterior Real decreto legislativo 8/15. Por ello, continuamos aplicando el Real decreto 1993/1995 del 7 de noviembre que, en muchos supuestos, es una norma obsoleta cuando no contradictoria con la norma superior. Este hecho implica que se tenga que realizar un esfuerzo interpretativo que no contribuye a la seguridad jurídica que motivó que se dictara la Ley 34/2014.

Sin embargo, cabe mencionar varias normas que han tenido incidencia en el funcionamiento de la Entidad, específicamente en el ámbito de la contratación de obras, servicios, suministros y gestión de servicios públicos.

- ▲ **Resolución de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social** por la que se aprueba el Pliego General para la Contratación y las Instrucciones Generales de aplicación en relación a los procedimientos de contratación de las Mu-

tuas Colaboradoras con la Seguridad Social. La aplicación de esta resolución no ha supuesto ningún obstáculo en la realización de la labor de licitación que correspondía a la Secretaría General, dado que las medidas establecidas ya eran aplicadas en cantidad suficiente por la Mutua.

- ▲ **Resolución del 16 de marzo de 2016 de la Dirección General del Patrimonio del Estado** por la que se publica la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre el efecto directo de las nuevas Directivas comunitarias en materia de contratación pública.

Cabe destacar que el Estado no ha adaptado la normativa interna a las nuevas directivas en materia de contratación pública dentro del plazo que existía, y esto ha provocado que los órganos consultivos en materia de contratación pública tuvieran que emitir interpretaciones para aplicar la normativa europea de forma directa.

Este ejercicio interpretativo ha comportado un esfuerzo por parte de los integrantes del

Departamento de Licitaciones de la Mutua para adaptar las nuevas licitaciones a los criterios expresados por la Junta Consultiva.

- ▲ **Resolución del 6 de abril de 2016 de la Dirección General del Patrimonio del Estado**, por la que se publicó la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de Contratación pública que permite a los licitadores minimizar la documentación a presentar, lo que facilita la presentación de más ofertas y más capacidad de elección para la Mutua.

- ▲ **Decisión del Consejo de Ministros del 16 de diciembre** por la que se dictan instrucciones a los integrantes del sector público estatal para dar publicidad a determinados contratos no sujetos a regulación armonizada.

Este acuerdo obliga la Mutua a realizar publicidad para las adquisiciones de servicios, obras, suministros y gestión de servicios públicos que sean de un valor situado entre los 18.000 y los 50.000 euros, cuando hasta el momento era



suficiente la presentación de tres presupuestos.

En la práctica, el acuerdo condena al olvido el procedimiento negociado, aunque la Mutua ha realizado muy pocos, de estos procedimientos, y por el contrario incrementa la tarea legal y de los técnicos que han de hacer la compra, ya que la publicación del anuncio de compra implica la fijación previa del qué, el cómo, el cuándo y por cuánto se quiere comprar el servicio, la obra o el suministro.

Con la nueva normativa de contratos al sector público dictada por el Consejo de Ministros, la Mutua debe dar publicidad a las contrataciones de servicios entre 18.000 y 50.000 euros

## Mejoras y avances del departamento

Más allá de la normativa, durante el año 2016 la Secretaría General de *Activa Mutua* ha llevado a cabo otras actividades que contribuyen al funcionamiento de la entidad, aplicando los valores de la compañía para el mejor cumplimiento de la misión.

Se ha realizado una tarea importante de licitación a lo largo del ejercicio de 2016, con un total de **59 licitaciones efectuadas** (que incluyen 98 lotes) y por un valor estimado total de 20.697.242,91 €.

El porcentaje de consultas de carácter jurídico resueltas en relación con las efectuadas ha sido del 100%.

En la presentación de las respuestas a requerimientos o información a presentar ante las administraciones no han habido incidencias destacables. Así, se ha conseguido el 100% del objetivo de presentarlos en los plazos que marcan la normativa o las instrucciones.

Se han realizado más de 95 gestiones directas con diferentes administraciones para aclarar diferentes aspectos o temas de la gestión.

*Activa Mutua* se ha integrado plenamente en la Plataforma de Contratación del Estado, por lo que las notificaciones derivadas de las licitaciones ya no se realizan en soporte papel, sino que todas se hacen por medios electrónicos. Esto garantiza más rapidez en la resolución de los expedientes y disminuye los costes de la gestión.

Dado que la Secretaría General se encarga de gestionar el Patrimonio Inmobiliario de la Mutua (tanto el de propiedad de la TGSS, como del Patrimonio Histórico y de los alquileres de locales a terceras personas), se ha realizado en el transcurso del año 2016 una **labor de renovación de los contratos** para evitar la existencia de prórrogas tácitas de su vigencia, con el objetivo de dar la conveniente certeza temporal a la actividad de la Mutua.

En relación a la formación, durante el año 2016 el área de la Secretaría General ha recibido un total de 3 acciones formativas para mejorar sus conocimientos en materia de contratación pública.

Finalmente, cabe destacar que la Dirección de *Activa Mutua*, con el compromiso de querer aplicar la normativa de contratación con el máximo de rigor, ha decidido que un nuevo departamento será el encargado de llevar a cabo las licitaciones y la gestión general de los procesos de compra de la Mutua. De esta manera, se quiere conseguir coordinar con más eficacia y eficiencia no solamente los procedimientos y la vertiente jurídica de las adquisiciones sino también la repercusión presupuestaria, contable y de control a posteriori de la actividad realizada.

Por este motivo, **la Secretaría General dejará de coordinar las pujas al inicio del ejercicio de 2017** y será una nueva área la que encabezará este nuevo reto.

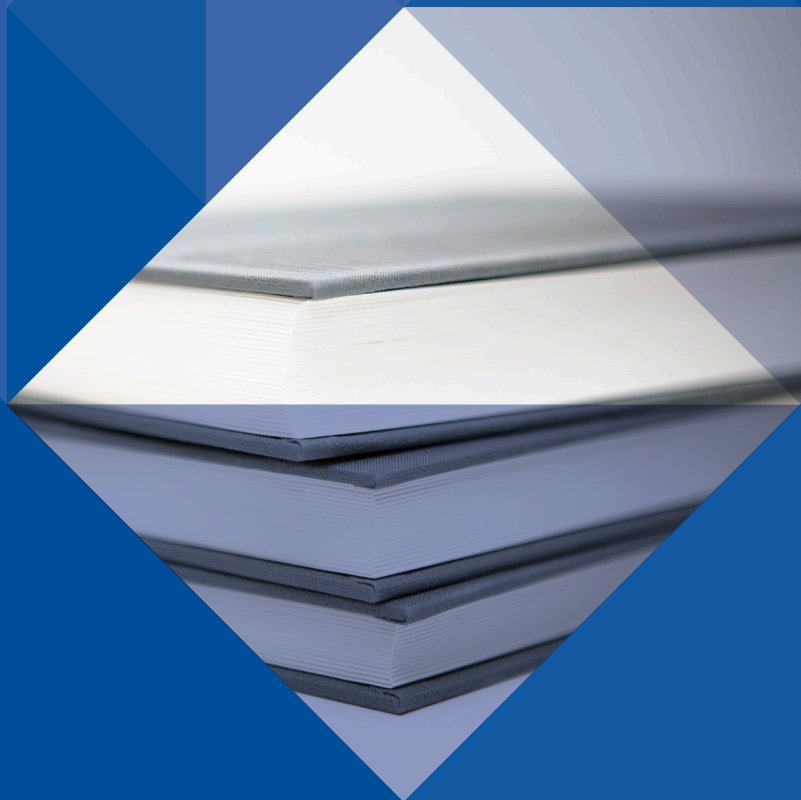
## Los objetivos de la Secretaría General para el 2017

Para el año 2017, la Secretaría General tiene delante dos grandes retos:

- ▶ Contribuir al tránsito hacia la Mutua Digital para conseguir que toda la documentación que se utilice en la entidad sea electrónica y, a la vez, segura. El objetivo final es que las relaciones con las administraciones sean por medios digitales (como obliga la norma), y que los diferentes usuarios de la Mutua (asociados, adheridos, beneficiarios de prestaciones...) se puedan comunicar por vía electrónica.
- ▶ Finalizar la redacción del Curso de Mutuas, que pretende ser un compendio de los conceptos y procesos que hay que aplicar para la gestión de la Mutua. Esta actividad, que no sólo estará dirigida al personal interno de la Mutua, sino a cualquier persona interesada en la función de las Entidades Colaboradoras, requiere que la Secretaría General coordine el trabajo de varias personas de diferentes áreas de la Mutua, así como la adaptación del formato a los medios más modernos de comunicación digital.







## 4. Nuestro informe de gestión



Activa Mutua



## 4.1 Trabajadores protegidos

La entidad supera por primera vez el medio millón de trabajadores protegidos

El año 2016 se ha saldado para *Activa Mutua* con un **récord de afiliaciones de trabajadores** en régimen general y autónomo. En concreto, la entidad ha protegido, en este periodo, un total de 503.000 personas debido al crecimiento vegetativo detectado por las empresas, el buen servicio proporcionado por la Mutua y, en consecuencia, la satisfacción de sus clientes, que han optado por permanecer en la entidad.

Además de esta permanencia, *Activa Mutua* se ha beneficiado de un importante número de empresas de nueva creación que han decidido gestionar con esta entidad su salud laboral y las prestaciones de la Seguridad Social.

Así, las afiliaciones a *Activa Mutua* han crecido durante el último año. A 31 de diciembre de 2016, el total

de empresas afiliadas por contingencias profesionales es de 67.209, lo que supone un crecimiento del 3,3%. En relación con el total de afiliaciones de empresas por contingencias comunes, se observa que este porcentaje se ha incrementado en un 5,12%.

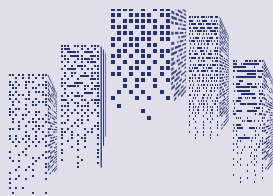
Dentro de éstas, el **crecimiento más elevado se ha producido en el régimen de trabajadores de empresas** de contingencias comunes, con un incremento del número de afiliados del 8,24%, de 311.963 a 337.659.

El segundo crecimiento más significativo se ha producido en la afiliación de los trabajadores de empresas de contingencias profesionales, donde se ha observado un crecimiento del 6,15%, hasta alcanzar los 406.770 afiliados.

En cuanto al número de trabajadores autónomos que han dejado de estar afiliados a *Activa Mutua* por cese de actividad, ha disminuido respecto del año 2015, pasando de 18.591 a 15.368, lo que supone una disminución del 17,34%.



AFILIACIÓN	2015	2016	Variación
Empresas - contingencias profesionales	65.065	67.209	3,3%
Empresas - contingencias comunes	51.439	54.074	5,1%
Trabajadores de empresas - contingencias profesionales	383.213	406.770	6,1%
Trabajadores autónomos - contingencias profesionales	18.843	19.295	2,4%
Trabajadores de empresas - contingencias comunes	311.963	337.659	8,2%
Trabajadores autónomos - contingencias comunes	92.083	97.179	5,5%
Trabajadores autónomos - cese actividad	18.591	15.368	-17,3%



**67.200**  
empresas afiliadas



**97.100**  
trabajadores  
autónomos



**+3,3%**  
trabajadores  
protegidos  
respecto  
al ejercicio  
anterior



**+5,53%**  
respecto  
al ejercicio  
anterior

## 4.2 Recaudación

Como consecuencia del incremento de afiliados, ha aumentado también la recaudación durante el ejercicio de 2016, hasta alcanzar la cantidad de **305.927.563 euros**, que representa un crecimiento del 8,54% respecto del año anterior.

El importe de las cuotas de contingencias profesionales vinculadas

a empresas y autónomos ascendió a 177.904.325 millones de euros, un 8,28% más que en 2015.

En relación con las cuotas de contingencias comunes tanto de empresas como de autónomos, se ha producido un crecimiento del 9,52%, al pasar de 112.852.030 millones de euros a 123.594.780.

	2015	2016	Variación
Cuotas contingencias profesionales empresas (en euros)	157.448.308	170.804.568	8,5%
Cuotas contingencias profesionales trabajadores (en euros)	6.857.530	7.099.757	3,5%
<b>Importe total de las cuotas de contingencias profesionales (en euros)</b>	<b>164.305.838</b>	<b>177.904.325</b>	<b>8,2%</b>
Cuotas contingencias comunes empresas (en euros)	78.588.487	87.011.450	10,7%
Cuotas contingencias comunes trabajadores (en euros)	34.263.544	36.583.330	6,8%
<b>Total cuotas por contingencias comunes (en euros)</b>	<b>112.852.030</b>	<b>123.594.780</b>	<b>9,5%</b>
Cese actividad	4.689.791	4.428.458	-5,6%
<b>TOTAL</b>	<b>281.847.659</b>	<b>305.927.563</b>	<b>8,5%</b>

## 4.3 Sistema de reducción de cotización

El sistema de reducción de cotización se rige por el Real decreto 404/2010, que 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.

Como consecuencia de las acciones desarrolladas para difundir el sistema de incentivo a las empresas que han contribuido a disminuir y prevenir la siniestralidad laboral, se tramitaron 265 solicitudes por un importe de 992.185,60 €.

En esta categoría se han tramitado 265 solicitudes, por un importe de 992.185,60 euros

Número de solicitudes de incentivo tramitadas	265
Importe total que recibirán las empresas por las solicitudes de incentivos	992.186 €



## 4.4 Contingencias profesionales

### 1. Accidentes de trabajo

Durante el año 2016 se han contabilizado un total de **41.342 accidentes de trabajo**, lo que supone un incremento del 9,45% respecto del año anterior. La duración media de la baja con respecto a estos accidentes ha sido de 34,26 días.

De los 41.342 accidentes de trabajo, el porcentaje que corresponde al **régimen general es el 96,66%**, por el 3,34% de los accidentes que se han producido en régimen de autónomos. Y, en cuanto a la distribución por sexos, un 69,03% los han sufrido los hombres y, el 30,97% restante las mujeres.

Observando los datos del total de accidentes ocurridos en el centro

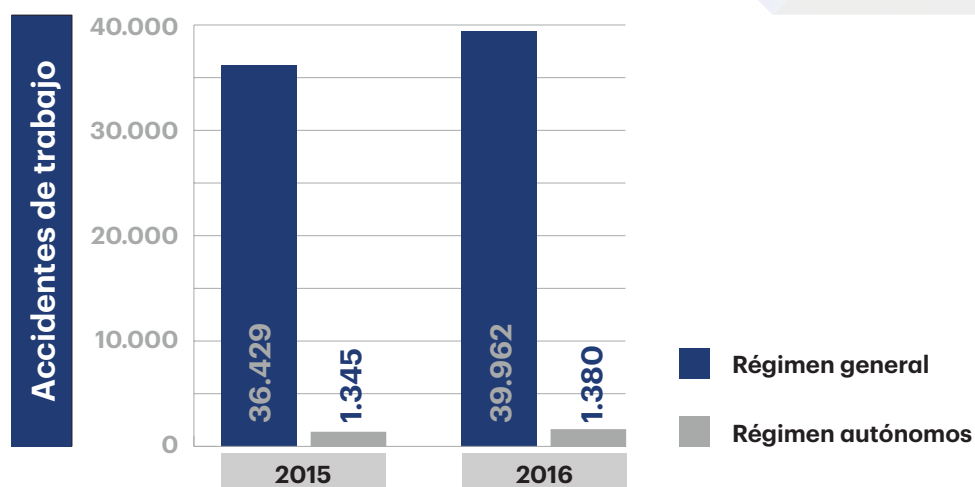
de trabajo y de los que se derivó una baja (excluyendo los *in itinere*), se extrae que los accidentes más recurrentes son los leves de régimen general (14.522), seguidos de los del régimen de autónomos (457).

En relación con los accidentes en los que también se incluyen los *in itinere*, se aprecia que **los más habituales son los accidentes leves de régimen general**, con un total de 2.420.

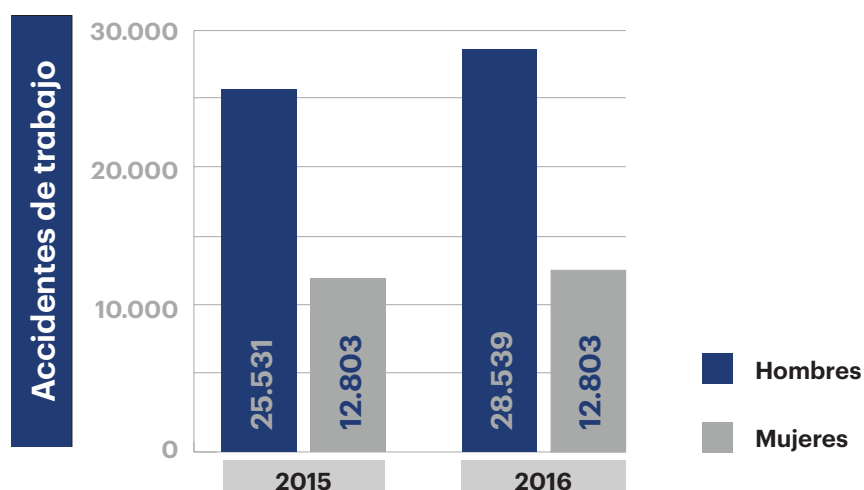
Como hechos destacables de este año 2016, hay que mencionar avances en la consolidación del Real decreto 625/2014 y su Orden de desarrollo, así como en las nuevas versiones de gestión ATRIUM.

	2015	2016	Variación
Accidentes totales	37.774	41.342	9,45%
Duración media (días)	33,40	34,26	2,57%

	2015	2016	Variación
Régimen general	36.429	39.962	9,70%
Régimen autónomos	1.345	1.380	2,60%



Accidentes de trabajo por sexo	2015	2016	Variación
Hombres	25.531	28.539	11,78%
Mujeres	12.243	12.803	4,57%
Total accidentes de trabajo	<b>37.774</b>	<b>41.342</b>	<b>9,45%</b>

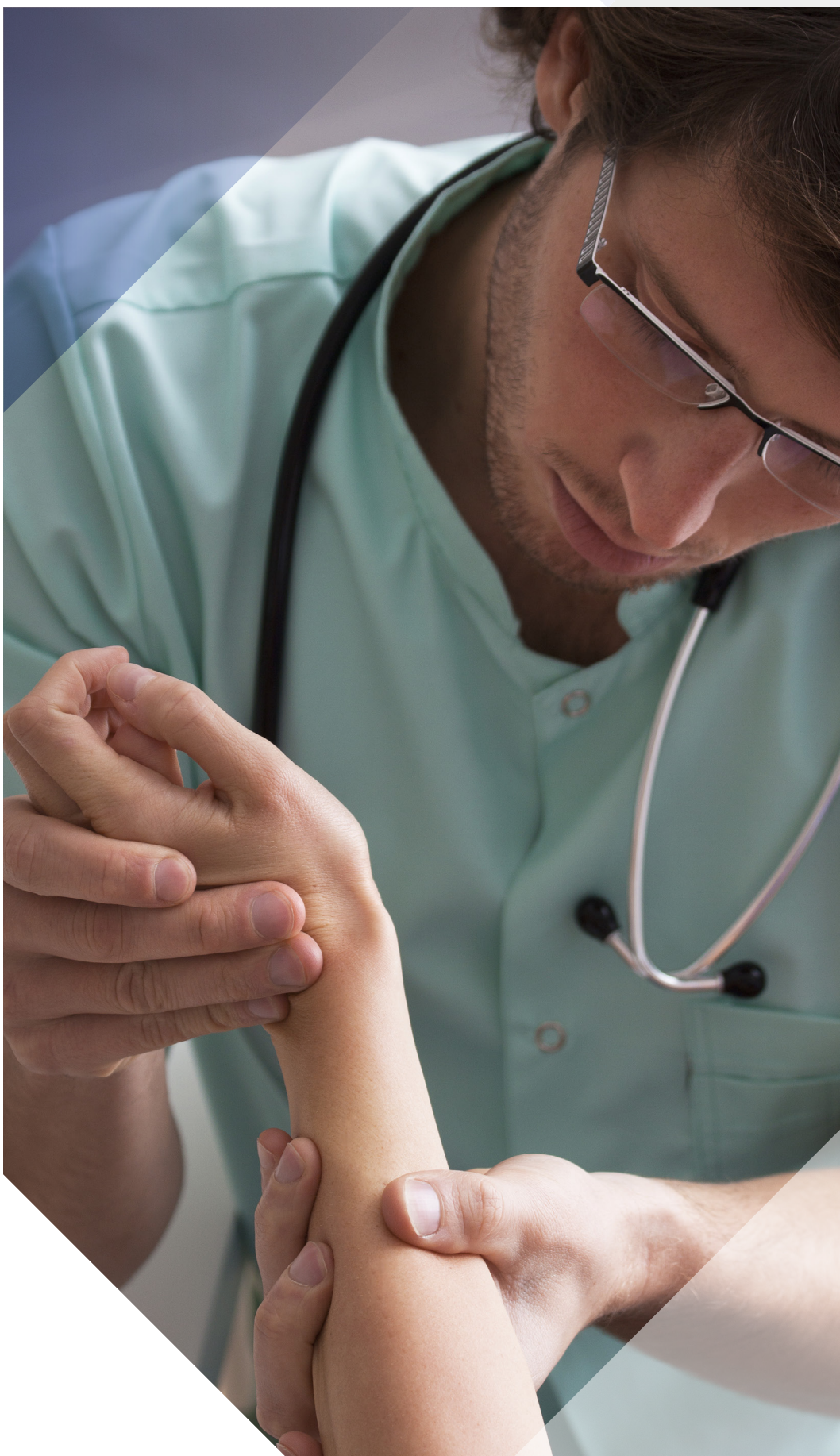






	2015	2016	Variación
<b>Accidentes de trabajo ocurridos en el centro de trabajo (excluidos <i>in itinere</i>) con baja</b>	<b>13.023</b>	<b>15.025</b>	<b>15,37%</b>
Número de accidentes leves. Régimen general	12.542	14.532	15,87%
Número de accidentes leves. Régimen autónomos	442	457	3,39%
Número de accidentes graves. Régimen general	31	29	-6,45%
Número de accidentes graves. Régimen autónomos	2	1	-50,00%
Número de accidentes mortales. Régimen general	5	6	20,00%
Número de accidentes mortales. Régimen autónomos	1	0	-100,00%

	2015	2016	Variación
<b>Accidentes de trabajo <i>in itinere</i> con baja</b>	<b>2.169</b>	<b>2.433</b>	<b>12,17%</b>
Número de accidentes leves. Régimen general	2.151	2.420	12,51%
Número de accidentes graves. Régimen general	11	9	-18,18%
Número de accidentes mortales. Régimen autónomos	7	4	-42,86%



## 2. Enfermedades profesionales

Las bajas por patologías derivadas del trabajo se incrementaron en el régimen general y disminuyeron en los autónomos

En relación al número de bajas por enfermedades profesionales, vemos que durante el año 2016 se produjeron un total de **170 bajas**,

distribuidas de la siguiente manera: 169 en régimen general y 1 en régimen de autónomos. De las 169 bajas que afectaron trabajadores del régimen general, 101 corresponden a mujeres y 68 a hombres.

Si observamos el total de enfermedades profesionales sin baja, vemos que se han producido 92 (91 en régimen general y 1 en régimen de autónomos). De estas 91 enfermedades en régimen general, 50 se corresponden a mujeres y las 41 restantes a hombres.

Enfermedades profesionales con baja (número de casos)	2015	2016	Variación
Régimen general	156	169	8,33%
Régimen autónomos	6	1	-82,33%

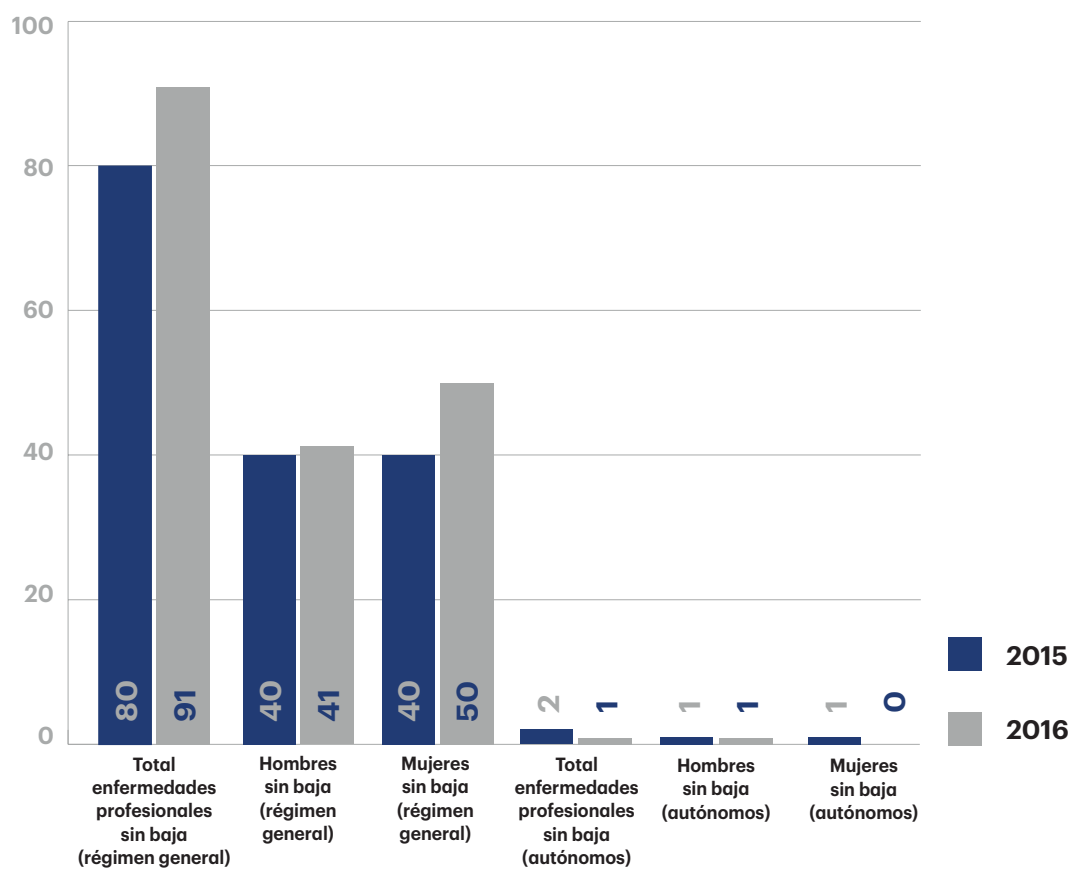
Enfermedades profesionales con baja por sexo (número de casos)	2015	2016	Variación
<b>Régimen general</b>	<b>156</b>	<b>169</b>	<b>8,33%</b>
Hombres	66	68	3,03%
Mujeres	90	101	12,22%
<b>Régimen autónomos</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>-83,33%</b>
Hombres	5	1	-80,00%
Mujeres	1	0	-100,00%

Enfermedades profesionales sin baja (número de casos)	2015	2016	Variación
Régimen general	80	91	13,75%
Régimen autónomos	2	1	-50,00%

Enfermedades profesionales sin baja por sexo (número de casos)	2015	2016	Variación
<b>Régimen general</b>	<b>80</b>	<b>91</b>	<b>13,75%</b>
Hombres	40	41	2,50%
Mujeres	40	50	25,00%
<b>Régimen autónomos</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50,00%</b>
Hombres	1	1	0,00%
Mujeres	1	0	-100,00%







El incremento de enfermedades profesionales sin baja fue más importante en cuanto a las mujeres



### 3. Invalidez, muerte y supervivencia (IMS)

A 31 de diciembre de 2016 se han producido un total de 903 casos de invalidez, muerte y supervivencia (IMS), cantidad que representa un crecimiento del 7,24% respecto del año 2015. Este aumento se debe, principalmente, al incremento de las lesiones permanentes no invalidantes, con un total de 459 casos.

En comparación con el 2015, se han reducido en un 0,97% los casos de incapacidad permanente total. También hay una disminución del 7,69% en las incapacidades permanentes absolutas y de un 50% en las grandes invalideces, mientras que los casos por fallecimiento se han reducido en un 27,50%.

Casos	2015	2016	Variación
Lesión permanente no invalidante	382	459	20,16%
Incapacidad permanente parcial	61	67	9,84%
Incapacidad permanente total	310	307	-0,97%
Incapacidad permanente absoluta	39	36	-7,69%
Gran invalidez	10	5	-50,00%
Muerte	40	29	-27,50%
<b>Total casos</b>	<b>842</b>	<b>903</b>	<b>7,24%</b>



## 4.5 Contingencias comunes

El incremento de bajas por motivos no laborales se acercó al 20%

La incapacidad temporal por contingencias comunes (ITCC) es aquella situación en la que un trabajador, por causa de un accidente o enfermedad no laboral, se encuentra imposibilitado para el desarrollo de su trabajo y recibe asistencia sanitaria.

Activa Mutua recibe las bajas de ITCC emitidas por el médico del Servicio Público de Salud, comprueba que cumplan los requisitos para tener derecho a la prestación económica y realiza su seguimiento con el fin de valorar si es posible realizar alguna acción para poder disminuir el tiempo previsto de baja.

La prestación económica de las bajas de ITCC se puede realizar a través de pago delegado o pago directo. En relación al pago delegado, se comprueba que los descuentos que realiza la empresa en los TC o a través de SILTRA son correctos, teniendo en cuenta para ello el período

de baja y la base reguladora de la prestación. En cuanto al pago directo, el trabajador presenta la solicitud de pago directo y la Mutua realiza el abono de la prestación.

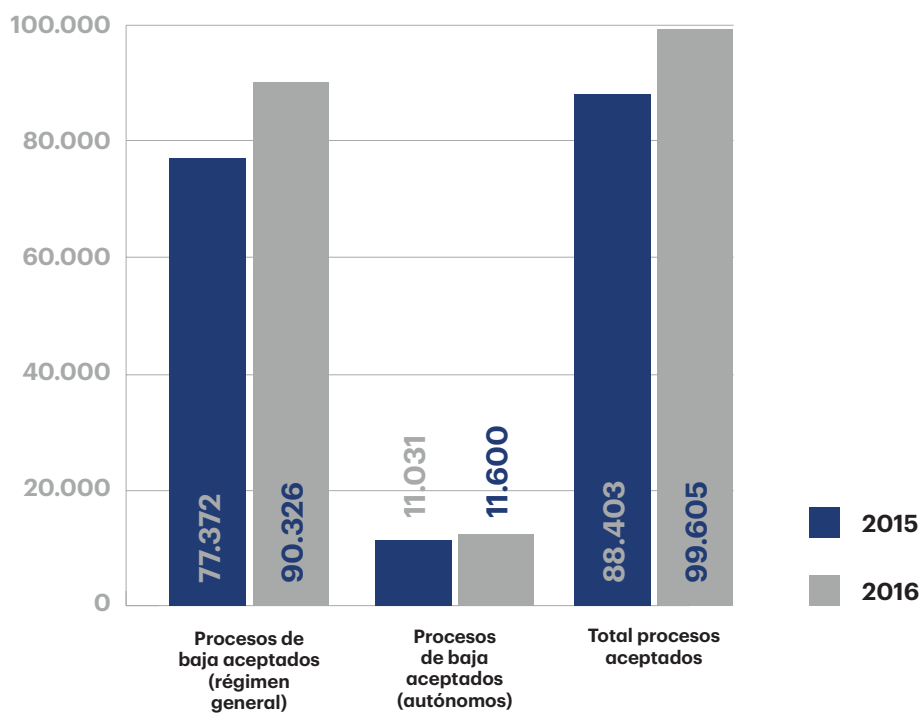
Durante el año 2016 se ha seguido avanzando en la consolidación del Real decreto 625/2014 y su Orden de desarrollo, en las nuevas versiones de gestión ATRIUM y en la consolidación del plan de gestión del absentismo Aplic @.

En las siguientes tablas se puede ver como el total de procesos aceptados se ha incrementado un 12,67% y ha llegado a un total de 101.926 procesos aceptados. De estos, 90.326 corresponden al régimen general, mientras que 11.500 son del régimen de trabajadores autónomos.

De los 90.326 de procesos de baja aceptados en régimen general, el 62,07% se corresponde a hombres y el 37,93% restante a mujeres.

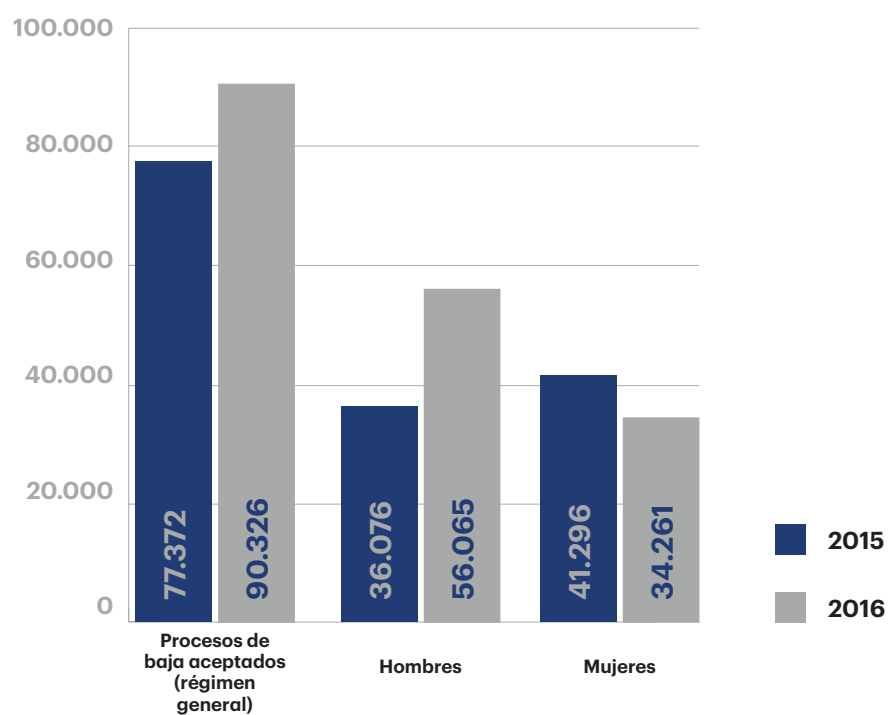
Procesos contingencias comunes	2015	2016	Variación
Procesos con cargo a la Mutua	35.362	42.217	19,39%
Procesos sin cargo a la Mutua	48.311	57.472	18,96%

Número de procesos de baja aceptados	2015	2016	Variación
Régimen general	77.372	90.326	16,74%
Régimen trabajador autónomo	11.031	11.600	5,16%
<b>Total procesos aceptados</b>	<b>88.403</b>	<b>101.926</b>	<b>15,30%</b>





	2015	2016	Variación
<b>Procesos de baja aceptados. Régimen general, por sexo</b>	<b>77.372</b>	<b>90.326</b>	<b>16,74%</b>
Hombres	36.076	56.065	55,41%
Mujeres	41.296	34.261	-17,04%



Los procesos de baja crecen de manera significativa en los hombres y disminuyen en las mujeres

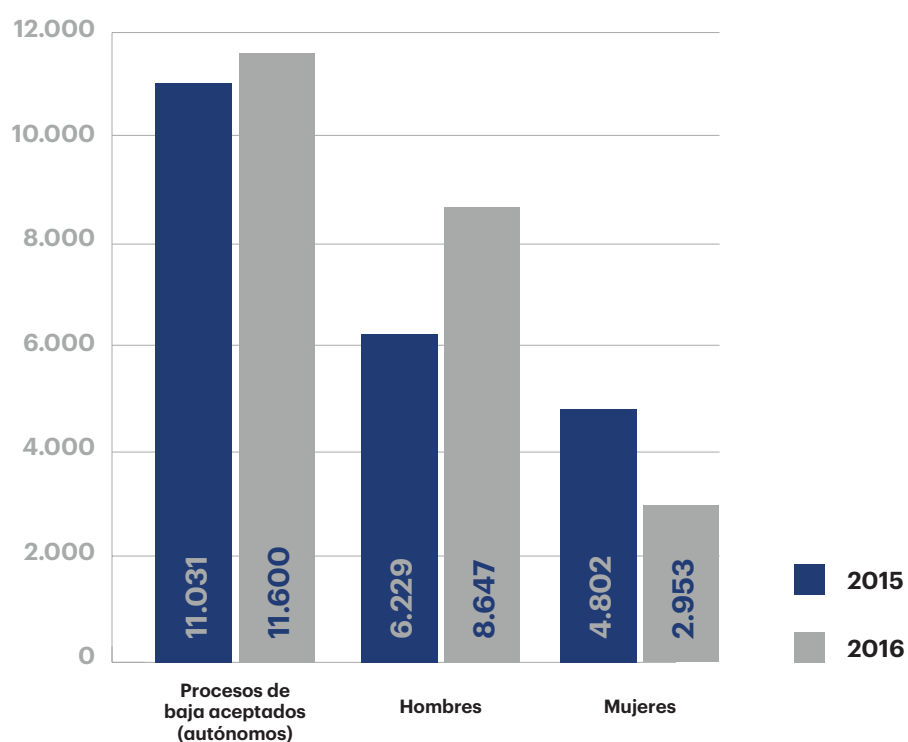
## Duración media de días

La duración de baja media de los procesos de baja aceptados es de 41,57 días. Este dato supone una disminución del 1,73% en comparación con el año anterior.

En cuanto a los 11.600 procesos de baja aceptados en el régimen de autónomos, el 74,54% corresponde a hombres, mientras que el 25,46% restante se refiere a mujeres.

	2015	2016	Variación
Duración media (días)	42,30	41,57	-1,73%

	2015	2016	Variación
<b>Procesos de baja aceptados. Régimen autónomo, por sexo</b>	<b>11.031</b>	<b>11.600</b>	<b>5,16%</b>
Hombres	6.229	8.647	38,82%
Mujeres	4.802	2.953	-38,50%



## Prestación económica por contingencias comunes

Durante el año 2016 el total del pago delegado tanto en régimen general como en régimen del mar ha sido de 68.656.441,17 €, lo que representa una variación del 12,93% respecto del año 2015.

En cuanto al total de pago directo que se ha realizado tanto en régimen general como en el del mar y

los autónomos, se ha producido un incremento del 16,80%, y se ha llegado a la cifra de 45.332.621,07 €.

De este modo, el total de gastos por incapacidad temporal por contingencias comunes ha sido de 113.989.062,24 €. Esta cifra significa un incremento del 14,44% respecto del año anterior.

	2015	2016	Variación
Pago delegado. Régimen general	60.664.957,26 €	68.482.347,53 €	12,89%
Pago delegado. Régimen del mar	129.349,35 €	174.093,64 €	34,59%
<b>Total pago delegado</b>	<b>60.794.306,61 €</b>	<b>68.656.441,17 €</b>	<b>12,93%</b>

	2015	2016	Variación
Pago directo. Régimen general	17.152.921,36 €	22.259.066,27 €	29,77%
Pago directo. Régimen del mar	34.022,90 €	67.751,76 €	98,61%
Pago directo. Régimen autónomos	21.625.641,68 €	23.005.983,04 €	6,38%
<b>Total pago directo</b>	<b>38.812.585,94 €</b>	<b>45.332.621,07 €</b>	<b>16,80%</b>

<b>TOTAL GASTO INCAPACIDAD TEMPORAL POR CONTINGENCIAS COMUNES</b>	<b>99.606.892,55 €</b>	<b>113.989.062,24 €</b>	<b>14,44%</b>
---	------------------------	-------------------------	---------------

## 4.6 Otras prestaciones

### REL

**El REL o riesgo de embarazo o lactancia natural es la prestación económica que compensa la pérdida de renta de una trabajadora como consecuencia de su estado y la suspensión de su contrato de trabajo.**

Durante el año 2016 se han reconocido 2.509 prestaciones por riesgo durante el embarazo, un 16,16% más respecto del año anterior, y han supuesto un total de 10.059.966,79 € de prestaciones.

En relación con las prestaciones por riesgo durante la lactancia natural, el total de casos ha sido de 8, lo que supone una disminución del 33,33% en comparación con el año 2015. De este modo, también se han visto reducidas las prestaciones en este ámbito en un 58,76%, y se han alcanzado los 45.408,50 €.



REL			
Prestaciones reconocidas	2015	2016	Variación
Prestaciones por riesgo durante el embarazo	2.160	2.509	16,16%
Prestaciones por riesgo durante la lactancia natural	12	8	-33,33%
Importe abonado	2015	2016	Variación
Prestaciones por riesgo durante el embarazo	8.850.665,92 €	10.059.966,79 €	13,66%
Prestaciones por riesgo durante la lactancia natural	110.119,58 €	45.408,50 €	-58,76%



La prestación de apoyo al cuidado de menores afectados por enfermedades graves creció un 32%

## CUME

**El CUME es la prestación económica para el cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.**

Se dirige a progenitores, adoptantes o acogedores que sean trabajadores y tengan que destinar tiempo

al cuidado de estos niños enfermos. La prestación tiene la finalidad de compensar la pérdida de ingresos ocasionada por la reducción de jornada y salario.

Se han registrado 62 casos de prestaciones por cuidado de menores en régimen general. Este dato significa un aumento del 31,91% respecto de 2015. En consecuencia, las prestaciones han sido de 1.157.321,01 €.

En el caso de regímenes de autónomos, se han aceptado 8 expedientes y se ha abonado un total de 93.584,76 €, lo que supone un crecimiento del 25,04% respecto del año anterior.

C U M E			
Número de expedientes aceptados	2015	2016	Variación
Prestación por cuidado de menores. Régimen general	47	62	31,91%
Prestación por cuidado de menores. Régimen autónomos	3	8	166,67%
Importe abonado	2015	2016	Variación
Prestación por cuidado de menores. Régimen general	746.498,74 €	1.157.321,01 €	55,03%
Prestación por cuidado de menores. Régimen autónomos	74.843,29 €	93.584,76 €	25,04%

## CATA

**El CATA es la protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.**

Tiene como objetivo proteger este grupo de profesionales de la interrupción total de la actividad por motivos ajenos a su voluntad; sin embargo, se deben acreditar los requisitos establecidos por la ley. De

acuerdo con la nueva Ley 34/2014 de Mutuas, es una contingencia voluntaria; por tanto, se desvincula de la contingencia por accidente de trabajo.

Los casos de prestación reconocida por el cese de actividad de autónomos han sido 54, y se ha abonado un importe total de 400.283,24 €.

C A T A			
	2015	2016	Variación
Prestación reconocida	59	54	-8,47%
Importe abonado	307.706,70 €	400.283,24 €	30,09%



Durante el año 2016 se han elaborado diferentes instrucciones de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) tanto en CATA como en CUME, y se han confeccionado nuevos protocolos junto con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).

## 4.7 Prevención de Riesgos Laborales

### Contribución a la mejora de la eficiencia de nuestros mutualistas

Durante el año 2016 el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, en adelante Departamento de PRL, ha desarrollado **514.869 actuaciones preventivas** realizadas en **55.554 empresas** y autónomos con la cobertura de Accidentes de Trabajo en la Mutua.

Actuaciones preventivas  
**2015: 330.595**

Actuaciones preventivas  
**2016: 514.869**

Empresas y autónomos  
que han recibido las  
actuaciones **2015: 49.738**

Empresas y autónomos  
que han recibido las  
actuaciones **2016: 55.554**

Las actuaciones realizadas en PRL son las definidas por las directrices del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, reguladas por la Orden TAS / 3623/2006 y la Resolución ministerial de 4 de mayo de 2015, así como las particularidades solicitadas por las Comunidades Autónomas que ostenten competencia de ejecución compartida, y que hayan sido previamente comunicadas.

En el 2016, como novedad, hemos llevado a cabo un estudio exhaustivo de las particularidades de cada zona geográfica en cuanto a siniestralidad y sectores de las empresas,

por lo que, junto con las direcciones territoriales, se han definido objetivos más particularizados en función de la problemática detectada para intentar conseguir una mayor efectividad en las actuaciones.

Las actividades preventivas con cargo a cuotas de la Seguridad Social están avaladas por la Certificación ISO 9001: 2008 que acredita su alto nivel de calidad y están estructuradas según el diagrama de procesos en tres grandes áreas: Seguimiento de Indicadores y Objetivos (SIO), Plan General de Actividades Preventivas y Coordinación Técnica con otras Direcciones de la Mutua.

Las acciones han sido desarrolladas prioritariamente a las PYME y empresas pertenecientes a los sectores de actividad de mayor siniestralidad, por parte del Departamento de PRL, y en ningún caso sustituyen las obligaciones del empresario con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, gestionadas a través de sus Servicios de Prevención Ajenos.

La finalidad primordial es la reducción de la siniestralidad de las empresas mutualistas, con todos los beneficios que conlleva tanto para los trabajadores como para las empresas y para el sistema en general.

La valoración del trabajo llevado a cabo por el Departamento de

PRL es muy positivo, y las cifras lo avalan. Durante los últimos años hemos conseguido una reducción continuada sobre las empresas en las que hemos hecho una actua-

ción directa tanto de los índices de siniestralidad como los accidentes con baja, y, por tanto, de las prestaciones económicas que se derivan de estos siniestros.

## 1. Datos generales de accidentalidad de Activa Mutua

### **Evolución de la accidentalidad total (AT) durante el año 2016 y comparativa con 2015.**

Se ha producido un incremento porcentual del total de los accidentes de trabajo en un 9,6%: los que generan baja han subido el año 2016 un 15,1% y los de sin baja un 5,4% respecto del año 2015.

### **Evolución de la incidencia de los accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo (ATAB) durante el año 2016 y comparación con el año 2015.**

El número de ATAB en jornada de trabajo ha aumentado en un 15,1%, y el índice de incidencia ha aumentado en un 9,8%, teniendo en cuenta el número de trabajadores afiliados.

Las actuaciones realizadas desde el Departamento de PRL durante el año 2016 de acuerdo con la Resolución se han centrado en dar apoyo técnico a las empresas para conseguir mejoras en las condiciones de trabajo y, en consecuencia, la reducción de la siniestralidad de las empresas en las que se ha actuado.

Í. incidencia 2015	Í. incidencia 2016	Variación
3.694,90*	4.057	9,80%

El índice de incidencia representa el número de accidentes de trabajo con baja producidos por cada 100.000 trabajadores. Se excluyen las recaídas y los accidentes *in itinere*.

\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que el colectivo contemplado se ha modificado.

## 2. Asistencia técnica a PIMES

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

- 1. Información y asesoramiento a las empresas de hasta 50 trabajadores (P.1.1.A):** Se actuó en **1.198 empresas** con

**18.126 trabajadores**, con una reducción del índice de incidencia en estas empresas respecto del año anterior del 0,10%. Considerando que el aumento general ha sido de un 9,8%, conseguir que no suba en este colectivo es un gran resultado.

Empresas incluidas en el programa:

Í. incidencia 2015	Í. incidencia 2016	Variación
6.715,15*	6.708,60	-0,10%

\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que el colectivo contemplado se ha modificado.

- 2. Plan de actuación en empresas de alta siniestralidad, o de sectores preferentes (P.1.1.B):** Según especifican en el anexo de la Resolución. En este programa

se actuó en un total de 516 empresas, entre las de mayor accidentalidad, con las que se consiguió una reducción del índice de incidencia de 2016 respecto a 2015 de un 13,66%.

Empresas incluidas en el programa:

Í. incidencia 2015	Í. incidencia 2016	Variación
6.599,94*	5.698,39	-13,66%

\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que el colectivo contemplado se ha modificado.





**3. Plan de actuación en empresas que en 2015 tuvieron enfermedades profesionales con baja causadas por agentes y en sectores de actividad (según se especifican en el anexo de la Resolución)**

**(P.1.1.C):** Tan sólo fueron objeto de actuación en este programa 6 empresas, en las que no se ha conseguido una reducción del índice de incidencia, sino que ha experimentado un aumento del 7,45%.

Empresas incluidas en el programa:

Í. incidencia 2015	Í. incidencia 2016	Variación
4.429,12*	4.759,24	7,45%

\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que el colectivo contemplado se ha modificado.

**4. Coordinación de actividades empresariales: asesoramiento técnico a 760 empresas** con actividades concurrentes en PYME y, especialmente, en microempresas.

**5. Asesoramiento Programa Prevenció10.es:** dirigido a empresas de hasta 25 trabajadores, que cumplan con una serie de requisitos que los hagan susceptibles del programa. En total se ha actuado en **140 empresas**.

### 3. Cuadro resumen de resultados según los programas de la Resolución

El total de empresas en las que se ha actuado en los 3 primeros programas ha sido de **1.423 empresas**,

con un total de **57.385 trabajadores**. Los datos más significativos de esta ejecución son:

#### ▲ En relación al índice de incidencia

Índice de incidencia			
	2015	2016	Variación
EMP programas (P1.1a; P1.1b; P1.1c)	5.773,15*	5.564,17	-3,62%
Total Mútua	3.694,90*	4.057,00	9,80%

\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que el colectivo contemplado se ha modificado.

Según se observa, la reducción del número de accidentes en relación al número de trabajadores (índice de incidencia) ha sido considerable en las empresas objeto de pro-

gramas, en relación al conjunto de empresas de la Mutua, en el que el índice de incidencia no sólo no ha disminuido, sino que, incluso, ha aumentado considerablemente.

#### ▲ En relación al número de prestaciones realizadas en estas empresas

Número de prestaciones			
	2015	2016	Variación
EMP programas (P1.1a; P1.1b; P1.1c)	3.290*	3.193	-2,95%

\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que el colectivo contemplado se ha modificado.

En las **1.423 empresas** en las que se ha actuado con los programas P1 ha supuesto una reducción de

**97 prestaciones de baja**, que ha significado una disminución de un **2,95%** respecto del año anterior.

#### En relación al importe de estas prestaciones

Importe de prestaciones			
	2015	2016	Variación
EMP programas (P1.1a; P1.1b; P1.1c)	8.141.029*	7.605.860	-6,57%

\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que el colectivo contemplado se ha modificado.

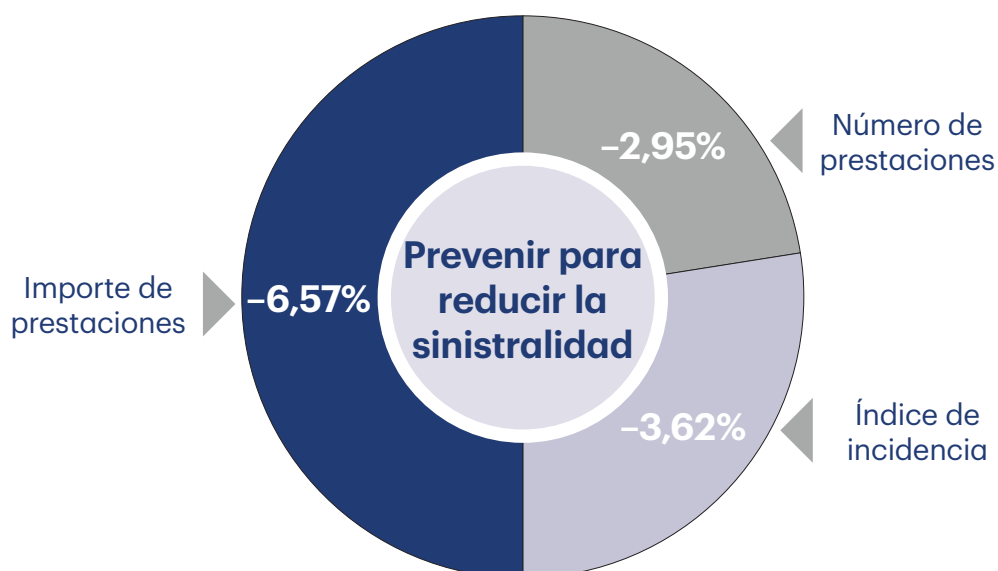
En el conjunto de las 1.423 empresas en las que se ha actuado con los programas P1 se ha constatado una **reducción de 535.169 €** del coste derivado de estas prestaciones, equivalente a un 6,57% menos en 2016 respecto de 2015.

Como conclusión, los resultados obtenidos en las empresas donde se han hecho actuaciones preventivas han sido muy positivos, por lo que se insta a seguir actuando específicamente en determinados colectivos de empresas.

#### Resumen de la eficacia

La realización periódica de acciones de sensibilización para la prevención ha permitido reducir paulatinamente los índices de si-

niestralidad en las empresas en las que se ha actuado con programas específicos, mejorando la salud y la rentabilidad de las empresas.



## 4. Colaboración con otras áreas o departamentos

### ▲ Estudios de valoración de puestos de trabajo:

Se ha realizado la **investigación de 131 accidentes de trabajo** graves, muy graves o mortales, con el objetivo de llevar a cabo un análisis de las causas que han ocasionado los

accidentes, y de 79 enfermedades profesionales, para analizar los requerimientos funcionales del puesto de trabajo.

### ▲ Asesoramiento sobre la reducción de cotizaciones por contingencias profesionales (según Real decreto 404/2010):

El Departamento de PRL de *Activa Mutua* ha realizado asesoramiento técnico a todas las empresas interesadas en la solicitud de esta reducción de cotización, sobre los

requisitos en materia de PRL exigibles a las empresas para poder solicitarlos, y ha participado en la tramitación de 265 solicitudes.

Número de solicitudes revisadas		
2015	2016	Variación
131	265	102,29%

### ▲ Asesoramiento de Riesgo de Embarazo (según Real decreto 295/2009):

El Departamento de PRL ha participado en la valoración técnica individualizada del riesgo laboral en el puesto de trabajo de las trabajado-

ras durante el periodo de embarazo y lactancia, con la tramitación de 649 expedientes.

Número de expedientes tramitados		
2015	2016	Variación
609	649	6,57%

### ▲ Asesoramientos técnicos sectoriales:

El Departamento de PRL ha realizado actuaciones técnicas según las necesidades preventivas, actuando en la elaboración de documentación, divulgación de la misma,

educación preventiva, etc., para empresas de determinados sectores con el fin de dar una respuesta más personalizada y especializada a determinados colectivos.

## 5. Elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas y fichas técnicas

Con el objetivo de divulgar los riesgos de determinados puestos de trabajo o actividades, especialmente dirigido a autónomos, el año 2016 se han incorporado las siguientes publicaciones:

- ▲ Guía PRL para personal de campos de golf
- ▲ Guía adaptación transitoria puesto de trabajo después de un período de incapacidad temporal
- ▲ Guía gestión PRL a empresas de servicios a personas en el hogar
- ▲ Guía espacios confinados
- ▲ Manual del sector transporte por carretera
- ▲ Guía elaboración plan de movilidad vial
- ▲ Guía PRL taxista
- ▲ Guía de TME sector HORECA
- ▲ Guía preventiva de asesoramiento en riesgos psicosociales: comunicación y gestión de conflictos
- ▲ Ficha ABS
- ▲ Ficha sistema de frenado
- ▲ Ficha espacios confinados



Se ha procedido a la realización de **9 códigos de buenas prácticas y de 3 fichas técnicas**, así como la puesta a disposición de la documentación a todas las empresas a través de la página web corporativa.

A través de las campañas se han remitido un total de **208.330 publicaciones online** a diferentes usuarios, y se han entregado **3.219 personalmente**.

Índice de elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas y fichas técnicas			
	2015	2016	Variación
Número de fichas técnicas	9	12	33,33%
Envío de publicaciones online	135.000	208.330	54,32%
Entrega personal de las publicaciones	3.548	3.219	-9,27%



## 6. Proyectos de análisis

Se han realizado una serie de estudios para analizar el tipo de accidentalidad de las empresas asociadas a la entidad. Estos estudios están a disposición de las empresas a través de la página web de la Mutua, en el observatorio de la siniestralidad.

- ▲ Análisis de las enfermedades profesionales declaradas en Activa Mutua en el ámbito de Cataluña y en el ámbito nacional, en 2016
- ▲ Análisis de las enfermedades profesionales declaradas en Activa Mutua por trastornos músculo-esqueléticos en el ámbito de Cataluña y en el ámbito nacional, en 2016
- ▲ Análisis general sobre los accidentes de trabajo en Activa Mutua en el ámbito de Cataluña y en el ámbito nacional, en 2016
- ▲ Análisis sobre los accidentes de trabajo de origen por sobreesfuerzos declarados a Activa Mutua en el ámbito de Cataluña y en el ámbito nacional, en 2016
- ▲ Análisis de los accidentes de tráfico ocurridos en Activa Mutua, 2016

## 7. Campañas

Se realizaron un total de **19 campañas** entre sensibilización y divulgación, con el objetivo de informar a las empresas sobre las actividades preventivas, normativa publicada, documentación técnica, etc.

Por su especial importancia, cabe destacar el amplio programa de divulgación y asesoramiento realizado en las empresas, llegando a las **257.541 comunicaciones**.

**Día Mundial de la Seguretat i la Salut en el treball**  
28 d'abril

*"Optimitzar la compilació i l'ús de les dades sobre seguretat i salut en el treball"*



Activa Mutua



Organización  
Internacional  
del Trabajo



19 campañas de sensibilización

257.541 comunicaciones



## 8. Informes de siniestralidad

### 37.486 informes de siniestralidad

A partir de los datos de accidentalidad de cada empresa, y como instrumento esencial para analizar la actuación en prevención para identificar y valorar los riesgos, se han realizado **37.486 informes de siniestralidad**, en los que se incluyen la relación de los accidentes, la información estadística con diferentes parámetros, así como la evolución de los índices más repre-

sentativos considerados en prevención de los últimos 3 años.

Del total de estos informes, 29.361 se han obtenido directamente por las empresas usuarias a través de la plataforma de ServiMutua, mientras que 8.125 los han editado y entregado personalmente los técnicos de prevención en el transcurso de sus visitas.



## 9. Educación preventiva

Orientada a facilitar información técnica a los responsables de la gestión de la actividad preventiva en la empresa o trabajadores autónomos con cobertura de accidentes de trabajo.

Se han realizado **134 sesiones presenciales**, con una asistencia de **2.759 personas**. Las Jornadas de Educación Preventiva realizadas son:

- ▲ Acoso y liderazgo (1)
- ▲ Afrontar el estrés laboral (3)
- ▲ Alimentación saludable como estrategia preventiva de riesgos en el trabajo (1)
- ▲ Bases para la gestión preventiva del riesgo de embarazo y lactancia (3)
- ▲ Bonus / Malus - Gestión y solicitud de reducción de la cotización por contingencias profesionales (13)
- ▲ Emergencias sanitarias en el ámbito educativo (13)
- ▲ Estrategias de comunicación en conflictos (5)
- ▲ Evaluación de riesgos para la acción preventiva (1)
- ▲ Gestión de la actividad preventiva: planes de emergencia y evacuación (1)
- ▲ Gestión preventiva en centros especiales de empleo (1)
- ▲ Gestionamos el estrés: mejorando la comunicación (1)
- ▲ Jornada sobre gestión de la prevención en microempresas y autónomos: Prevención10 (1)
- ▲ La inteligencia emocional: clave para la salud laboral del docente (13)
- ▲ Plan de emergencia: comportamiento humano ante situaciones de emergencia (1)
- ▲ Prevención de lesiones músculo-esqueléticas (12)
- ▲ Prevención de los trastornos de la voz en docentes (10)
- ▲ Primeros auxilios - nivel básico (20)
- ▲ Primeros auxilios - nivel básico: personal cuerpos de seguridad (2)
- ▲ Responsabilidades legales en materia de prevención de riesgos laborales (2)
- ▲ Riesgos psicosociales en el sector de la hostelería (2)
- ▲ Riesgos psicosociales en el sector docente (2)
- ▲ Riesgos psicosociales y gestión del estrés (2)
- ▲ Seguridad vial en el ámbito laboral (5)
- ▲ Seguridad vial: riesgo laboral al transporte por carretera (1)
- ▲ Taller de movilización de enfermos (12)
- ▲ Taller de seguridad vial (6)

También se ha ofrecido a las empresas la educación preventiva en el campus virtual, con un total de 1.251 usuarios.

El objetivo es proporcionar información técnica a los responsables de prevención de accidentes a las empresas

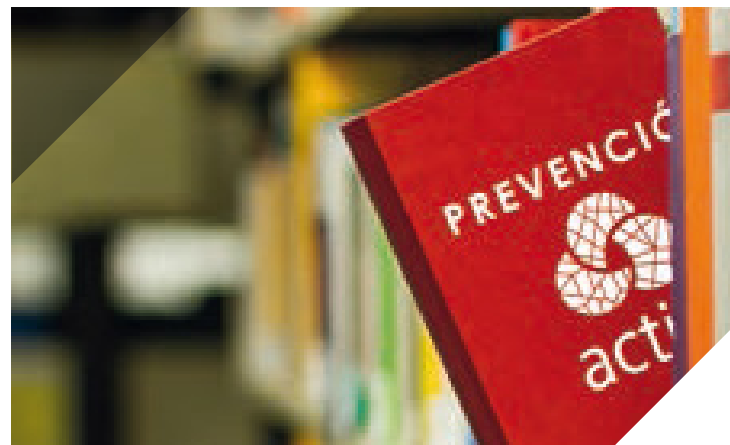
## 10. Mejoras realizadas en el área y hacia nuestros mutualistas

Siguiendo nuestro objetivo de ofrecer un servicio a las empresas que las ayude a integrar la cultura preventiva, este 2016 hemos puesto en marcha un nuevo portal de prevención de riesgos laborales, que está compuesto por los siguientes bloques:

### ▲ Gestión preventiva

Proporcionamos un asesoramiento especializado y las mejores herramientas para gestionar la seguridad y salud de las empresas.

- ▲ Información sobre el fomento de la cultura preventiva
- ▲ Reducción de la siniestralidad laboral
- ▲ Gestión del riesgo de embarazo y lactancia (REL)
- ▲ Información para recuperar la inversión económica en seguridad y salud a través de la reducción de cotizaciones por contingencias profesionales (Real decreto 404/2010)
- ▲ Acceso a los enlaces de más interés en temas de la seguridad y salud laboral



### ▲ Biblioteca Activa

Ponemos a disposición de los mutualistas el mejor material preventivo para la mejora continua de la prevención.

- ▲ Fichas técnicas
- ▲ Guías de buenas prácticas
- ▲ Estudios estadísticos sobre la siniestralidad laboral
- ▲ Normativa actualizada en materia de PRL
- ▲ Accesos a plataformas generadoras de variada documentación en materia preventiva
- ▲ Artículos de prevención de riesgos laborales
- ▲ Noticias de interés
- ▲ Videoteca





## ▲ Educación preventiva

Amplia oferta educativa para proporcionar los conocimientos necesarios para trabajar de forma más segura y mejorar el bienestar en el trabajo.

- ▲ Jornadas presenciales: jornadas sobre las temáticas de mayor interés en prevención de riesgos laborales
- ▲ Oferta educativa *online*: amplio catálogo de sesiones informativas multimedia
- ▲ Educación preventiva en *streaming*: relación de jornadas en tiempo real y en diferido, propias y externas



## ▲ Campañas preventivas

Promovemos hábitos saludables para garantizar la salud laboral y el bienestar a través de campañas preventivas, tanto las propias como las realizadas para la Administración o otros organismos.

- ▲ Campañas divulgativas
- ▲ Campañas de sensibilización



## 11. Formación que ha cursado el Departamento de PRL en el año 2016

El personal técnico del Departamento de PRL ha recibido la siguiente formación durante el 2016, que comprende 13 cursos con un total de 371 horas:

- ▲ Cómo gestionar la IT a partir del Real decreto 625/2014 (12)
- ▲ El caso de Juan y Teresa: cuidado de menores (1)
- ▲ Gestión ambiental (12)
- ▲ Bienvenido a *Activa Mutua* (1)
- ▲ Uso de los sistemas de información (12)
- ▲ Cesión del estrés desde la práctica (1)
- ▲ Formación para el uso de DEAS (1)
- ▲ Gestión de conflictos (1)
- ▲ Comunicación y liderazgo de equipos (1)
- ▲ Resolución de conflictos personales desde el ámbito laboral (1)
- ▲ Formación de autores y formadores internos (1)
- ▲ Curso de mejora de la gestión funcional 2016 (12)
- ▲ Desarrollo del Plan Estratégico 2016-2018 (1)

## 12. Resumen de las actuaciones realizadas en las empresas durante el año 2016



Como resultado de la labor desarrollada por la organización y, en particular, por el Departamento de PRL, se han conseguido los siguientes resultados:

- ▲ El índice de incidencia de las empresas comprendidas en el programa 1 (en el que la actuación del técnico es más directa) ha disminuido un 3,62%.
- ▲ El índice de incidencia del global de las empresas asociadas a la Mutua, por el contrario, ha aumentado un 9,80%.
- ▲ El número total de accidentes de trabajo de las empresas incluidas en el programa 1, en lugar de aumentar un 9,8%, se ha reducido en un 2,95%. Y en cuanto al gasto derivado de estas prestaciones, en vez del aumento del 9,80%, se ha reducido en un 6,57%.
- ▲ Según estos cálculos, en estas empresas hemos reducido la siniestralidad en 419 accidentes, y las prestaciones económicas en 1.332.990 €.

Empresas	Número de accidentes de trabajo (AT)			
	Previsión 2016 (+9,80%)	Real 2016	%	Disminución núm. accidentes
Empresas programa 1	3.612	3.193	-11,60	419

Empresas	Coste de prestaciones			
	Previsión 2016 (+9,80%)	Real 2016	%	Ahorro económico
Empresas programa 1	8.938.850	7.605.860	-14,91	1.332.990

## 13. Objetivos para el 2017

Para el año 2017 tenemos previsto seguir dando cumplimiento a nuestras obligaciones con el Ministerio y con las diferentes comunidades autónomas, pero con **un servicio aún de más calidad**. Para ello, entre otros aspectos, estamos mejorando la imagen y contenidos de toda la documentación que genera el departamento y complementando nuestro portal de PRL con unos **ca-**

**nales específicos** para proporcionar una información más detallada para el usuario interesado.

Estos canales serán el de **riesgos por sectores de actividad**, el de trastornos músculo-esqueléticos y, por último, el de riesgos psicosociales, con el objetivo de ayudar a identificarlos y proporcionar la forma adecuada para combatirlos.

## 4.8 Área de Asistencia Sanitaria

### 1. Objetivos en el Área de Asistencia Sanitaria

El Área de Asistencia Sanitaria trabaja para alcanzar los objetivos que se ha propuesto, con el fin de avanzar en la mejora continua y al mismo tiempo ofrecer un servicio excelente a sus mutualistas. Estos objetivos son los siguientes:

- ▲ Insistir en el logro de los indicadores del Área, como son la disminución de la duración media de las bajas, conseguir que la relación entre las bajas y los que no causan baja sea de 45%-55%, o reducir el porcentaje de bajas de menos de 45 días.
- ▲ Reducir el gasto sanitario, incentivando el uso de otros MCSS con las que tenemos acuerdo bilateral y redirigiendo las visitas realizadas en centros externos a centros propios (siempre que sea posible).
- ▲ Mejorar los resultados, tanto de contingencias profesionales como de contingencias comunes, con la puesta en marcha del nuevo modelo de gestión sanitaria.
- ▲ Proporcionar la formación específica necesaria a todos los médicos de la Mutua.



## 2. Asistencia ambulatoria y hospitalaria en contingencias profesionales

*Activa Mutua* da servicio a los trabajadores lesionados, mediante su red de centros asistenciales propios, una Clínica propia (Tarragona) y centros externos concertados con la Mutua para la prestación de asistencia sanitaria, en aquellas zonas donde no dispone de centro propio.

Para dar asistencia sanitaria a toda la población protegida y priorizar la prestación de asistencia con los medios propios de los que disponemos todas las Mutuas, se han establecido acuerdos de colaboración recíprocos con otras Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social.

Los trabajadores de las empresas protegidas por *Activa Mutua* pueden acudir a cualquiera de estos centros cuando sufren un accidente laboral o cuando existe sospecha de enfermedad profesional.

*Activa Mutua* proporcionará la asistencia sanitaria que precise el trabajador lesionado, desde la primera urgencia hasta el alta, ofreciendo el tratamiento necesario, ya sea médico o rehabilitador, intervenciones quirúrgicas...

El equipo de profesionales ofrece un trato personalizado, que prioriza la recuperación del paciente y la rápida reincorporación a su trabajo habitual y a su vida en general, en las mejores condiciones posibles.

Los servicios que se ofrecen son:

- ▲ Urgencias
- ▲ Cuidados sucesivos
- ▲ Fisioterapia y rehabilitación

- ▲ Valoración de secuelas
- ▲ Unidad de Cirugía Traumatológica y Ortopédica
- ▲ Unidad de Biomecánica
- ▲ Unidad de Rehabilitación Cardíaca
- ▲ Unidad de Radiología y Diagnóstico por la Imagen
- ▲ Unidad de Neurorrehabilitación
- ▲ Psicología
- ▲ Telemedicina

En todos los centros asistenciales de *Activa Mutua* se atienden urgencias y visitas sucesivas.

La unidad de Biomecánica tiene tres ubicaciones dentro del territorio: en Barcelona Tarradellas (la primera que se abrió), en Córdoba y en Madrid.

Las Unidades de RHB Cardíaca y de Neurorrehabilitación están ubicadas en la Clínica Tarragona, mientras que la Unidad de Diagnóstico por la Imagen tiene su sede en Reus Tecnoparc, donde se halla el aparato de resonancia magnética articular. También tenemos 8 ecógrafos en los centros asistenciales de Barcelona Tarradellas, Reus, Huelva, Málaga, Valencia, Tarragona (2) y Lleida.

Dentro de la Unidad de Cirugía Traumatológica y Ortopédica, hacemos mención especial de la Unidad de la Mano, donde disponemos de un facultativo especializado en patología de la mano, reconocida en el ámbito internacional.

Asistencias contingencias profesionales	2015	2016	Variación
Número de primeras asistencias o urgencias	23.880	27.124	13,6%
Número de asistencias sucesivas	87.699	106.764	21,7%
Número total de asistencias en contingencias profesionales	111.579	133.888	20%

### 3. Seguimiento sanitario de los procesos de incapacidad temporal por contingencia común

*Activa Mutua* gestiona la incapacidad temporal por enfermedad común y accidente no laboral (contingencia común), y por ello trabaja con sus empresas mutualistas en la disminución del absentismo laboral por causa médica.

Para la gestión sanitaria de la enfermedad común y el accidente no laboral:

- ▲ *Activa Mutua* dispone de medios propios para la gestión de la incapacidad temporal por CC, y se beneficia de las especialidades médico-

quirúrgicas propias para valorar la capacidad laboral de los trabajadores en esta situación.

- ▲ También cuenta con una red de consultores externos para aquellas especialidades más específicas y de las que no dispone la Mutua.
- ▲ Agiliza la realización de pruebas diagnósticas y de tratamientos, como la rehabilitación, siempre que el médico de cabecera, el paciente y la Inspección dé su visto bueno.

DURACIÓN MEDIA DE LAS BAJAS  
POR CONTINGENCIAS COMUNES



2015	46,5 DÍAS	2016	46,3 DÍAS
------	--------------	------	--------------

	2015	2016	Variación
Visita ITCC	76.928	91.365	18,8%
Visita telefónica médico	7.468	8.731	16,9%
Visita telefónica DUE	39.392	48.245	22,5%



## 4. Rehabilitación

La fisioterapia y la rehabilitación son tratamientos proporcionados a los accidentados para complementar el tratamiento médico o quirúrgico. De los 32 centros asistenciales propios de *Activa Mutua*, 27 disponen de servicio de rehabilitación, y 3 tienen piscina (Tarragona, Reus y Lleida). El servicio de rehabilitación cuenta con aproximadamente 60 fisioterapeutas especializados en rehabilitación traumatológica, neurorrehabilitación, rehabilitación cardiorrespiratoria, rehabilitación para amputados, rehabilitación deportiva, rehabilitación vestibular y del equilibrio, rehabilitación de la mano... utilizando las últimas técnicas innovadoras y aplicando procedimientos físicos de última generación, con el único objetivo de ofrecer un tratamiento óptimo para la reincorporación rápida a actividades de la vida diaria y laboral.

El servicio también cuenta con 3 médicos rehabilitadores ubicados en Barcelona, Tarragona, Reus e Igualada.

Creemos que la fisioterapia es uno de los pilares en el tratamiento de las patologías ocasionadas por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.



*Activa Mutua* también puede gestionar tratamientos de rehabilitación prescritos por el Servicio Público de Salud, en casos de bajas por contingencia común. Este tratamiento se adelanta siempre que el paciente dé su consentimiento y cuando puede ser beneficioso para la mejora de su patología. También es indispensable la autorización de la Inspección Médica.

También da servicio a otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Rehabilitación	2015	2016	Variación
Sesiones a pacientes por contingencia profesional	138.802	176.634	27,3%
Sesiones a pacientes por contingencia común	17.144	24.057	40,3%
Total sesiones	155.946	200.691	28,7%
Media de sesiones por paciente	20	22	10%

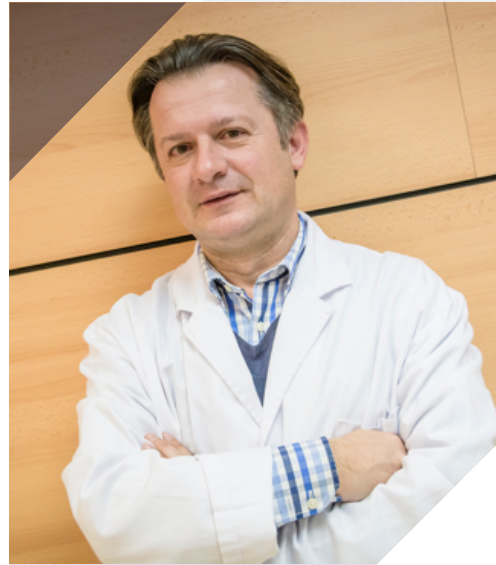
## 5. Biomecánica

La biomecánica es una disciplina científica que estudia los modelos, fenómenos y leyes que sean relevantes en el movimiento (incluyendo el estático) de los seres vivos. Es un área de conocimiento interdisciplinaria que tiene por objeto el estudio de las estructuras de carácter mecánico que existen en el cuerpo humano. Se apoya en diversas ciencias biomédicas, utilizando los conocimientos de la mecánica, la ingeniería, la anatomía, la fisiología, entre otras, para estudiar el comportamiento del cuerpo humano y resolver los problemas derivados de las diversas condiciones a que se puede ver sometido (Vera 1994).

Las pruebas biomecánicas tienen una visión fundamentalmente práctica, proporcionando datos para:

- ▲ Valorar la capacidad funcional
- ▲ Valorar la capacidad laboral
- ▲ Valorar el daño corporal
- ▲ Detección de la simulación
- ▲ Seguimiento y evolución durante la recuperación
- ▲ Estabilización de un proceso
- ▲ Rehabilitación específica
- ▲ Investigación

En la actualidad, *Activa Mutua* dispone de tres centros de Biomecánica, en Barcelona, Córdoba y Madrid, dotados de modernos y precisos sistemas de evaluación funcional. Un equipo multidisciplinar de profesionales colabora en el diseño y la mejora de los protocolos para la determinación de la funcionalidad, el daño corporal, la simulación y el control del tratamiento rehabilitador. Los laboratorios de



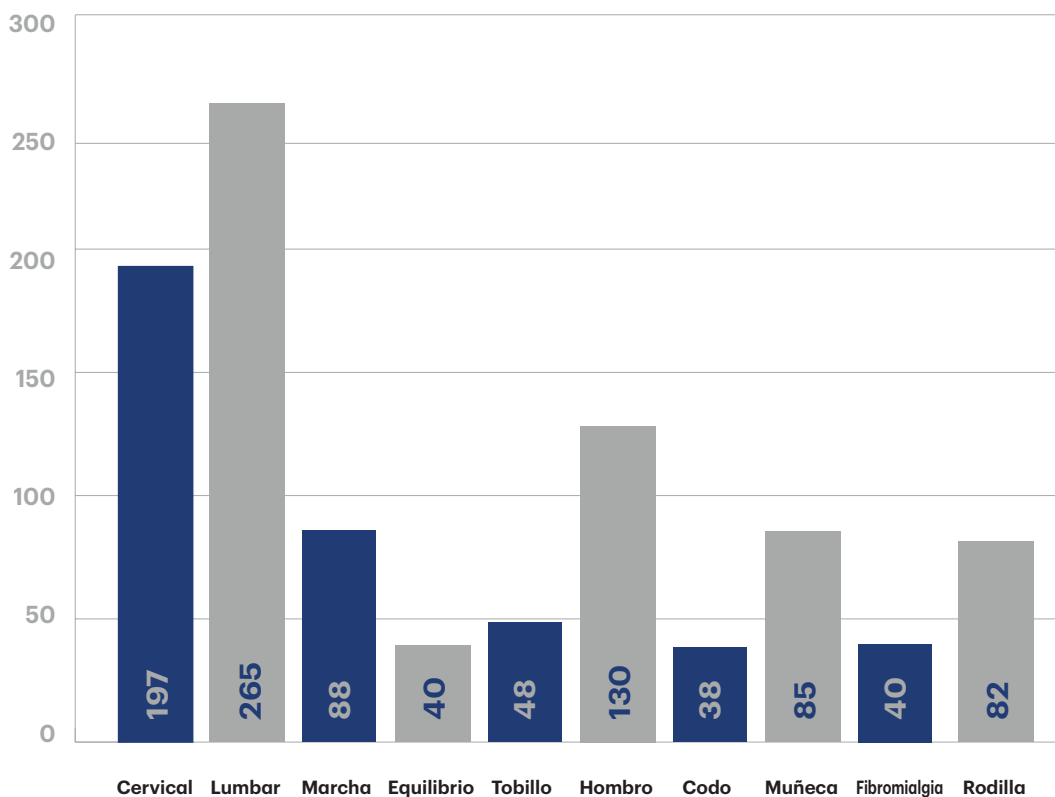
*El jefe del Departamento de Rehabilitación y de la Unidad de Biomecánica de Activa Mutua, el Dr. Tomislav Kranjcec*

Biomecánica realizan informes integrando los resultados obtenidos por diferentes sistemas de evaluación validados por instituciones nacionales e internacionales.

El laboratorio de Biomecánica de *Activa Mutua* ofrece las siguientes pruebas:

- ▲ Biomecánica cervical
- ▲ Cervical ampliado (afectación radicular)
- ▲ Biomecánica dorsolumbar
- ▲ Dorsolumbar ampliado (afectación radicular)
- ▲ Biomecánica de hombro
- ▲ Biomecánica de codo
- ▲ Biomecánica de muñeca
- ▲ Biomecánica de mano
- ▲ Biomecánica de cadera
- ▲ Biomecánica de rodilla
- ▲ Biomecánica de tobillo
- ▲ Análisis de la marcha
- ▲ Valoración del equilibrio
- ▲ Epicondilitis
- ▲ Estudio de fibromialgia

Gráfica de la actividad durante el 2016:



*La unidad, además de determinar la funcionalidad o el daño corporal que sufre un paciente, también es muy útil para elegir el tratamiento de rehabilitación más adecuado*



El número de pruebas realizadas, sobre todo en el laboratorio de Barcelona Tarradellas, ha ido aumentando desde su apertura, y más durante el año 2016, cuando se ha empezado a realizar actividad para otras Mutuas Colaboradoras con la

Seguridad Social, amparándonos en los acuerdos bilaterales y en el Sistema INDIGO (Indicadores de Gestión Sanitaria de AMAT). De las pruebas realizadas en el año 2016, 165 fueron llevadas a cabo con pacientes afiliados a otras Mutuas.

Biomecánica	2015	2016	Variación
Biomecánica análisis de la marcha	70	80	14,2%
Biomecánica codo / epicondilitis	12	32	166,7%
Biomecánica columna cervical	87	165	89,7%
Biomecánica columna lumbar	168	243	44,6%
Biomecánica equilibrio	26	40	53,9%
Biomecánica fibromialgia	6	39	550%
Biomecánica hombro	39	115	194,9%
Biomecánica muñeca / mano	27	74	174%
Biomecánica rodilla	20	69	245%
Biomecánica tobillo	9	33	266,7%
<b>Total de pruebas realizadas en BCN Tarradellas</b>	<b>442</b>	<b>890</b>	<b>101,3%</b>
<b>Total de pruebas realizadas en CÒRDOBA</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	
<b>Total de pruebas realizadas en MADRID</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	

	2015	2016	Variación
Pruebas por accidentes de trabajo	160	291	81,9%
Pruebas por contingencias comunes	282	599	112,4%
<b>Total</b>	<b>442</b>	<b>890</b>	<b>101,4%</b>



## 6. Gestión del absentismo

Activa Mutua continúa colaborando con las empresas afiliadas en la mejora del absentismo, dando un mejor servicio y llevando un control exhaustivo de los casos.

Durante el año 2016 se han seguido realizando los diferentes protocolos de actuación médica para conseguir la mejora del absentismo.

- ▲ **Interconsultas con médicos traumatólogos propios de Mutua:** visitan a los pacientes de baja por contingencia común que derivan los médicos de CC, y los traumatólogos propios de Mutua realizan un informe en el que valoran la capacidad laboral del trabajador. Este informe se entrega al médico de CC para que actúe en consecuencia. Durante el año 2016 se han realizado aproximadamente 1.000 informes de este tipo.
- ▲ **Asistencia Sanitaria:** en cumplimiento de la finalidad que, desde contingencias comunes, nos permite actuar sanitariamente con nuestros pacientes, se ha ido potenciando la utilización de los recursos propios, especialmente la rehabilitación. Durante el año 2016, también se ha potenciado el adelanto de intervenciones quirúrgicas en pacientes de baja por CC en lista de espera en el Servicio Público de Salud. Estas intervenciones sólo se pueden hacer con recursos propios de Mutua, por lo que se han hecho en Clínica Tarragona y también al HILE (Centro Mancomunado).
- ▲ **Protocolos de simulación:** se ha seguido utilizando este procedimiento para establecer datos más objetivos para la finalización o ausencia de las limitaciones funcionales que inician la incapacidad temporal. Estos procedimientos engloban informes evaluadores, biomecánicos, pruebas complementarias y autotests.
- ▲ **GEMIL:** las empresas GEMIL son empresas de más de 1.000 trabajadores que, por sus características, precisan de un control del absentismo mucho más personalizado. Ya hace un tiempo que este servicio se facilita a las empresas, y durante el 2016 se ha continuado con este protocolo de actuación.
- ▲ **Departamento de Psicología:** se ha seguido potenciando el Departamento de Psicología de la Mutua, mejorando los procedimientos que se utilizan y desarrollando protocolos para la Psicología Evaluadora y Clínica, ya no solamente en contingencias comunes, para valorar la capacidad laboral del paciente, sino también en contingencias profesionales.
- ▲ **SECTORIALES:** actualmente hay 6 sectoriales, en las que también se dispone de un responsable médico de referencia.
- ▲ **APLICA:** el programa APLICA posibilita una intervención integral sobre todos aquellos aspectos que construyen la experiencia del trabajador en la



organización y que condicionan, por tanto, la productividad y la calidad de vida laboral. Los objetivos generales son:

- Analizar los aspectos clave de la organización para dilucidar aspectos susceptibles de mejora en relación a la productividad y los datos de absentismo.
- Aumentar la productividad de las organizaciones a

través de la implantación de líneas de actuación o programas específicos de mejora.

- Generar un entorno de mejora continua en la gestión de la productividad.

Aunque no se trata de un proyecto desarrollado directamente por el Área Sanitaria, tenemos un responsable médico de referencia.



## 7. Otros servicios de interés

### ▲ Unidad de RHB Cardíaca

Durante el año 2016 se ha seguido utilizando la Unidad de RHB Cardíaca, ubicada en la Clínica Tarragona.

El programa va dirigido a todos los pacientes que han sufrido, ya sea hace tiempo o recientemente, un problema o dolencia cardíaca (por contingencia común o profesional). El motivo de llevar a cabo este programa es el de poder aplicar un conjunto de actividades que ayuden este tipo de enfermos a lograr unas buenas condiciones físicas, mentales y sociales, mediante ejercicio programado y trabajando los factores de riesgo.

Se incide en:

1. Fisioterapia respiratoria
2. Ejercicio aeróbico (bicicleta y cinta caminadora)
3. Relajación
4. Stop al tabaquismo y cuidar la dieta

El paciente pasa control con el médico rehabilitador y se inicia el programa con la fisioterapeuta.

Sólo un paciente ha podido beneficiarse de esta unidad, ya que la incidencia de patologías cardíacas en la provincia de Tarragona no es muy elevada.

### ▲ Unidad de Radiología y Diagnóstico por la Imagen

**RADIOLOGÍA:** Todos los centros asistenciales propios están dotados de radiología digital, lo que permite visualizar las RX realizadas a un paciente desde cualquier centro.

**ECOGRAFÍA:** Hay 8 centros asistenciales propios que disponen de ecógrafo. Estos son: Barcelona Tarradellas, Reus, Huelva, Málaga, Valencia, Tarragona (2 aparatos) y Lleida. El hecho de disponer de aparatos de ecografía en los centros asistenciales permite un mejor diagnóstico de patologías osteomusculares en consulta, ya que da autonomía al médico asistencial.

Al contar con un médico especialista radiólogo que puede realizar las ecografías en la Clínica Tarragona, se ha producido un incremento en las ecografías realizadas en la Clínica. Así, mientras que durante el año 2015 se realizaron 207 ecografías, en 2016 se han efectuado 387.

**RMN:** En 2015 se adquirió un aparato de RMN articular, ubicado en Reus Tecnoparc. Durante el año 2016 se ha potenciado su uso, y se han realizado 391 pruebas.

**RX****2015****39.977****2016****42.922**

## Unidad de Neurorehabilitación

Durante el 2016 se ha seguido usando la Unidad de Neurorrehabilitación, ubicada en la Clínica Tarragona.

El programa de esta Unidad va dirigido a todos aquellos pacientes afectados por algún tipo de accidente vascular o enfermedad neurológica.

El protocolo a seguir se inicia con una visita del paciente con el médico rehabilitador, el cual realiza una evaluación inicial, junto con el fisioterapeuta, que derivará en la propuesta de tratamiento con objetivos como recuperar la funcionalidad, reducir la espasticidad, activar nuevas áreas motoras del cerebro o mejorar el equilibrio y el balance muscular.

Para alcanzar estos objetivos, se desarrollan una serie de ejercicios en los ámbitos sensitivo, motor y

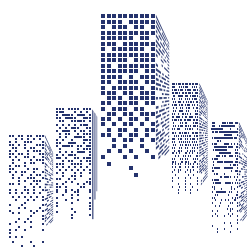
propioceptivo, que se establecen en función de la autonomía, las necesidades del paciente y diferentes escalas de valoración neurológica como Barthel, Asworth, FIM.

Se han beneficiado de ello, como en el año 2015, 2 pacientes.

## Portal Asistencial

El Portal Asistencial es una plataforma informática que pretende que el intercambio entre los centros externos y la Mutua cumpla la LOPD, evitando el uso de fax o @.

Ya hace tiempo que se puso en marcha, pero durante el 2016 se ha seguido impulsando y ha continuado con las videoconferencias con las delegaciones para explicar bien su funcionamiento, tanto a los tramitadores del portal como a los delegados y técnicos de gestión, que son los que van centro por centro explicando su funcionamiento y llevando a cabo el seguimiento y apoyo a los centros concertados.



**869**  
centros  
con portal



**1.400**  
usuarios  
del portal



**9.955**  
urgencias



**30.370**  
informe resultante  
introducido por el  
centro en el portal



**57.577**  
pruebas / visitas  
autorizadas por  
Activa Mutua

## 8. Nuevos servicios

A continuación se detallan los nuevos servicios que se han puesto en marcha durante el 2016, que representan mejoras significativas para la organización y los mutualistas:

### ▲ Férulas 3D

Una de las premisas de *Activa Mutua* es el restablecimiento rápido, eficaz y confortable del paciente. La entidad ha vuelto a hacer gala de este propósito con la inclusión de tecnología de impresión en 3D y telerehabilitación en traumatología. Este nuevo servicio proporciona férulas en 3D, hidrófugas, que permiten empezar el tratamiento de rehabilitación mientras el enfermo está inmovilizado. Esta tecnología ha sido desarrollada por Exovite, *startup* de Zaragoza, y utiliza férulas de inmovilización personalizadas y confeccionadas con materiales

biocompatibles. Se indican en caso de fracturas y lesiones musculares y mejoran notablemente la calidad de vida del paciente durante su proceso de recuperación. Conjuga dos tecnologías: la impresión en 3D y la electroestimulación muscular precoz. Una vez que *Activa Mutua* ha procedido al escaneo de la extremidad del paciente y enviado los datos a Exovite, ésta procede a la impresión en 3D de la imagen, que da como resultado una férula personalizada a las características y necesidades de cada paciente. La férula se confecciona con materiales biocompatibles como termoplásticos y siliconas, que aportan resistencia y ligereza. Su peso no sobrepasa los 350 gramos, lo que contrasta notoriamente con las tradicionales inmovilizaciones de extremidades elaboradas con yeso. *Activa Mutua* es la única Mutua que utiliza este sistema en Cataluña.





## ▲ Cinta antigravitatoria

Activa Mutua ha adquirido una cinta antigravitatoria para el Servicio de Rehabilitación de Clínica Activa de Tarragona. Es la única Mutua e instalación sanitaria que cuenta con uno de estos equipamientos en esta provincia. La cinta antigravitatoria Alter G Anti-Gravity Treadmill dispone de una tecnología desarrollada por el ingeniero de la NASA Robert Whalen, para readaptar los astronautas a la vida normal después de un período de permanencia en el espacio. Se emplea tanto en pacientes agudos como en aquellos pacientes con fracturas complicadas que tienen una evolución larga, lenta y relativamente dolorosa. La cinta antigravitatoria genera un flujo de aire a presión en un compartimento estanco que materializa un medio ingravido. Una vez que se calibra el peso del paciente, se gradúa el tanto por ciento de ingravidez que necesita, se reduce por tanto el peso del enfermo y repercute directamente en la presión que se ejerce sobre la extremidad inferior. De este modo, el dolor y las dificultades para caminar desapa-



Sala de rehabilitación de la Clínica Tarragona

recen prácticamente durante el tratamiento. También se consigue que los enfermos que tienen un desgaste físico cero a lo largo del día, por su inmovilidad, “tengan una mínima pero continuada actividad física”. Precisamente, el sobrepeso es otro de los problemas que acompañan a los pacientes de larga evolución. Hasta ahora, la Mutua ya ha atendido a unos 25 pacientes afectados con patologías en las extremidades inferiores, básicamente en la rodilla y tobillo. Fracturas, ligamentoplastia o meniscopatías agudas y de larga evolución que dificultan la deambulación normal del enfermo.

## ▲ Neuroestimulación “neas-topology”

Activa Mutua es la primera Mutua Colaboradora con la Seguridad Social en incorporar la neuroestimulación “neas-topology” a su catálogo de tratamientos de rehabilitación. El método Neas es un método sencillo de neuroestimulación de aplicación superficial sobre los trayectos de los nervios periféricos mediante la aplicación de electrodos de cerámica galvanizada recubierta por oro y plata, que no implican en nin-

gún caso la exacerbación del tejido en la zona de aplicación. Entre sus principales efectos encontramos: mejora de los síntomas en patologías específicas como el síndrome de dolor regional complejo (SDRC), fatiga crónica o en pacientes de larga evolución. También mejora la espasticidad en pacientes neurológicos, reduce el dolor agudo de forma inmediata, hay una menor demanda de analgésicos y, en consecuencia, una menor duración del tratamiento de rehabilitación respecto al tratamiento convencional.



## ▲ Portal del Paciente

En abril de 2016 entró en funcionamiento el Portal del Paciente.

Es un servicio que permite a los pacientes que hayan tenido algún proceso asistencial en *Activa Mutua* consultar su información a través de internet, sin esperas ni desplazamientos, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.

A través del Portal del Paciente, el usuario tendrá acceso a:

- ▲ Consultar y descargar los comunicados de baja / alta y de confirmación.
- ▲ Consultar los datos de sus próximas citas médicas (agenda).
- ▲ Consultar sus asistencias, pruebas diagnósticas

### Resumen actividad Portal

Altas	3.595
Usuarios activos	746
Conexiones	2.315
Solicitud informe	110
Sugerencia / Queja	12

realizadas y solicitar el informe / resultado de las mismas.

- ▲ Modificar sus datos personales.
- ▲ Enviar documentos a la Mutua.
- ▲ Buzón de sugerencias o quejas para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

## ▲ Telemedicina

La aplicación de la telemedicina representa una nueva manera de hacer y organizar la provisión de servicios sanitarios en beneficio de los pacientes, de los profesionales médicos y del sistema sanitario en general. Por medio de la medicina *online* la interacción entre el paciente y el médico trasciende las fronteras geográficas y temporales: evita desplazamientos innecesarios, acorta los tiempos de espera en la atención y permite el diagnóstico y tratamiento a distancia desde centros especializados. Durante el 2016 se ha iniciado en el área de contingencias comunes.



### ▲ Puesta en marcha del score telefónico

A partir del mes de mayo del 2016, se ha iniciado en Barcelona y Tarragona la puesta en marcha del protocolo del score telefónico (seguimiento telefónico de los pacientes quirúrgicos). Se ha iniciado en estos dos centros asistenciales como prueba piloto y los pacientes se han mostrado muy satisfechos con este procedimiento, ya que lo consideran un valor añadido que les proporciona la Mutua.



## Reestructuración del Área de Asistencia Sanitaria

Durante el año 2016 se han realizado cambios en la estructura del Área de Asistencia Sanitaria:

▲ **Impulso del Departamento de Psicología.** En la línea de aprovechar mejor los recursos propios de la Mutua, el personal de asistencia psicológica está trabajando, desde sus ubicaciones respectivas (Madrid, Valencia y Tarragona), en la elaboración de informes evaluadores a petición de los médicos de CC.

▲ **Impulso del Departamento de Calidad Asistencial.** Se ha creado, como departamento único (antes dependía del de Coordinación Médico-Asistencial), el Departamento de Calidad Asistencial. Sus funciones incluyen la auditoría de las historias clínicas, los indicadores, las encuestas de satisfacción, la valoración

de quejas y el control del seguimiento, por parte del personal sanitario, de los protocolos establecidos en *Activa Mutua*, y el desarrollo, en caso necesario, de nuevos protocolos y procedimientos de trabajo. El Departamento de Calidad Asistencial se ha potenciado y ya ha iniciado su actividad. Para las Jornadas Médicas de finales de año ya se han auditado historias clínicas de todos los médicos de Mutua, y se han valorado las carencias que presentaban. A partir de esto se ha definido parte del Plan formativo a realizar con los médicos de Mutua.

▲ **Reestructuración del Call Center** de la Mutua, con el cambio de la persona responsable, que ha dado un nuevo impulso al servicio, reorganizando los recursos propios de la Mutua.



- ▲ Se ha dado entidad única al **Responsable Quirúrgico**.
- ▲ Designación de **RESPONSABLES SANITARIOS TERRITORIALES (RST)**. La modificación más importante ha sido la designación de Responsables Sanitarios Territoriales, con unas funciones específicas. Este cambio implica que los inspectores médicos desaparecen, ya que lo que se pretende es que todos los médicos asistenciales sean autosuficientes, potenciando su autonomía y capacidad de decisión. Durante el año 2017 comenzarán su actividad. Sus funciones son:

#### 1. RRHH Y NECESIDADES MATERIALES

Estudiar y evaluar las necesidades sanitarias de las diferentes delegaciones de su territorio (incluyendo el personal sanitario). Deben poner en práctica las acciones necesarias para dar una cobertura sanitaria completa, optimizando los recursos propios.

**2. GESTIÓN RECURSOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Realizar los estudios pertinentes para conocer la cobertura, uso y acceso a los servicios sanitarios (propios y concertados), por parte de los trabajadores protegidos en su territorio, incluyendo el transporte sanitario. Deberá pedir e integrar la información correspondiente a los niveles de satisfacción, quejas, reclamaciones, tanto en centros propios como concertados (Departamento de Calidad Asistencial).

**3. FORMACIÓN**

Deben dar formación y realizar seguimiento, en cada delegación, del personal sanitario de su territorio, potenciando que la actividad de los médicos sea la propia de un médico de Mutua (tanto de CP como de CC), y aumentando su autonomía y capacidad de decisión.

**4. RDT Y DEPARTAMENTO AUTORIZACIONES**

Implantar el Departamento de Autorizaciones de Asistencia Sanitaria y crear el Referente DUE territorial, que colaborará de forma estrecha con el RST y formará las DUE del territorio.

**5. GESTIÓN RECURSOS EXTERNOS Y PORTAL ASISTENCIAL**

Gestión y control de centros externos concertados:

valoración de la calidad asistencial, revisión de vigencias de contratos y adendas (Indigo), comprobación de tarifas, valoración de la cartera de servicios y petición de nuevas inclusiones según necesidades. Remitir informe al Departamento de Centros concertados. Control del uso del Portal Asistencial.

**6. CALIDAD ASISTENCIAL. PROTOCOLOS**

Proponer objetivos para los indicadores de calidad asistencial de seguimiento del personal sanitario. Elaborar informes de evolución sobre los resultados alcanzados y establecer un plan de acción individualizado y específico. Cumplimiento estricto de los protocolos existentes en *Activa Mutua* por parte del personal sanitario.

**7. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Buscar un referente en las diferentes delegaciones de su territorio para la relación con las administraciones públicas, manteniendo un registro y realizando un informe para sus responsables.

**8. DT Y FUNCIONAL**

Reuniones periódicas con su Funcional y DT (hoja de ruta).



## 9. Proyectos para el año 2017

### ▲ Empresa Saludable

*Activa Mutua* está inmersa en la conversión hacia el modelo de Empresa Saludable.

Se trata de un proyecto que pretende aplicar un modelo que establece los requisitos de un sistema de gestión para una organización comprometida con los principios y recomendaciones existentes, y que quieren promover y proteger, de manera continuada, la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, y la sostenibilidad del ambiente de trabajo, asegurando el bienestar físico, el bienestar psicológico, el bienestar social y la ausencia de enfermedad.

El modelo de Empresa Saludable permite:

- ▲ Mejorar la salud, bienestar y seguridad de los empleados de una manera sostenible.
- ▲ Reducir la siniestralidad y el absentismo.
- ▲ Sistematizar los aspectos claves de los entornos de trabajo saludables (ambiente físico y psicosocial, recursos de salud y participación de la empresa en la comunidad).
- ▲ Mejorar la ventaja competitiva de la empresa.
- ▲ La integración con otros sistemas.
- ▲ Aumentar la motivación de los empleados.
- ▲ Mejorar la imagen corporativa.

### ▲ Salud mental

Gestionar los riesgos psicosociales y promocionar la salud mental son retos importantes para alcanzar la Empresa Saludable. Los trastornos mentales son una de las principales causas de incapacidad laboral transitoria. Por ello, *Activa Mutua* llevará a cabo dos actuaciones sanitarias para contribuir a la mejora de los trabajadores de empresas afiliadas que sufren unos trastornos mentales especificados en los procedimientos de trabajo. Son:

- ▲ **Psicoterapia en CC.** Objetivo: minimizar el impacto que la situación de incapacidad tiene sobre la actividad diaria y laboral de trabajadores en situación de baja por contingencia común, y facilitar una mejora sintomatológica que permita una reincorporación más temprana a su puesto de trabajo mediante programas de apoyo psicoterapéutico.
- ▲ **Psicología evaluadora online en todo el territorio.** Objetivo: evaluar el grado de limitación de aquellos trabajadores que se encuentren en situación de baja por contingencia común para reincorporarse a su actividad profesional habitual, y que no puedan ser valorados en su oficina correspondiente, bien porque no se disponga de psicólogo ni de psiquiatra consultor, o bien porque no sea posible el desplazamiento geográfico a otra oficina cercana que tenga esta herramienta.



### ▲ Clínica online

Después de realizar las primeras pruebas piloto, durante el año 2017 se pretende implantar el **proyecto Clínica Activa-on** en el área de contingencias comunes para ampliarlo posteriormente en el área de contingencias profesionales.

La aplicación de la telemedicina representa una nueva manera de hacer y organizar la provisión de servicios sanitarios en beneficio de los pacientes, de los profesionales médicos y del sistema sanitario en general. Toda la historia clínica del paciente se recoge electrónicamente, y se incorporan también las radiologías digitales y pruebas diagnósticas, circunstancia que permite que la información pueda consultarse de forma rápida, ágil y simple.

Además, permite a cualquier profesional sanitario, independientemente de donde esté situado, consultar y recibir apoyo y asesoramiento sobre cualquier patología, diagnóstico o tratamiento.

La función del médico de telemedicina a contingencias comunes será la de dar cobertura en el control y seguimiento en CC, mediante el uso de videoconferencia a oficinas administrativas del territorio sin personal médico adscrito a causa de su escaso volumen.

Posteriormente, se ampliará el ámbito de actuación a contingencias profesionales, para la realización de visitas médicas por parte de los especialistas de *Activa Mutua* (COT, médicos rehabilitadores, psicólogas...), con lo que se evitarán desplazamientos innecesarios sin perder el vínculo médico-paciente,

optimizando tiempo y realizando un seguimiento más personalizado del paciente.

La asistencia podrá realizarse tanto en visitas de urgencia (traumatólogo asignado para medicina en línea) como en visitas programadas (especialistas).

### ▲ Acupuntura

Se desarrollará un protocolo de asistencia sanitaria para patologías laborales tributarias de tratamiento mediante acupuntura y se realizará un proyecto piloto en Barcelona.



## 10. Formación del equipo médico

A partir de las IV Jornadas Médicas realizadas durante los meses de octubre y noviembre de 2016 en Málaga, Tarragona, Madrid y Lleida, se hizo una valoración de todos los médicos de la Mutua. A partir de esta valoración, se está trabajando en la confección de un **Plan formativo** específico para cada uno, teniendo en cuenta las carencias que pueden presentar.

Los ámbitos donde se quiere incidir más son:

- ▲ El control de las contingencias profesionales
- ▲ El control de las contingencias comunes
- ▲ La calidad de la historia clínica
- ▲ La exploración médica

Hay que tener en cuenta que, cada vez más, *Activa Mutua* potencia la figura del médico asistencial de contingencias profesionales y contingencias comunes, por lo que todos deben tener la formación específica en ambos campos.

Durante el año 2016 también se ha realizado formación a los responsables sanitarios territoriales (RST), se ha presentado la *1ª guía de apóstitos de cuidados, aplicaciones y tratamientos*, y se ha celebrado la III Jornada de fisioterapeutas en Reus Tecnoparc.

## 11. Centros concertados

Centros concertados	2015	2016
Centros concertados	1.452	1.439
Urgencias	9.310	10.680
Primeras visitas	8.199	7.743
Visitas sucesivas	15.265	15.465
Sesiones RHB	178.463	111.774

## 12. Centros

### ▲ Nuevos centros

Durante el año 2016 se ha trabajado en la apertura de dos nuevos centros:

Por un lado, se estaba tramitando la autorización del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para abrir un centro asistencial en Jerez de la Frontera, que ya se ha conseguido este 2016, aunque las obras aún no se han iniciado.

Por otra parte, se ha pedido autorización al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para abrir un centro asistencial propio en Gandia.

### ▲ Reformas de centros

Las reformas que se han llevado a cabo durante el año 2016 son:

**Sevilla:** El centro asistencial de Sevilla hace poco tiempo que está abierto, pero durante el año 2016 se ha realizado una ampliación del servicio de RHB.

**Montblanc:** En el año 2016 se ha trasladado la delegación y el centro asistencial de Montblanc a unas instalaciones nuevas, más amplias y modernas. También se ha equipado el servicio de rehabilitación con nuevos aparatos.

**Barcelona Tarradellas:** Se han hecho reformas en el centro de RHB, para ampliar y optimizar el espacio del que disponían.

**Elx:** Se han hecho reformas en el centro asistencial.

**Igualada:** Se han hecho reformas en el centro asistencial.



*Sala de  
rehabilitación  
de Activa Mutua  
Montblanc*

## ▲ Inversiones en equipamientos

Durante el año 2016 se ha priorizado la dotación a los centros asistenciales de material sanitario que

se considera imprescindible para garantizar una buena atención a nuestros trabajadores afiliados.



Los equipamientos nuevos son:

- ▲ Desfibriladores (DEA): *Activa Mutua* ha adquirido 56 desfibriladores externos automáticos (DEA) con el propósito de ofrecer este servicio a sus pacientes y público en general y contribuir en lo posible a salvar vidas en caso de un accidente cardiovascular. Estos desfibriladores se han colocado tanto en el interior de las instalaciones de *Activa Mutua* como cerca de sus sedes y delegaciones. Así, en 2016, los centros de Sant Carles de la Ràpita, Cambrils, Castelló, Albacete, Alacant, Badajoz, Cuenca, Gandia, Jaén, Oviedo, Salamanca, Santa Coloma, Vilanova y Zaragoza se han visto beneficiados con este nuevo equipamiento.
- ▲ 14 literas para boxes de urgencias de los centros.

- ▲ Materiales y equipos para todos los centros de RHB.
- ▲ Compra para RHB Barcelona Tarradellas de Topology Medical NS4 y VACUM DIATERMIA.
- ▲ Compra de CINTA RODANTE ALTER-G M320 para RHB Tarragona.
- ▲ Ampliación RHB en Sevilla.
- ▲ Mataró: nueva máquina RX.
- ▲ Se han pedido dosímetros para los médicos de *Activa Mutua* que operan en centros externos.

También se ha invertido en el desarrollo del Portal del Paciente.

Para el año 2017 se prevé instalar aparatos de radiología digital en:

- ▲ Jerez de la Frontera
- ▲ Beniparrell



## Traslados y bajas de equipamientos

Como consecuencia de la adquisición de nuevos equipamientos y por reformas, se han trasladado los siguientes equipamientos:

- El aparato de RX de Mataró se ha trasladado a Amposta.
- Con el reto de ofrecer de nuevo servicios de radiología en Canals, se ha trasladado allí el aparato de RX que había en Ulldecona.
- La recuperación de la sala para hacer ecografías y escaners 3D férulas en la Clínica Activa Tarragona ha representado la baja del aparato de RX.

## Calidad médico-asistencial

La calidad es un elemento estratégico en *Activa Mutua*. Por ello, trabajamos en la mejora y transformación de nuestro sistema sanitario para ofrecer a los mutualistas, y a la plantilla, los servicios más eficientes y de mejor calidad. En este proceso de mejora continua hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha renovado la documentación administrativa a las Comunidades para cambios y traslados de depósitos de medicamentos a los centros asistenciales.
- Se ha realizado una unificación general de los dispensarios de *Activa Mutua*, sobre el protocolo de urgencias (medicación y material fungible necesario) y los criterios de cuidados (uso correcto de los diferentes apósitos), con formación a los grupos de trabajo de farmacia, para asumir todos los cuidados en los centros.
- Se ha cambiado el O2 a todos los centros asistenciales de las delegaciones de *Activa Mutua*, para unificar el mantenimiento de este O2.
- A partir del 2016, el personal de farmacia de Tarragona ha tomado el control del sistema de farmacia del dispensario del Puerto.
- En el ámbito formativo, se han visitado los dispensarios de Madrid y Tarradellas para la organización y la formación del sistema de farmacia con los DUI nuevos. También se ha realizado formación DEA para DUI a varios centros de *Activa Mutua* en Barcelona.
- Previamente al curso de formación radiológica de estos DUI se ha dotado a todos los servicios de RX de *Activa Mutua* del libro *Proyecciones radiológicas con correlación anatómica*, recomendado por el Dr. Esteve de la Universidad Rovira i Virgili (URV).
- Se ha renovado el uniforme sanitario a los centros asistenciales con el nuevo logo de *Activa Mutua*.



## ▲ 4.9 Clínica Tarragona

En cuanto a la satisfacción de los clientes y usuarios respecto a los servicios de la Clínica Activa de Tarragona, las encuestas revelan que 8,5 usuarios de cada 10 se muestran muy satisfechos o recomiendan la clínica a familiares y amigos. El servicio lo puntúan con un 9,44% sobre 10.

En Tarragona, *Activa Mutua* tiene un centro hospitalario con quince habitaciones (nueve individuales y seis dobles), tres camas de atención médica continuada y reanimación, y cinco camas de hospital de día. El centro hospitalario ofrece el servicio más completo y un moderno abanico de servicios sanitarios especializados en accidentes laborales y enfermedades profesionales.

De este modo, *Activa Mutua* dispone de un centro de hospitalización propio para garantizar la máxima agilidad y atención sanitaria a sus mutualistas y velar por la calidad asistencial y comodidad de los pacientes. El centro atiende a los mutualistas afectados por accidentes laborales y enfermedades profesionales, y está especializado en cirugías ortopédica y traumatológica y en rehabilitación.



### ▲ Especialidades médicas

- ▲ Cirugía ortopédica y traumatología
- ▲ Rehabilitación y medicina física
- ▲ Medicina general
- ▲ Cirugía general y digestiva
- ▲ Anestesia y reanimación
- ▲ Medicina evaluadora y daño corporal
- ▲ Clínica del dolor
- ▲ Endoscopias

## Unidades hospitalarias

- ▲ Dos quirófanos de cirugía mayor
- ▲ Sala de endoscopia digestiva
- ▲ Dos boxes de urgencia y reanimación
- ▲ Unidad de cuidados intermedios
- ▲ Unidad de diagnóstico por la imagen
- ▲ RX digital
- ▲ Ecografía
- ▲ Unidad de médico de guardia 24 horas al día y 365 días al año
- ▲ Unidad de traslado sanitario
- ▲ Consulta externa y dispensario
- ▲ Sala de exploraciones y tratamientos no invasivos
- ▲ Depósito de farmacia

Con nuestro compromiso de mejorar día a día nuestro servicio, durante el 2016 hemos creado una nueva sala de exploraciones no invasivas, hemos reordenado la sala de RX a la de ecografías y hemos obtenido la licencia para remodelar y ampliar la zona del área quirúrgica durante el año 2017. Hemos implementado también la nueva tecnología Exovite, que nos permite diseñar y crear férulas mediante una impresora 3D.

Durante el año 2016, en la Clínica Tarragona hemos apostado por seguir formando a nuestros profesionales con la realización de cursos de higiene de manos, prevención, primeros auxilios y otros ofrecidos por UCAM.

## Servicios

- ▲ 18 plazas de hospitalización
- ▲ 5 plazas de hospital de día
- ▲ Creación de férulas para sistema de impresión 3D
- ▲ Servicio de rehabilitación
- ▲ Servicio de hidroterapia
- ▲ Servicio de electroterapia
- ▲ Servicio de láser
- ▲ Servicio de magnetoterapia
- ▲ Servicio de enfermería, curas e inyectables
- ▲ Gimnasio
- ▲ Cafetería y cocina propia
- ▲ Servicios religiosos y capilla



A lo largo del 2017, se llevará a cabo la remodelación y ampliación del área quirúrgica y se ofrecerán los siguientes servicios de RHB: Topology (sistema de neuroestimulación de bajas frecuencias) y cinta anti-gravitatoria. Además, se instalará un nuevo programa informático.

84,54%



**LOS PACIENTES SE CONSIDERAN  
MUY SATISFECHOS POR EL TRATO  
RECIBIDO Y LA RECOMENDARÍAN**

**VALORACIÓN MEDIA  
DE LOS PACIENTES**



**9,44**

Actividades	2015	2016	Variación
Ingresos	1.142	972	-14,9%
Estancias quirúrgicas	2.704	2.163	-20%
Urgencias	6.566	7.531	14,7%
Visitas sucesivas	11.055	13.189	19,3%
Intervenciones quirúrgicas	1.746	890	-49%
Número de sesiones de rehabilitación	25.493	25.746	0,9%



## 4.10 Sistemas de la información

Durante el año 2016 se han cumplido los objetivos marcados por el área y se ha revisado el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

En el ámbito de la Administración Electrónica española, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) tiene por objetivo establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos. Está constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información. Este esquema se regula en el Real decreto 3/2010, de 8 de enero, y se encuentra establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007, del 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En cuanto a los cambios en el departamento, destacan el análisis, la selección y la implantación de la herramienta para la gestión de proyectos ITM Platform.

También se han reforzado los servicios a efectos de ampliar los hora-

rios de atención informática, dadas las necesidades específicas del departamento médico.

Por otra parte, se ha invertido en los siguientes sistemas de información: se han comprado nuevos ordenadores, portátiles, impresoras y servidores; se ha contratado el suministro y mantenimiento de ordenadores personales *All in one*; y se ha adquirido un sistema Blade y un sistema de almacenamiento.

Los técnicos del Área han realizado de manera presencial o en modalidad de *e-learning* cursos técnicos específicos relacionados con sus responsabilidades particulares, así como cursos más genéricos programados desde la UCAM, Universidad de *Activa Mutua*, para los trabajadores de la Mutua, relacionados con la gestión del medio ambiente en la Mutua, el protocolo de bienvenida a los nuevos colaboradores, el uso de los Sistemas de Información, el uso del gestor de proyectos, el Plan de Acción, la responsabilidad penal de las personas jurídicas, la contratación pública, etc.





## ▲ Avance en el desarrollo del 9ERP

El desarrollo del 9ERP, el nuevo sistema integral de gestión de *Activa Mutua*, continúa su curso. Durante el año 2016 se ha progresado en el desarrollo parcial de los diferentes módulos que lo integran:

- ▲ Estandarización del intercambio de información con otros MESS mediante el uso de Web Services.

### **IFI Activa**

- ▲ Intercambio de archivos internos y externos.
- ▲ Configuración de modelos de implantación, su gestión y la relación con documentos definidos y mantenidos en el Gestor Documental.

### **Dominios**

- ▲ Evolución de la infraestructura de dominios internos del 9ERP (listas de valores, configuraciones y parametrizaciones, etc.) con el añadido de atributos de dominios que permitan mayor dinamismo y reusabilidad.

### **Registros de procesos**

- ▲ Evolución de la infraestructura del registro

interno de procesos del 9ERP, mejorando las capacidades de registro, y su utilización tanto en procesos internos como en procesos de pantalla y externos.

### **Factura electrónica y nuevo registro de facturas**

- ▲ Incorporación de facturas desde el escáner hasta el actual registro de facturas, con la capacidad de trabajar con el Gestor Documental.
- ▲ Pruebas funcionales con acceso a los datos del Gestor Documental, originadas en las pruebas de ejecución del proceso de automatización de facturas de proveedores.

### **Infraestructura y seguridad**

- ▲ Preparación y primeras pruebas de las pruebas de estrés de los servidores de aplicaciones y base de datos del 9ERP (Weblogic y BD Oracle).
- ▲ Mejoras en la BD Oracle de Testing.
- ▲ Colaboración en la configuración de una arquitectura informática con mayor nivel de seguridad.
- ▲ Primeras pruebas en clusterización de servidor de aplicaciones (clústeres de Weblogic).
- ▲ Implementación de un Servicio de Identidades (WSO2 I.S.) que permita una gestión compleja y completa de la seguridad de aplicaciones y una mejora del cumplimiento de la norma del ENS.





## ▲ Servicio al cliente, OTRS

*Activa Mutua* dispone en el área de tecnologías de la información de un departamento específico para la atención de consultas y la resolución de incidencias informáticas.

Para asegurar la resolución de estas incidencias, se utiliza un programa de gestión (OTRS), con la finalidad de priorizarlas en función del nivel de urgencia, registrar tiempos de respuesta o monitorizar los problemas según los diferentes ámbitos posible, entre otras funciones.

Este mismo programa sirve como fuente de conocimiento para recopilar las soluciones más comunes a los problemas habituales, y para que los propios usuarios puedan acceder a sus incidencias para comprobar su estado de evolución e historia.

En el 2016 se atendieron un total de 8.046 incidencias informáticas, el 96,63% de las cuales se resolvieron satisfactoriamente dentro de los periodos de tiempo estipulados.

## ▲ Proyectos del área

### EXTERNOS

- ▲ Nueva app
- ▲ Portal de Prevención
- ▲ Portal del Paciente
- ▲ Portal Asistencial

### INTERNOS

- ▲ Universidad Corporativa de *Activa Mutua*
- ▲ Cuadro de mando para la dirección con la herramienta Qlik Sense
- ▲ ITM-Platform
- ▲ Webinar
- ▲ Infraestructura de videoconferencia
- ▲ Infraestructura de webcams



Videoconferencias realizadas en 2015: 414, con un total de 1.650 asistentes

Videoconferencias realizadas en 2016: 568, con un total de 2.387 asistentes

## ▲ Tecnología de telefonía IP

En 2015, *Activa Mutua* implantó la telefonía IP en toda su red estatal de delegaciones con el objetivo de dotar a las comunicaciones de la

entidad de una mayor funcionalidad y versatilidad. Durante el 2016, se ha trabajado para mantener este sistema.



## ▲ Mejoras continuas en los servicios que ofrecemos en ServiMutua

ServiMutua es el portal web de servicios para mutualistas y colaboradores de *Activa Mutua*, que nació con el fin de facilitar todas aquellas gestiones que el usuario de nuestros servicios pueda necesitar, ofreciendo un servicio *online* de 24 horas al día durante los 365 días del año.

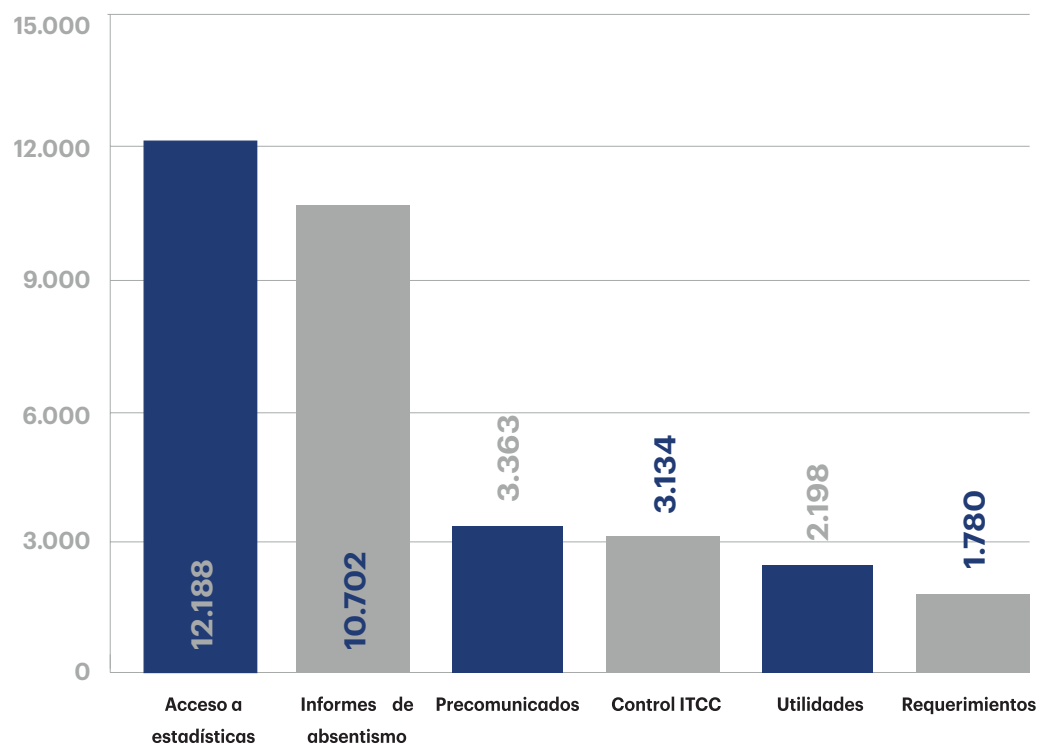
Actualmente ofrecemos una gran cantidad de servicios, que continuamente vamos ampliando, entre los que destacamos:

- ▲ Gestión de los precomunicados de accidentes de trabajo
- ▲ Gestión de los accidentes no declarados
- ▲ Acceso a la siniestralidad y al absentismo
- ▲ Consulta de las deducciones previstas
- ▲ Gestión de los requerimientos por deducciones indebidas
- ▲ Solicitar botiquines o reposiciones

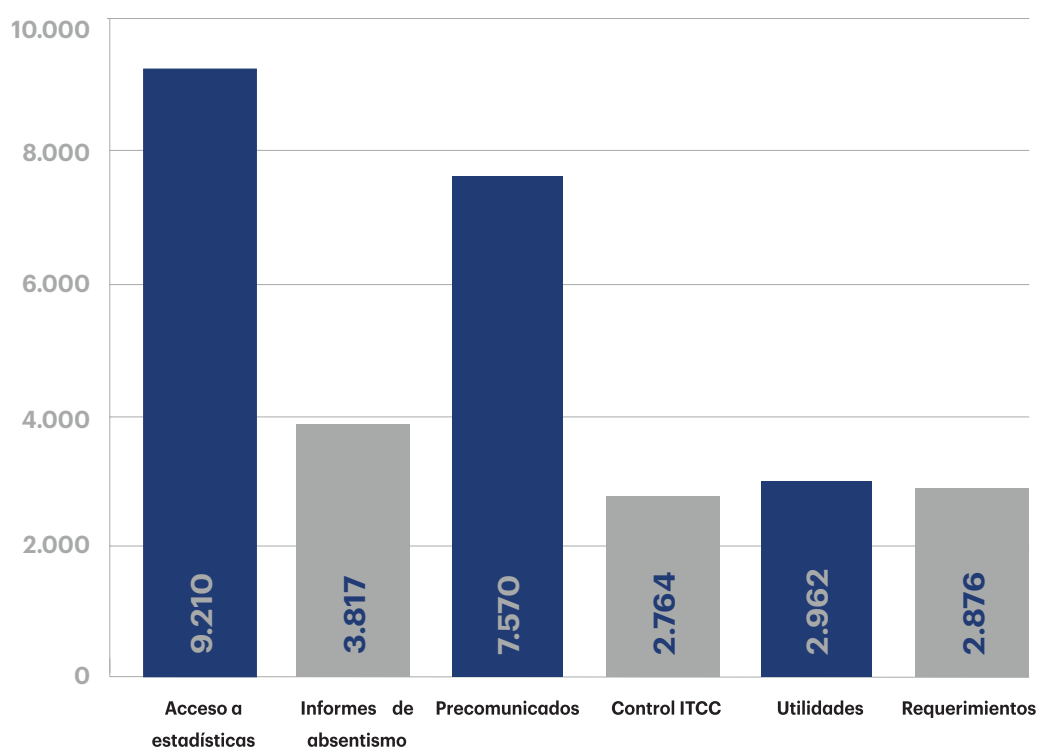
Además del uso *online*, ServiMutua ofrece la posibilidad de recibir por correo electrónico cantidad de información útil para la gestión de los trámites con la Administración.

- ▲ Diariamente se envían 350/400 correos electrónicos con las Altas / Bajas / NCB de AT
- ▲ Diariamente se envían 150/200 correos con precomunicats
- ▲ Diariamente se envían 80/100 correos con partes de confirmación de baja por CP
- ▲ Mensualmente se envían unos 1.500 correos con las prerelaciones ATSB
- ▲ Mensualmente se envían unos 8.500 correos con las deducciones previstas
- ▲ Trimestralmente se envía el informe de absentismo
- ▲ Cuando los hay, se remiten los requerimientos por deducciones indebidas

### Estadísticas de uso EMPRESAS



### Estadísticas de uso COLABORADORES



## ▲ Nuevo proyecto 2016: mejoramos la experiencia de nuestro cliente gracias a la transformación digital

La transformación digital es un elemento disruptivo en la innovación. Consiste en poner la tecnología al servicio del cliente, en redefinir los procesos tradicionales poniendo énfasis en los servicios *online* y en educar internamente los colaboradores para favorecer la adaptación a esta nueva realidad con el objetivo de que el cliente se sienta único y bien tratado.

Por lo tanto, ser digital es una nueva forma de entender las relaciones que la compañía debe tener con los clientes, tanto internos como externos, para ofrecer una oferta personalizada de los servicios.

Sabemos que *Activa Mutua* no es ajena a la revolución de internet que se está produciendo y afecta globalmente todas las organizaciones, por lo que estamos trabajando de forma continua para mejorar la experiencia de nuestros clientes y para ofrecer a nuestros mutualistas un trato más personalizado.

De hecho, en nuestro ADN ya se encuentra nuestra preocupación por los clientes y, por ello, trabajamos para potenciar la innovación. Esto nos ha llevado a introducir nuevas tecnologías en los proyectos médicos marcando una **estrategia puntera en e-health**. Por ejemplo, colocamos a nuestros pacientes férulas personalizadas, ligeras y cómodas realizadas por una impresora 3D, utilizamos cintas antigravitatoria y tenemos laboratorios de biomecánica.

Además, actualmente estamos inmersos en un macroproyecto de creación de un nuevo ERP que permitirá una gestión más eficiente y ágil en los servicios que ofrecemos a nuestros mutualistas y nos permitirá disponer de la obligada capacidad para adaptarse a los nuevos escenarios tecnológicos futuros.

Con la voluntad de mejorar la movilidad de todos nuestros servicios, nuestra página web y nuestra *app* corporativa se han ido actualizando, y en nuestro portal corporativo se han ido añadiendo diferentes opciones para disponer de una **oficina virtual que permita la gestión remota de todos los servicios de Activa Mutua**.

Hasta el momento, nuestro portal dispone de estos servicios:

- ▲ ServiMutua: para dar un mejor servicio a las empresas
- ▲ Portal del Paciente: para mejorar los servicios a los pacientes
- ▲ Portal Asistencial: enfocado a los proveedores

A corto plazo, queremos crear el **Portal del Trabajador**, donde éste podrá acceder a la situación de sus trámites.

Además, se han realizado diferentes proyectos en entorno Cloud (computación en la nube), que nos permiten ofrecer servicios de computación a través de internet, complementarios a los servicios más

tradicionales gestionados desde nuestro CPD (Centro de Procesamiento de Datos).

En todos estos proyectos no nos podemos olvidar de los requisitos de seguridad que tenemos que cumplir. Por ello, durante el año se realizó una Auditoría de Seguridad que incluyó un “hacking ético”. Este consiste en que una persona utiliza sus conocimientos de informática y de seguridad (sin hacer daño) para realizar pruebas en la red y encontrar vulnerabilidades para reportarlas y que se tomen medidas.

Esta estrategia se ha seguido después de realizar un análisis de la situación de los objetivos estratégicos y de las líneas de acción asociadas al Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC 2015-2020). Sus principales objetivos son:

- ▲ El incremento de la productividad y funcionamiento interno de la Administración Pública

- ▲ El canal digital debe ser el canal preferido por los ciudadanos y empresas para relacionarse con la Administración Pública
- ▲ Mayor eficiencia en la prestación de los servicios TIC en la Administración Pública
- ▲ Gestión corporativa inteligente del conocimiento, la información y los datos
- ▲ Estrategia corporativa de seguridad y usabilidad

Conscientes de que el futuro será cada día más digital y que se tendrá que innovar no como obligación sino como necesidad, desde *Activa Mutua* queremos avanzar hacia el futuro.

Por ello, dentro de nuestro Plan Estratégico se ha introducido una **formación específica** destinada a todos los trabajadores sobre habilidades digitales imprescindibles para este futuro incierto.

## ▲ Proyectos para el 2017

Queremos seguir trabajando para lograr nuestro compromiso y, por ello, el año 2017 tenemos intención de realizar los siguientes proyectos:

Desarrollos e integraciones en fase de estudio:

- ▲ Firma biométrica autenticada
- ▲ Teleconsultas médicas
- ▲ Chat médico

- ▲ Big Data - IMS: Dentro de este nuevo escenario tecnológico, hemos iniciado un proyecto piloto de Big Data, que se nutre de datos estructurados y otros que no lo están, con el fin de conseguir una gestión predictiva que permita anticiparse a cualquier necesidad
- ▲ Adecuaciones app







## **5.** **Nuestro compromiso con los mutualistas**



**Activa Mutua**

## 5.1 Oficinas Sectoriales

Activa Mutua dispone de unas Oficinas Sectoriales para dar una respuesta más personalizada y especializada a determinados colectivos de empresas, adaptándose a las necesidades específicas de cada sector.

A lo largo del 2016 se han creado tres nuevas Oficinas Sectoriales:

- ▲ Activa Transportes y Logística
- ▲ Activa Informática y Comunicación
- ▲ Activa Administraciones Públicas

Así, las seis Oficinas Sectoriales de Activa Mutua son:

- ▲ Activa Educación
- ▲ Activa Discapacidad y Dependencia
- ▲ Activa Turismo, Hostelería y Deportes
- ▲ Activa Informática y Comunicación
- ▲ Activa Administraciones Públicas
- ▲ Activa Transportes y Logística

Las Oficinas Sectoriales son una Área Funcional de la Mutua que se dedica a la promoción y la mejora de la salud laboral de los trabajadores por sectores de actividad. El objetivo de estas oficinas es la gestión y la mejora de la siniestralidad y el absentismo derivado de las enfermedades relacionadas con el trabajo. Se realizan proyectos específicos de promoción de la salud para las empresas según su siniestralidad y su absentismo:

### Proyectos:

1. Trastornos músculo-esqueléticos
2. Entrenamiento en la gestión del estrés
3. Entrenamiento de la voz

Estas oficinas también realizan jornadas de asesoramiento médico-técnico para la promoción de la salud para sectores de actividad en todo el Estado.

### ¿Qué herramientas utilizan?

- ▲ Encuestas y tests de salud para cada proyecto
- ▲ Jornadas de sensibilización y entrenamiento
- ▲ Formación individual y grupal
- ▲ Valoración de resultados
- ▲ Manuales
- ▲ Fichas
- ▲ Vídeos
- ▲ Software específico

Actualmente la simbiosis con todos los departamentos de la Mutua es total, lo que permite que el servicio sea perfecto, dentro de la legalidad y del compromiso.

Para tratar específicamente los CNAE sectorizados, se han elaborado nuevos protocolos médicos. Por otra parte, se ha empezado a trabajar en los siguientes proyectos, que se desarrollarán durante el 2017:

- ▲ Planes de autoprotección
- ▲ Riesgos psicosociales e inteligencia emocional
- ▲ Trabajos de campo por el sector de la discapacidad y dependencia

Formación del área:

- ▲ Se han realizado 100 jornadas de promoción de la salud en formación sanitaria.
- ▲ Se han llevado a cabo 2 presentaciones ante autorizados RED.
- ▲ Se han hecho 24 presentaciones de las Sectoriales ante mutualistas.
- ▲ Se han realizado 113 presentaciones de algunas Sectoriales ante el personal de *Activa Mutua*.

## ▲ Activa Discapacidad y Dependencia

Resultado del carácter pionero y la idiosincrasia innovadora de la Mutua para sectorizar servicios y ofrecer trajes a medida en cuanto a prestaciones y a asistencia de la Seguridad Social, se han creado servicios especializados como Activa Discapacidad y Dependencia.

Con este servicio dirigido a mutualistas se hace una firme apuesta por el sector de la discapacidad y la salud de estos profesionales, que confirma lo que históricamente ha sido un compromiso y una sensibilidad hacia este colectivo.

Han sido varios los reconocimientos que ha recibido desde su pue-

ta en funcionamiento, seleccionada entre las mejores por sus buenas prácticas en la lectura fácil por la Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad.

Además, la revista *Formación de Seguridad Laboral* consideró esta oficina como la más concienciada en prevención de riesgos laborales. Del mismo modo, la Confederación Nacional de Centros Especiales de Trabajo la hizo merecedora del premio a la integración 2016, un galardón que posiciona la entidad como un referente en el ámbito estatal en cuanto a integración e igualdad de oportunidades.



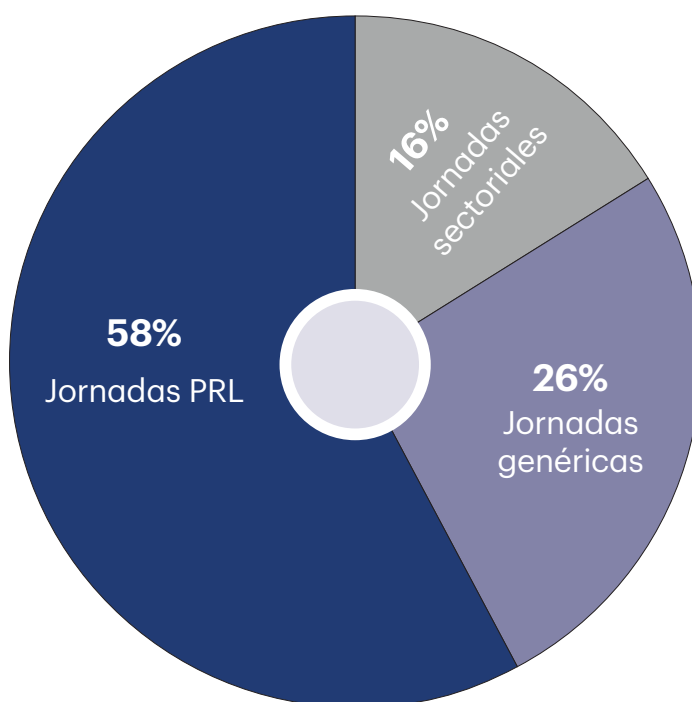
## 5.2 Jornadas

Para potenciar el servicio y asesoramiento a nuestras empresas asociadas, se han llevado a cabo jornadas internas de formación con el fin de dar a conocer la normativa aplicable y los trámites de las solicitudes.

En los diferentes territorios en los que tiene presencia *Activa Mutua* se han realizado un total de **98 jornadas** genéricas formativas e informativas en materia de novedades legislativas y de la Seguridad Social, con el objetivo de contribuir

a incrementar la competitividad y capacitación de emprendedores y trabajadores. Las jornadas iban destinadas a nuestras empresas mutualistas y a los trabajadores protegidos y colaboradores.

Por otra parte, en las Oficinas Sectoriales de *Activa Mutua* se han realizado un total de **60 jornadas**, logrando así el 100% de jornadas previstas. Activa Educación es la oficina que ha realizado más jornadas, con un total de 27.



En materia de PRL, se han realizado 217 jornadas, con lo que se ha superado en un 157% las jornadas marcadas como objetivo (137)

**JORNADAS  
REALIZADAS**



**375**



## 5.3 Comunicación

### La comunicación: una de las actuaciones más importantes en la gestión de *Activa Mutua*

La comunicación, tanto interna como externa, se ha consolidado como una de las actuaciones más importantes en la gestión de *Activa Mutua*. De hecho, es uno de los objetivos operativos de una de las líneas estratégicas del Plan Estratégico trazado por la entidad para el período 2016-2018.

En las distintas líneas estratégicas contempladas en el Plan, se observan varios objetivos operativos

entre los que destacan: mejorar la comunicación externa de la Mutua, definir y desarrollar un plan de comunicación interno, crear una única marca entre el público interno, estimular el orgullo de pertenencia y mejorar las experiencias de los trabajadores.

A continuación se exponen las principales actividades que se han llevado a cabo para alcanzar estos objetivos.

### PortalMed, el portal del paciente

El portal del paciente impulsado desde el Área Médica, con la denominación *PortalMed*, es un servicio que permite a los pacientes que hayan tenido algún proceso asistencial en *Activa Mutua* la consulta de la información sobre su proceso a través de internet, sin esperas ni desplazamientos, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.

Con el objetivo de seguir mejorando el servicio que ofrecemos a nuestros pacientes, durante este año se han realizado una serie de mejoras en el *PortalMed*, que se detallan a continuación:

- El control y gestión de las incidencias del portal, que inicialmente estaban gestionadas desde informática, se han dirigido todas hacia el delegado,

con lo que se ha mejorado la rapidez en su solución, dado que, después de recibir cualquier aviso de incidencia, se pone en contacto con los pacientes durante el mismo día.

- La alarma de ofrecimiento del portal del paciente, que en un principio sólo salía en la primera visita, se ha modificado para poder preguntar en varias ocasiones.
- Mejora en la integración de los RX: inicialmente se subían como documento escaneado, y en la actualidad se pueden subir directamente, sin procedimientos intermedios.
- Modificación y mejora de los dípticos informativos.



El portal continúa incorporando mejoras con el objetivo de optimizar el servicio a los pacientes

Por otra parte, también se está trabajando en las siguientes mejoras:

- ▲ Dado que la incidencia más frecuente que tenemos en la generación de claves de acceso al portal es que el correo electrónico del paciente es erróneo, se ha modificado el sistema para que sea obligatorio transcribir dos veces el correo electrónico, y que sólo se pueda avanzar ante la coincidencia de ambos, sin permitir errores.
- ▲ Ante el gran número de ofrecimientos del portal finalmente no aceptados por el paciente, se ha solicitado al departamento informático la necesidad de poder controlar y cuantificar el total de ofrecimientos por delegación y personal de Administración.
- ▲ Estamos trabajando para poder subir las RMN en el portal.

## ▲ Aplica, el portal de la productividad



comprobación y adaptación. Es un nuevo paradigma en la gestión de los recursos humanos con el que se mejora la experiencia del trabajador y su productividad en la empresa. Representa una revolución en la gestión del absentismo laboral, ya que promueve la satisfacción de los empleados, la motivación y la toma de decisiones.

*Aplica* tiene un componente visionario y vaticina el futuro de las mutuas con un contexto más creativo y con un componente más social y de relaciones laborales.

El método *Aplica* ya lleva un año implantado. El acrónimo deriva de estos seis términos: análisis, planificación, logística, implantación,

## La revista de Activa Mutua, Revista Activa

La revista externa de Activa Mutua, *Revista Activa*, se ha consolidado como una excelente herramienta de difusión de la evolución de la entidad, por su rigor informativo y un estilo redaccional basado en los parámetros de prensa económica.

La revista tiene una periodicidad trimestral y se difunde tanto en formato impreso como digital. En el caso del formato impreso, se hace una tirada de más de 3.000 ejemplares en papel rotativa en castellano y catalán; el formato digital se envía a más de 10.000 correos electrónicos de periodistas de toda España, empresas, colaboradores (asesorías) e instituciones.

La revista realiza el seguimiento informativo de las principales novedades acaecidas en la Mutua, así como en empresas mutualistas. La revista complementa e incrementa la aparición de las noticias de *Activa Mutua* en los medios de comunicación.

**RECUPERACIÓ**  
La recaptació augmenta més del 9% i els ingressos tornen als anys previs a la crisi

**GESTIÓ AMBIENTAL**  
Activa Mútua certifica la gestió ambiental de tots els seus centres de treball amb l'ISO 14001

**OPINIÓ**  
Mària Salut López, tècnica en prevenció de riscos laborals, ens parla de l'estress

**UNIVERSITAT**  
Impuls de la càtedra Empreses Saludables de la Universitat Rovira i Virgili (URV) de Tarragona



**Activa Mutua**

La revista  
Número 12  
Març 2017

## Més a prop de les persones



### Milliores en l'àrea quirúrgica de la Clínica Activa Mútua

Activa Mútua invertirà més de 2 MEUR en la millora de les instal·lacions de la Clínica Activa Mútua, el centre assistencial de referència de l'entitat, ubicat a Tarragona. Se n'ampliarà l'àrea quirúrgica, se'n millorarà i optimitzarà el funcionament i se'n modernitzaran les habitacions de la planta, el servei d'urgències i el servei d'endoscòpia.

### Mútua pionera en la creació d'oficines sectorials

Activa Mútua ha estat pionera en el sector mutualista espanyol a l'hora de constituir oficines sectorials per a àmbits empresarials específics. En aquesta edició de *La revista* entrevistem Fernando Quesada, director d'aquestes unitats interdisciplinàries, que ens n'explica l'origen i la progressió.



### Arriba la transformació digital

La mútua aposta decididament per la tecnologia com a via per millorar l'experiència del client.

## Envío de notas de prensa

Junto con la *Revista Activa*, las notas de prensa a los medios de comunicación son las actuaciones más efectivas en comunicación externa. Durante el año 2016 se produjeron un total de 304 apariciones en medios de comunicación, lo que supone un incremento del 15% respecto del año 2015.





## ▲ *Mirada*, la revista interna de Activa Mutua

En relación con la comunicación interna de la Mutua, en el año 2016 se clausuró con la materialización del ambicioso proyecto de la revista interna *Mirada*.

Esta publicación pretende cohesionar la plantilla de *Activa Mutua*, mantenerla informada con las principales iniciativas realizadas por la entidad, fomentar el sentimiento de pertenencia y presentar la dimensión humana y personal de los trabajadores entre el resto del equipo de profesionales de la mutua. En diciembre de 2016 se publicó el primer número, con una tirada de 1.000 ejemplares con impresión a todo color, que se distribuye de manera personalizada entre los componentes de la plantilla.



## ▲ Apuesta tecnológica

El 2016 también ha sido un año emblemático para *Activa Mutua* en el ámbito tecnológico por sus numerosas inversiones en este sentido, que representarán un notable avance en la gestión y la promoción de la entidad.

La organización de **seminarios y jornadas** a través de internet ha sido una de las novedades tecnológicas impulsadas por la entidad. Con el apoyo del entorno de los seminarios en línea, es una excelente alternativa virtual para la formación, así como para la comunicación interna o externa de las empresas, para poder tener los colaboradores y las empresas en continua formación, y actualizados con los contenidos normativos de última hora.

También permite dar a conocer a los expertos de la entidad y aportar un trato más cercano sin desplazamientos del puesto de trabajo. Asimismo se hace un compendio de todas las sesiones y se cuelgan en las redes sociales para compartir los conocimientos.



## Nuevas funcionalidades en la web

El nuevo sitio web de *Activa Mutua* ha ampliado la funcionalidad y ha mejorado las prestaciones de accesibilidad, con una navegación más ágil e intuitiva. El sitio web dispone de tres nuevos portales: el Portal del Paciente o *PortalMed*, *Aplica* y prevención de riesgos laborales.



## La app de Activa Mutua, una ventana de atención al público

La *app* está diseñada para ser utilizada en teléfonos inteligentes y tablets con sistemas operativos Android o iOS. Con esta nueva aplicación se pretende estar más cerca del cliente. Es un gestor personalizado que se complementa con varias utilidades, como un buscador de oficinas y centros médicos, entre otros. Sus contenidos se segmentan de acuerdo con su público objetivo.



## El Portal de Prevención

El Portal de Prevención quiere hacer énfasis en el desarrollo de actividades preventivas para potenciar y fomentar la integración de esta cultura. Montse Pàmies, jefa

del Departamento de PRL de *Activa Mutua*, asegura que este tipo de actuación incide en las empresas "con la mejora de la gestión y la reducción de la siniestralidad laboral





mediante la información, la sensibilización y el asesoramiento”.

Por ejemplo, los cursos programados desde PRL están destinados a todos los sectores de actividad, dado que los riesgos que pueden correr los trabajadores son múltiples y variados, y algunos con graves consecuencias. “El propósito de los cursos es sensibilizar y formar a los trabajadores sobre los riesgos a los que están sometidos, así como de las medidas correctoras a realizar con el objetivo de evitar o reducir al máximo los riesgos.”

Otra vertiente del portal es difundir todas aquellas campañas preventivas que incentiven actuaciones e inversiones en este campo: “está demostrado que son un beneficio para

la empresa, el trabajador y la sociedad.” “Todas aquellas mejoras introducidas en este ámbito mejoran los resultados de las empresas”, comenta Pàmies, y todo ello gracias a la promoción de hábitos saludables.

Algunos ejemplos pueden ser el uso de la voz profesional, campañas antitabaco, trabajos eléctricos en instalaciones de baja tensión o la ergonomía en las lavanderías, entre otros.

Mediante este portal también se puede acceder a guías de buenas prácticas preventivas y a una colección de fichas técnicas dirigidas a aumentar el nivel de información y divulgación en prevención de riesgos laborales en las empresas mutualistas.

## ▲ Nueva imagen corporativa

Ocho años después de la constitución de *Activa Mutua*, y coincidiendo con el Plan Estratégico 2016-2018, la organización ha decidido renovar la imagen corporativa para conseguir que ésta sea más moderna, atractiva, dinámica, versátil y amable.

Los colores del nuevo logotipo sufren variaciones, la tipografía se moderniza, las formas se estilizan y todo cambia sin que cambie lo esencial. Sin embargo, el cambio será suave y progresivo y se irá actualizando gradualmente en el material corporativo.



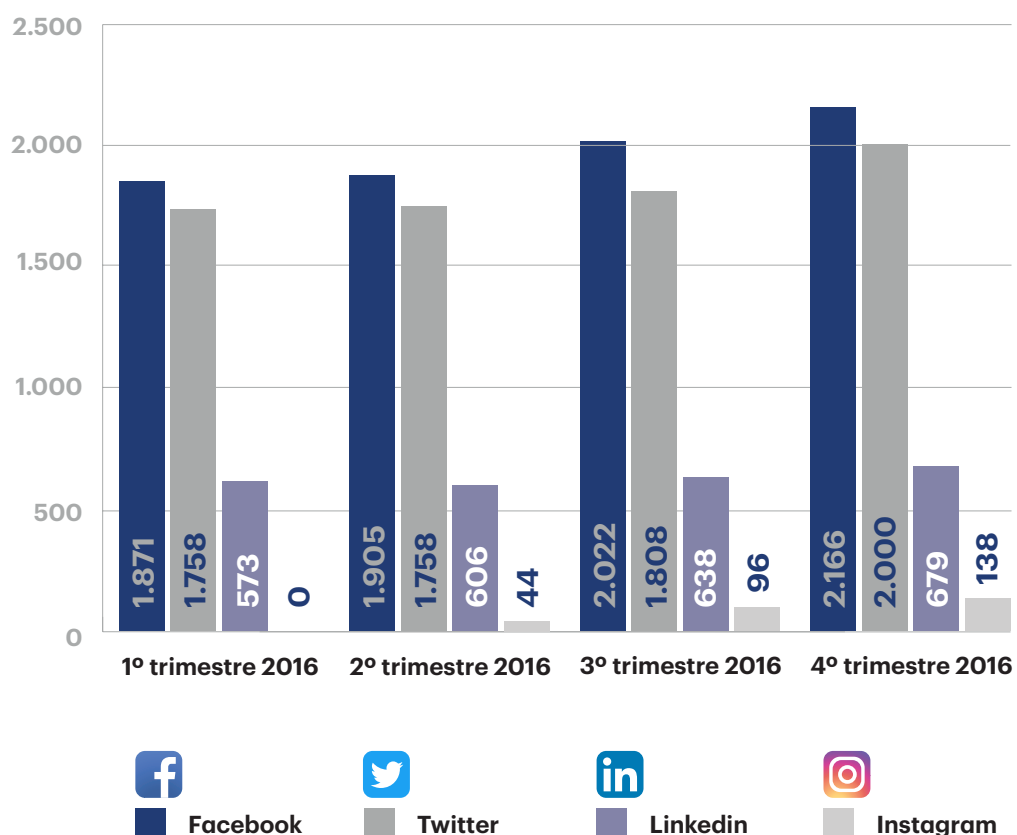
## Redes sociales: una comunidad cada vez más grande

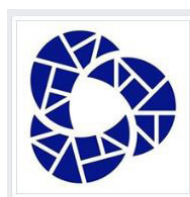
*Activa Mutua* ha reafirmado su transparencia y su aperturismo con una firme apuesta por la comunicación 2.0 y las plataformas de las redes sociales. La estrategia le ha permitido estar más cerca de su público objetivo, testar sus necesidades y adecuar productos y servicios a estos requerimientos. La gran cantidad de seguidores con los que cuenta en las redes sociales son una buena muestra.

Durante el año 2016 se ha mantenido la interacción con el público

objetivo de *Activa Mutua* a través de Facebook, Twitter y LinkedIn y, como novedad, se ha abierto un nuevo canal de Instagram que a finales de año ya tenía un total de 138 seguidores.

En cuanto al número total de seguidores de Facebook y de Twitter, estos han incrementado hasta llegar a alcanzar los 2.000 *followers* (2.116 en el caso de Facebook y 2.000 en Twitter). Por su parte, LinkedIn ha pasado de 573 a 679 seguidores, con un aumento de 106 personas.





## 5.4 Clima de satisfacción de clientes y usuarios

El seguimiento de la satisfacción de clientes y usuarios es una prioridad para *Activa Mutua*. En 2016, por segundo año consecutivo, se realizó una encuesta de satisfacción a la **Clínica Activa Tarragona**.

Los mecanismos utilizados para evaluar la satisfacción de los clientes en el año 2016 es el mismo que se implantó en 2015, y varía según los colectivos. Respecto a los pacientes de la *Clínica Activa Mutua Tarragona*, las encuestas se hacen en papel y en tablets. Las encuestas realizadas a grandes cuentas, empresas y colaboradores se hacen vía correo electrónico y las encuestas realizadas a los usuarios de los centros asistenciales se hacen a través de *tablets*.

Además, los centros asistenciales de Tarragona-Clínica y Barcelona-Bailén también se han hecho encuestas mediante un sistema de pantallas digitales de análisis de la satisfacción del cliente en tiempo real (Ratenow).

Un total de **1.088 pacientes** han sido encuestados durante el 2016. Estos han puntuado la Mutua con una nota media de 9,5, gracias a la positiva percepción que han tenido los pacientes del personal médico y sanitario, de las instalaciones de la hospital de día y planta, y de la recepción. Un 96% de los pacientes recomiendan la clínica, y los usuarios procedentes de otros puntos de España recomiendan la estancia y el tratamiento en la Clínica.

La nota media que ponen los pacientes es un 9,5, y un 96% recomendaría la asistencia a la *Clínica Activa Mutua*

Respecto a los **usuarios** de los centros médicos y asistenciales de la entidad, se han encuestado a un total de **3.294** y se han obtenido los siguientes datos:

- ▲ Puntúan la atención recibida con una nota media de 8,6.
- ▲ El 46% consideran que el servicio cumplió con sus expectativas.
- ▲ Un 45% recomienda visitarse en estas dependencias gracias a su accesibilidad, comodidad, limpieza, trato del personal sanitario y respuesta a sus necesidades.
- ▲ La gestión administrativa es calificada con un 9,1.
- ▲ El trato, la profesionalidad, la agilidad y el empaque de los servicios de rehabilitación son calificados con un 9.

En cuanto a los **grandes cuentas, empresas y colaboradores**, acreditan la Mutua con una nota media de 7,8. Se han realizado **1.999** encuestas, en virtud de las que el 88% considera que se cubren sus expectativas y el 83% aconseja colaborar con *Activa Mutua*, porcentaje que se eleva al 94% en el caso concreto de los colaboradores.

A raíz de estas encuestas, también se ha podido conocer la percepción de los clientes hacia diversos ámbitos de *Activa Mutua*. De esta manera se han establecido estrategias

de mejora con el fin de avanzar en estos aspectos. Las estrategias de mejora se han dividido en prioritarias y secundarias:

	MEJORAS PRIORITARIAS	MEJORAS SECUNDARIAS
Grandes Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfonos 24h</li> <li>- Asistencia sanitaria</li> <li>- Pro-actividad GIC</li> <li>- Tarjetas empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> <li>- Simulador de absentismo</li> <li>- Jornadas</li> <li>- Información a les redes sociales</li> </ul>
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TIC</li> <li>- Pro-actividad visitas TG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfonos 24h</li> <li>- Jornadas</li> <li>- Reposición botiquines</li> <li>- Información a les redes sociales</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia sanitaria</li> <li>- Calculadoras web</li> <li>- Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medios de información</li> <li>- Reposición botiquines</li> </ul>



	2015	2016
Encuestas realizadas en la clínica	835	1.088
Encuestas realizadas a usuarios	508	3.294
Encuestas realizadas en empresas / colaboradores	1.548	1.999

	2015	2016
Porcentaje de pacientes que se consideran muy satisfechos y recomendarían la clínica	80%	85%
Valoración media de los usuarios (sobre 10)	9,4	8,6
Media de valoración de las empresas	7,8	7,8
Nota que ponen los grandes clientes	7,5	7,8
Puntuación media de los colaboradores	8,5	8,6



## 5.5 La Comisión de Mejora

La calidad de servicios y productos, y su readaptación constante a las exigencia del cliente, predomina en la estrategia de *Activa Mutua*, lo que la convierte en una entidad efectiva y resolutive en el ámbito de las prestaciones económicas y el asistencia sanitaria.

Fruto de esta filosofía, en 2015 la Mutua puso en marcha la Comisión de Mejora con el objetivo de adaptar de manera constante los servicios y la gestión a los *inputs* que proceden de las incidencias detectadas para corregir situaciones y actuaciones.

La composición de esta Comisión tiene carácter transversal y cuenta con los siguientes miembros fijos:

- ▲ Subdirección General  
Ferran Plana
- ▲ Compliance  
Josep Lluís Olivé
- ▲ Servicio al Cliente  
Sandra Savé
- ▲ Gestión de la Calidad  
Juan Carlos Gavilán

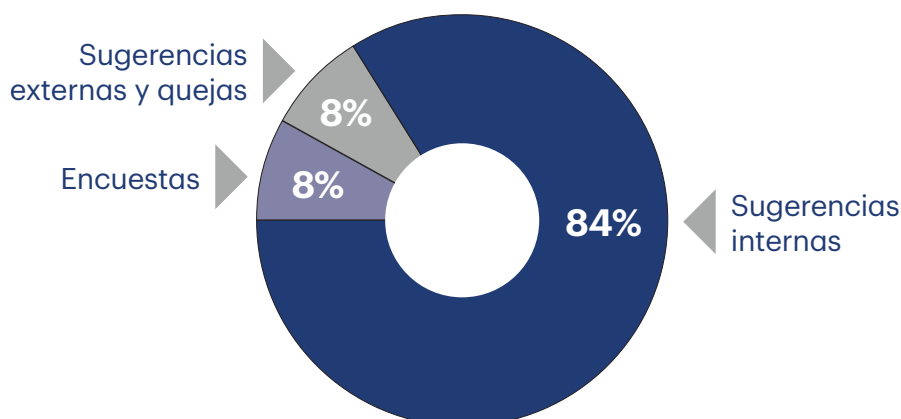
Sin embargo, periódicamente se invita personas de otras áreas / territorios a asistir para tratar los temas que les afectan y para que puedan hacer sus aportaciones.

Durante el año 2016 se han realizado un total de **25 propuestas de mejora**, provenientes de las siguientes fuentes:

- ▲ 21 sugerencias y propuestas de mejora internas
- ▲ 2 sugerencias externas y quejas
- ▲ 2 encuestas de satisfacción

Todas estas propuestas se han presentado a la Alta Dirección, y se han obtenido los siguientes resultados:

- ▲ 5 cerradas y resueltas
- ▲ 1 cerrada por inviable
- ▲ 2 vinculadas a otras propuestas
- ▲ 2 pendientes de aceptación por parte de la Alta Dirección
- ▲ 15 en curso



## Casi el 51% de las propuestas provienen de la Comisión de Mejora

Desde que se puso en marcha la Comisión de Mejora, en el año 2015, se han recibido un total de 61 propuestas, de las cuales únicamente 2 se han considerado inviables.

Gracias a las diferentes propuestas recibidas, se han conseguido las siguientes mejoras:

- ▲ **Revisión de todos los documentos de la web**, principalmente los relativos al Bonus, para que los usuarios externos e internos puedan descargarlos directamente.
- ▲ Se ha mejorado el punto de acceso al buzón de la web externa, sobre todo en lo referente a quejas y sugerencias, con la creación del eslogan “**Activa responde**”.
- ▲ Se ha implantado el envío de una **respuesta de confirmación de recibo** cuando se presenta un *curriculum vitae* en la web de *Activa Mutua*.

	2015	2016
Comisión de Mejora	26	5
Mutualistas	4	2
Dirección Territorial Barcelona	1	1
Dirección Territorial Centro-Norte	1	0
Dirección Territorial Girona	1	0
Dirección Territorial Levante	1	2
Dirección Territorial Lleida	0	4
Dirección Territorial Sur	1	6
Dirección Territorial Tarragona	1	5
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>25</b>

Una vez se han recibido todas las propuestas y la Alta Dirección las

ha aprobado, se derivan a las diversas áreas:

	2015	2016
CSI	14	13
Clínica	4	0
Prestaciones	5	2
RRHH	3	2
Organización territorial	2	2
Asistencia sanitaria	2	0
Sistemas de la información	1	2
Asesoría jurídica	2	0
PRL	3	0
Afiliación	0	3
SSTGG	0	1
Comisión RSC	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>25</b>

El 44% de las propuestas se derivan al CSI

## ▲ Objetivos 2017

Nuestro compromiso para adaptarnos constantemente a las necesidades de nuestros grupos de interés nos lleva a marcarnos nuevos objetivos para el próximo 2017. Estos son:

- ▲ Incrementar el número de propuestas recibidas y de propuestas implementadas
- ▲ Mejorar el proceso de implantación de las propuestas
- ▲ Aumentar la participación de todos los trabajadores y trabajadoras de los diferentes territorios de *Activa Mutua*
- ▲ Incorporación de un miembro más a la Comisión de Mejora, procedente del área funcional de Organización Territorial
- ▲ Dar a conocer la nueva composición de los miembros, así como aumentar la comunicación que se hace en relación a la Comisión





## ▲ 5.6 Prestaciones especiales

▲ El total de 489 solicitudes para prestaciones especiales recibidas suman 475.057,32 € durante el año 2016

La Comisión de Prestaciones Especiales de *Activa Mutua* gestiona ayudas sociales a sus trabajadores protegidos, que, como consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, se encuentran en un estado concreto de necesidad o requieren ayuda. También se pueden beneficiar de estas ayudas los familiares de los trabajadores muertos en accidente de trabajo o como consecuencia de enfermedad profesional.

El importe de las ayudas vendrá determinado por la Comisión de Prestaciones Especiales, atendiendo a la necesidad concreta de cada persona. La comisión está formada por empresarios asociados y trabajadores al servicio de las empresas. Esta comisión se reúne con una periodicidad trimestral. Se valoran las solicitudes de los trabajadores de forma individualizada para decidir la tipología de ayuda y la cantidad.

### ▲ Principales acciones realizadas durante el 2016

Durante el 2016, el Departamento de Prestaciones Especiales ha llevado a cabo las siguientes acciones: renovación del catálogo de **prestaciones especiales**, **Activa Inclusión**, creación de un nuevo **procedimiento de seguimiento de ayudas sociales**, incorporación de una nueva **trabajadora social** que apoyará los cambios y las actualizaciones que se están realizando en este departamento. También, con el objetivo de mantener una comunicación y un contacto directo de trabajo con todas las delegaciones y otros departamentos de *Activa Mutua*, se ha creado el **departamento de Soporte de Prestaciones**.

En nuestro proceso de mejora continua, a lo largo del año 2016 hemos trabajado para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos que nos hemos marcado dentro de *Activa Mutua*. De este modo, hemos llevado a cabo diversas acciones para ser **referentes en la creación y expansión de servicios que se adapten a las necesidades de nuestros clientes** y hemos trabajado para avanzar en nuestro **compromiso social** y en la **gestión de los recursos económicos** de la compañía para conseguir ser una entidad socialmente responsable.

## ▲ El compromiso de *Activa Mutua* para promover la reinserción sociolaboral: Activa Inclusión

En el marco de estos objetivos de compromiso social hemos trabajado en la implantación de Activa Inclusión. Este servicio tiene como objetivo promover la plena integración social y laboral de los trabajadores y trabajadoras que, habiendo sufrido un accidente laboral o habiendo sufrido una enfermedad profesional, tengan reconocido un grado de incapacidad permanente.

Por lo tanto, es un servicio de reinserción sociolaboral que ofrece apoyos y oportunidades a profesionales con discapacidad sobrevenida. Para ello, se lleva a cabo el acompañamiento individualizado que busca conseguir la plena reinserción social y laboral de los participantes.

De este modo, *Activa Mutua* ofrece al conjunto de sus mutualistas este servicio pionero que se presta en colaboración y coordinación con

las entidades que representan a las personas con discapacidad en nuestro país, especialmente aquellas vinculadas con el empleo de las personas con discapacidad.

En la prueba piloto realizada a finales del año 2015 se trabajó con los siguientes colectivos con especiales dificultades:

- ▲ Mujeres
- ▲ Desempleados de larga duración
- ▲ Residentes en entornos rurales
- ▲ Con más de 45 años
- ▲ Con menos de 30 años
- ▲ Con falta de preparación
- ▲ Por motivos de salud
- ▲ Con circunstancias sociales y familiares varias

## ▲ Otros proyectos en los que trabaja el departamento

En el 2016 se ha trabajado también en los siguientes proyectos, que se prevé que tengan continuidad durante el 2017: Aplica, Desarrollo de Qlik Sense, EFQM, prestaciones, estructurar las figuras de coordinadores territoriales de prestaciones, gestión digital de las prestaciones, implantación del trabajador social y actualización del catálogo

y ayudas y creación de la unidad de trabajo social. Además, con el objetivo de ofrecer los mejores servicios, el Departamento de Prestaciones recibe formación continua, y en este sentido en el 2016 la plantilla ha realizado los cursos “Cómo gestionar la IT a partir del Real decreto 625/2014” y “El caso de Juan y Teresa: cuidado de menores”.



<b>PRESTACIONES ESPECIALES</b>		
<b>Ayudas</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Viudedad	4.800,00 €	9.200,00 €
Orfandad	2.340,00 €	780,00 €
Ayuda a la estancia hospitalaria	38.148,00 €	40.946,00 €
Ayuda anual IP de gran invalidez	6.000,00 €	6.000,00 €
Gafas	8.861,05 €	17.693,97 €
Ayuda para los estudios a hijos menores	5.000,00 €	2.500,00 €
Vehículos y adaptación de vehículos para inválidos	3.607,72 €	16.464,00 €
Adaptación de vivienda	17.629,61 €	13.878,81 €
Audífonos	3.608,00 €	0 €
Situación precaria	1.800,00 €	14.232,01 €
Prótesis dentales, ortesis plantares	9.643,31 €	1.853,10 €
Auxilio por defunción	1.000,00 €	0 €
Gastos del sepelio	19.235,57 €	27.367,24 €
Baremos (LPNI)	114.280,00 €	130.160,00 €
Ayuda domiciliaria	119.159,02 €	99.474,71 €
Ayuda psicológica	20.337,00 €	4.523,04 €
Gastos de acompañante	10.748,89 €	9.074,29 €
Silla de ruedas	240,00 €	41.397,56 €
Cama articulada	1.824,22 €	0 €
Asiento articulado	1.865,00 €	0 €
Gasto de alojamiento en el hotel	8.205,00 €	4.667,87 €
Activa Inclusión	59.290,00 €	23.716,00 €
Auxilio por defunción de hijo	0 €	3.600,00 €
Otros	5.036,35 €	7.528,72 €
<b>Total</b>	<b>462.658,74 €</b>	<b>475.057,32 €</b>

## 5.7 Investigación, desarrollo e innovación

Durante el año 2016, el Área de I + D + i ha llevado a cabo los siguientes tres proyectos troncales:

### Estudio de absentismo en el sector de la discapacidad

*Activa Mutua*, ante la carencia de datos sobre el absentismo laboral entre personas trabajadoras con discapacidad, ha impulsado un **estudio pionero** sobre el absentismo de las personas con discapacidad en las empresas. Este, ha tenido como objetivo conocer las repercusiones del absentismo laboral de las personas con discapacidad en el tejido empresarial y al conjunto de la sociedad y, paralelamente, fomentar el cuidado de la salud laborales de los y las profesionales que forman el sector, especialmente de las personas con discapacidad.

Este estudio ha analizado 103 empresas y / o grupos de empresas con un total de 177.166 personas trabajadoras (4.375 con discapacidad) de varios sector y con representatividad en todas las comunidades. De este modo, una de las particularidades del estudio es su transversalidad dado que hace referencia a cualquier tipo de empresa, tanto las de tipo convencional como las protegidas.

Algunas de las principales conclusiones que se derivan del estudio son:

- El 45% de las personas encuestadas opina que el absentismo laboral podrá ser un inconveniente a la hora de contratar a personas con discapacidad.
- A las empresas que existen trabajadores con discapacidad en la plantilla, la percepción mayoritaria es que el absentismo laboral es similar y, por tanto, tener una discapacidad no influye en un mayor absentismo (46%).

De hecho, las empresas que tienen datos de absentismo de sus trabajadores con discapacidad, el absentismo es del 11,2% frente al 10,6% del absentismo de la plantilla sin discapacidad.

Por último, el informe incorpora unas recomendaciones para romper con el estigma de la no contratación de personas con discapacidad.

El resultado de este informe es gracias al trabajo constante que han realizado las personas profesionales de Activa Mutua junto con Ilunion Tecnología y Accesibilidad.

## ▲ Validación cuestionario Aplic@

En *Activa Mutua* disponemos de Aplic @, un método de gestión personalizado y sistemático de mejora continua que tiene como objetivo analizar la naturaleza del absentismo y sus causas de forma eficiente y rigurosa, considerando la experi-

encia de las personas en las organizaciones.

Este año 2016, se ha validado el cuestionario Aplic @ que hacen a las empresas con la Universidad de Lleida.

## ▲ Cátedra empresa saludable con la URV

Durante este año, la Universidad Rovira y Virgili, mediante la Cátedra en Entornos Saludables, y *Activa Mutua*, han firmado un contrato que tiene como objetivo identificar nuevas fórmulas de gestión que propicien el bienestar del personal, la reducción de los procesos de incapacidad y absentismo, y se alcance un incremento de la produc-

tividad y una mejor salud para los trabajadores y trabajadoras.

El proyecto se realizará en el transcurso de un año y en este proceso se utilizará el método Aplique @, desarrollado por *Activa Mutua* para analizar y optimizar la experiencia del trabajador en su puesto de trabajo.





## 6. **Nuestro compromiso con los trabajadores**



**Activa Mutua**

## 6.1 La gestión del personal

El objetivo y la estrategia del área de gestión de personas es lograr la excelencia en los procesos de esta gestión. La excelencia se traduce en varias acciones orientadas a trabajar en la motivación y el compromiso profesional de las personas, así como en la optimización de los recursos para conseguirlo.

El Área de Recursos Humanos ha adaptado su estructura interna a las recientes necesidades del modelo de negocio de la entidad. Con el fin de ofrecer un servicio próximo y de calidad ha llevado a cabo una especialización de sus recursos para orientarlos a conseguir la excelencia en sus procesos.

Est área está formada por los siguientes departamentos:

- ▲ La **Dirección del Área**, que está orientada a la planificación estratégica y el establecimiento de objetivos, así como la toma de decisiones en aspectos clave.
- ▲ **Administración de Personal**: se dedica a aspectos relacionados con la contratación y retribución de los empleados y las obligaciones con la Seguridad Social.
- ▲ **Control de Gestión**: trabaja en la gestión del presupuesto del área, seguimiento de indicadores, estudios y cálculos de tipología variada y la atención de las peticiones de los organismos institucionales.

- ▲ **Desarrollo y “Business Partner”**: atiende el desarrollo de nuevos proyectos dentro del área, así como la determinación de áreas de mejora. Trabaja conjuntamente y a la atención de los managers, prestando colaboración y apoyo en la gestión de personas.
- ▲ **Formación y Universidad Corporativa**: atiende la necesidad de formación de los empleados de la entidad, ya sea para recibir formación o para impartirla. En este último caso la impartición se hace a través de la Universidad Corporativa de *Activa Mutua* (UCAM).
- ▲ **Gestión del Tiempo**: trata los aspectos relacionados con la gestión del tiempo y, en general, de cualquier aspecto que pueda estar relacionado con el Portal del Empleado.

Como hecho relevante, durante el 2016 se ha llevado a cabo la **primera Encuesta de Clima** en la plantilla de *Activa Mutua*, con el fin de conocer y preservar todo lo que la organización realiza correctamente, así como detectar áreas de mejora con el propósito de intervenir y avanzar hacia la mejora continua.

La encuesta ha tenido una buena acogida por parte de los trabajadores y las trabajadoras, ya que el índice de participación ha sido del 73%, una cifra que se puede considerar como muy satisfactoria.

Como mejoras realizadas en el área y destinadas a los trabajadores, hay que destacar las siguientes:

- ▲ Se ha iniciado el proyecto de tratamiento de datos en tecnología Business Intelligence con el fin de realizar un correcto análisis de los datos referentes a la gestión de personas para poder realizar políticas orientadas a su eficacia. Por este motivo, se requiere de un sistema que facilite la extracción y análisis de la información, así como el cruce con otros tipos de datos de la entidad (cuotas, afiliados, visitas médicas, etc.). El proyecto se inicia con la tecnología QlikSense, con la que se traspasará el modelo de datos de recursos humanos a esta plataforma, que culminará el primer trimestre de 2017.
- ▲ Se ha continuado desarrollando el sistema de *workflow* de validaciones en las peticiones de los *mánagers* y los trabajadores en el Área de Recursos Humanos (incorporaciones de personal, variaciones, gestión de los vencimientos de contratos, solicitud de compensación por comida, etc.) a través de la intranet de la entidad (ServiMutua).
- ▲ Se ha iniciado el proyecto de un Plan de Desarrollo para *Mánagers* (personal de segunda línea jerárquica),

con las primeras acciones formativas en el colectivo de *Mánagers* de la Estructura Funcional.

**Como objetivos para el 2017, el Área de Recursos Humanos contempla avanzar en los siguientes proyectos:**

1. Continuar dotando de contenido y extrapolar el proyecto del Plan de Desarrollo para *Mánagers* a los *mánagers* de la estructura territorial.
2. Trabajar en la elaboración e implantación de Planes de Acción elaborados de manera colaborativa para incidir en aquellas áreas de mejora detectadas en la Encuesta de Clima.
3. Crear itinerarios formativos de acogida así como trabajar la correspondiente documentación de acogida para nuevos empleados.
4. Introducir e implantar el método *Aplica* a la organización.
5. Consolidar y ampliar la oferta formativa de la Universidad Corporativa (UCAM).
6. Campaña de sensibilización hacia la igualdad.
7. Campaña de sensibilización contra la violencia laboral.
8. Desarrollo de un cuadro de mando integral con la tecnología QlikSense.

## 6.2 Datos generales

Captar el mejor talento representa uno de los cambios en los últimos tiempos por parte del área de gestión de personas. Por este motivo queremos incorporar y retener en nuestra entidad profesionales que aporten una ventaja competitiva diferencial, ya que la gestión de su

talento influye positivamente y directamente en la competitividad de nuestra organización, alineándose con la estrategia de la empresa y la gestión de sus procesos.

Nuestra organización presume de personas talentosas, proactivas y dinámicas, con iniciativa y capaces de cumplir su labor profesional para conseguir la máxima calidad y excelencia en el servicio que ofrece la Mutua.

Durante el ejercicio 2016 se han producido los siguientes cambios relevantes en los servicios y en la plantilla:

- ▲ En la delegación del Puerto de Tarragona se ha implementado el servicio de enfermería 24 horas al día y 365 días al año, con la consiguiente adaptación de la plantilla correspondiente.
- ▲ Se ha creado un sitio nuevo de trabajo: el de trabajador/a social.
- ▲ Se ha avanzado en la creación y desarrollo de la Unidad de Biomecánica en la organización, por lo que se ha tenido que dotar al servicio de los recursos necesarios para continuar su desarrollo. Concretamente con la incorporación de personal sanitario (fisioterapeutas) y con la asignación de un equipo con dedicación exclusiva a este tipo de pruebas en tres centros de trabajo: Madrid, Córdoba y Barcelona.



## 1. Evolución de la plantilla

Evolución de la plantilla	2015	2016
Número de hombres	326	335
Número de mujeres	489	505
Porcentaje de hombres	40%	40%
Porcentaje de mujeres	60%	60%
<b>Total de trabajadores</b>	<b>815</b>	<b>840</b>

\* Todo el personal de Activa Mutua está formado por profesionales internos. La organización no cuenta con trabajadores externos, trabajadores por cuenta propia o subcontratistas que realicen una parte sustancial del trabajo..

## 2. Plantilla por funciones

Funciones	2015	2016
Asistencia sanitaria	291	300
Administración	293	306
Prevención	14	15
Otros	217	219
<b>Total de trabajadores</b>	<b>815</b>	<b>840</b>

## 3. Plantilla por edad y sexo

	2015		2016	
Edad	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 16 y 30 años	17	36	19	37
Entre 31 y 50 años	176	341	172	339
Entre 51 y 65 años	130	112	141	129
Más de 65 años	3	0	3	0
<b>Total de trabajadores</b>	<b>326</b>	<b>489</b>	<b>335</b>	<b>505</b>





#### 4. Plantilla por antigüedad y sexo

Edad	2015		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menos de 5 años	79	108	90	118
Entre 5 y 10 años	75	151	65	129
Entre 11 y 20 años	110	167	117	193
Entre 21 y 30 años	38	37	38	37
Entre 31 y 40 años	13	15	14	16
Entre 41 y 50 años	11	11	11	12
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>489</b>	<b>335</b>	<b>505</b>

## 5. Plantilla por contrato laboral y sexo

*Activa Mutua* está comprometida en garantizar la estabilidad laboral de su personal a través de diversos mecanismos, entre ellos, los contratos indefinidos. En 2016, el total

de profesionales que tienen un contrato laboral indefinido ha sido de 736, lo que supone un incremento de 49 contratos indefinidos respecto al año 2015.

Contrato laboral	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Temporal	54	74	<b>128</b>	51	53	<b>104</b>
Indefinido	272	415	<b>687</b>	284	452	<b>736</b>

## 6. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo

Tipo de contrato	2015		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indefinido a tiempo completo. Ordinario	172	242	169	234
Indefinido a tiempo completo. Transformación	1	3	1	3
Indefinido a tiempo completo. Minusválidos	2	0	2	0
Indefinido a tiempo completo. Transformación. Minusválidos	0	1	0	1
Indefinit a temps complet. Transformación. No Incent	5	7	5	7
Indefinit a temps complet. Transformació. No Incent.	41	93	50	122
Indefinit a temps parcial. Ordinari	29	38	29	43
Indefinit a temps parcial. Inicial	1	0	0	0
Indefinit a temps parcial. Transformació. No incent.	21	31	28	42
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>415</b>	<b>284</b>	<b>452</b>
	<b>687</b>		<b>736</b>	



## 7. Número de contrataciones y rotaciones por edad y sexo

Durante el año 2016, se han producido un total de 154 contrataciones de carácter laboral. La franja de edad con más incidencia de con-

trataciones ha sido aquella que se encuentra entre 30 y 50 años con un 53,90%.

	2015			2016		
<b>Nuevas contrataciones laborales</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Índice</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Índice</b>
Menores de 30 años	9	51	<b>38,46%</b>	23	31	<b>35,06%</b>
Entre 30 y 50 años	20	37	<b>43,85%</b>	20	63	<b>53,90%</b>
Más de 50 años	15	8	<b>17,69%</b>	11	6	<b>11,04%</b>
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

El índice de rotación del personal durante el año 2016 ha sido de un 3,01%,

una cifra que supone la disminución del 0,60% respecto al año 2015.

	2015			2016		
<b>Nuevas contrataciones laborales</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Índice</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Índice</b>
Menores de 30 años	0	7	<b>14,58%</b>	1	6	<b>16,05%</b>
Entre 30 y 50 años	9	5	<b>2,77%</b>	4	11	<b>3,00%</b>
Más de 50 años	4	4	<b>3,20%</b>	2	1	<b>1,04%</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>3,61%</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>3,01%</b>

## 6.3 Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

El Convenio colectivo propio de *Activa Mutua*, que se aplica a todas las personas trabajadoras de la organización, acordado con la representación legal de las personas trabajadoras. Este, mejora algunas de las medidas de conciliación que se especifican en el convenio colectivo general del ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas de accidentes de

trabajo. Este recoge los términos de horario de trabajo y flexibilidad, permisos, excedencias y medidas de acción social que contemplan, por ejemplo, diferentes gratificaciones.

Así, desde la organización fomentamos las medidas de conciliación con el fin de mejorar el clima laboral, la satisfacción de los trabajadores y trabajadoras y la productividad.

Trabajadores en situación de conciliación	2015	2016
Reducciones de jornada por guarda legal	36	42
Excedencia por cuidado de hijos	7	8
Solicitudes autorizadas por conciliación familiar	14	15
Solicitudes de conciliación aprobadas	919	911





Del total de solicitudes de conciliación aprobadas (911), los motivos más recurrentes han sido asuntos particulares con un total de 325 so-

licitudes, 165 por hospitalización de familiares, 122 por visita médica de familiares y 112 por días de asuntos propios fraccionado en horas.

Solicitudes aprobadas	2015	2016
Asuntos particulares	282	325
Día de asuntos propios fraccionado en horas	112	112
Muerte	48	33
Muerte (traslado)	10	9
Hospitalización de familiares	159	165
Hospitalización de familiares (traslado)	19	18
Intervención quirúrgica	102	92
Intervención quirúrgica (traslado)	26	13
Matrimonio	10	5
Nacimiento / acogida / adopción	3	5
Traslado	17	12
Visita médica de familiares	131	122
<b>Total general de solicitudes de conciliación aprobadas</b>	<b>919</b>	<b>911</b>

Las solicitudes de conciliación (911 aprobadas en 2016, 8 menos que el año anterior) están relacionadas mayoritariamente con asuntos particulares y cuestiones de salud de familiares



## 6.4 Beneficios sociales

*Activa Mutua* ofrece, en el marco del convenio colectivo y según recoge en su apartado de acción social, una serie de beneficios y gratificaciones destinadas a las personas trabajadoras. Algunas de estas medidas son la ayuda económica para el nacimiento o la adopción de hijos y la ayuda de guardería y estu-

dios para los hijos de las personas empleadas, ayudas para los gastos derivados de los estudios universitarios o de postgrado cursados por los hijos del personal de entre 19 y 25 años de edad, además de las ayudas para aquellos trabajadores o trabajadoras que tengan hijos con discapacidad.

Beneficios sociales	2015		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ayuda por utilización de vehículo propio	74	17	83	21
Gratificación social	295	440	293	442
Ayuda familiar por matrimonio / pareja de hecho	6	8	1	4
Ayuda familiar para Reyes	98	186	106	204
Ayuda familiar por nacimiento / adopción	8	19	14	19
Premio permanencia	3	4	4	3
Ayuda familiar para guardería	6	37	10	29
Ayuda familiar para escolarización	115	187	131	219
Ayuda familiar para bachillerato	6	11	12	13
Ayuda familiar para estudios superiores	24	21	16	21
Ayuda familiar por formación	1	4	4	5
Ayuda familiar por hijos discapacitados	2	4	3	3
<b>Total de ayudas sociales concedidas</b>	<b>638</b>	<b>938</b>	<b>677</b>	<b>983</b>



## 6.5 Formación

Activa Mutua cuenta con un Plan de Formación que contempla acciones de especialización técnica y profesional y formación transversal, con el objetivo de avanzar en el desarrollo de sus profesionales e integrar la misión, visión y valores de la organización, unificar métodos de trabajo y avanzar en la mejora continua.

El Plan de Formación se basa en el conjunto de toda la formación que se realiza en la entidad y está integrado por la formación de oferta (aquella que ofrece la organización a través de la planificación en colaboración con el Departamento de Recursos humanos, la Dirección Gerencia y las Direcciones Funcionales) y la formación de demanda (aquella que solicita el mismo trabajador).

Activa Mutua pone a disposición de aquellas personas trabajadoras que estén cursando estudios oficiales relacionados y de contenido provechoso para la prestación del servicio en la empresa una partida anual de ayuda de 15.000 € con el fin de subvencionar los gastos de matrícula.

Durante el año 2016 se han impartido un total de **19.558 horas de formación** entre 830 profesionales, lo que supone un incremento de 3.330 horas en formación. De este modo, durante 2016 cada trabajador ha recibido una media de 23,56 horas de capacitación (0,8 más que en 2015) y se han realizado un total de 78 iniciativas formativas.

Formación	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de trabajadores que recibieron formación	278	435	<b>713</b>	327	503	<b>830</b>
Horas de formación	7.958,76	8.269,24	<b>16.228</b>	7.851,67	11.706,33	<b>19.558</b>
Media de horas de formación para cada trabajador	28,63	19,01	<b>22,76</b>	24,01	23,27	<b>23,56</b>

## 6.6 Plan de Igualdad

*Activa Mutua* tiene un largo recorrido en la integración de políticas de igualdad en la organización. En 2016 se ha elaborado el tercer **Plan de Igualdad de Activa Mutua (2016 a 2019)**, para cumplir con la Ley orgánica 3/2007, de 22 de mayo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Con este nuevo Plan de Igualdad se continúa avanzando en la igualdad de género y en la lucha contra la discriminación, revisando el logro de las acciones del Plan anterior y trabajando en la definición de acciones integradas dentro de la estrategia empresarial y de manera transversal, en cada una de las actividades y procedimientos de *Activa Mutua*. En concreto, el Plan de Igualdad 2016-2019 contempla los siguientes objetivos:

- ▲ Avanzar en el compromiso institucional y la gestión en materia de igualdad de oportunidades e implicación de la plantilla.
- ▲ Continuar impulsando una gestión organizativa igualitaria y una representación paritaria en cuestión de género.
- ▲ Garantizar la igualdad de oportunidades en la contratación, promoción y retribución salarial.
- ▲ Integrar la igualdad de oportunidades en las acciones formativas que impulsa la organización.
- ▲ Favorecer la conciliación laboral, familiar y personal

de todas las personas trabajadoras.

- ▲ Garantizar unas condiciones igualitarias en relación a la salud y seguridad laboral.
- ▲ Avanzar en la prevención y gestión de las situaciones de acoso sexual y por razón de género.
- ▲ Continuar avanzando en la comunicación inclusiva y la utilización no sexista del lenguaje.

El órgano destinado a velar por el respeto y promoción de la igualdad de trato y oportunidades de ámbito laboral de la entidad es la **Comisión Paritaria Nacional de Igualdad de Activa Mutua (CPNI)**.



## 6.7 Estudiantes en prácticas

Por *Activa Mutua* pasan un gran número de estudiantes cada año, los cuales eligen esta entidad para realizar su primera toma de contacto con el mercado laboral y la adquisición de aquellos conocimientos prácticos que no aporta la enseñanza teórica.

Las prácticas se desarrollan mediante convenios de cooperación con universidades, institutos y centros de formación profesional. En estos convenios quedan establecidas las condiciones generales mediante las cuales el estudiante deberá realizar las prácticas.

La empresa asignará a cada estudiante en prácticas un tutor, que se encargará de su formación en el área por la que ha sido seleccionado. El objetivo es el desarrollo de sus habilidades profesionales y personales.

A pesar de los actuales impedimentos para la contratación como resultado del actual marco regula-

dor de las Mutuas, desde el Departamento de Recursos Humanos se valoran mucho los estudiantes que han mostrado un gran interés y entusiasmo durante su estancia en la entidad. Así, siempre que se ha tenido la oportunidad, se les ha realizado un contrato laboral.

Respecto del año anterior, se ha producido un incremento muy notable de acogida, pasando de 70 estudiantes en 2015 a 101 en el año 2016. Este incremento se ha dado todo en el Área Asistencial, donde se ha pasado de 37 a 71 estudiantes. En cuanto a la especialidad en administración, se han contratado un total de 30 becarios. Del total de personas estudiantes, 84 eran universitarias.

Así, durante el año 2016 se han realizado 34 nuevos convenios de colaboración con universidades, con un resultado de 15.307,90 horas de prácticas, lo que ha supuesto un incremento notorio de las horas del año anterior.







**101**  
número de becarios



**84**  
número de becarios  
universitarios



**30**  
especialidad  
administración



**71**  
especialidad  
sanidad



**34**  
nuevos convenios  
con universidades



**15.307,90**  
horas totales  
de prácticas



## 6.8 UCAM, la Universidad Corporativa de *Activa Mutua*

Tener una plantilla formada y preparada para adaptarse a los cambios constantes que se producen en el entorno actual es un hecho indispensable para cualquier compañía. *Activa Mutua*, consciente de la importancia de contar con personas preparadas para abordar todos los retos, impulsó en 2015 la **Universidad Corporativa de Activa Mutua**.

Con el objetivo de mejorar la profesionalidad de la plantilla gracias a la transmisión del conocimiento interno de los profesionales de la entidad, se han impulsado varios cursos en los que se busca ofrecer de una forma ágil el desarrollo personal y profesional en la plantilla.

Si el año 2015 fue el momento de inicio del proyecto, durante el año 2016 la Universidad Corporativa de *Activa Mutua* ha consolidado.

De este modo, se han conseguido a lo largo de 2016 los siguientes retos:

- ▲ Se ha consolidado el comité de formación y los responsables de las escuelas corporativas.
- ▲ Se han realizado reuniones periódicas para definir un plan de trabajo y para detectar las necesidades.
- ▲ Se ha realizado formación de refuerzo para la comunidad de autores y formadores en habilidades de autoría de contenidos formativos.
- ▲ Se ha impartido la segunda edición del Programa Activa Conocimiento.
- ▲ Gracias al acompañamiento de un experto en auditoría, se ha garantizado que los contenidos formativos creados internamente tienen una orientación formativa.
- ▲ Se han desarrollado e impartido un total de 8 cursos virtuales de auditoría interna.
- ▲ El total de cursos presenciales impartidos ha sido de 3.
- ▲ Se han impartido un total de 29 ediciones de formación en 13 cursos diferentes.
- ▲ Del total de 4.163 matrículas realizadas, un total de 4.078 han sido finalizadas y aprobadas. Esto supone el 98% respecto del total de matriculación.
- ▲ El total de horas de formación que se han realizado ha sido de 12.478.
- ▲ La media de horas de formación por persona de la plantilla es de 14,8.
- ▲ El índice de satisfacción de los cursos *online* es del 88%, y de un 88,8% en los cursos presenciales.
- ▲ Se han diseñado itinerarios formativos: itinerario de bienvenida e itinerarios para 40 puestos de trabajo.

## 6.9 Servicio de Prevención Propio

Durante el año 2016, desde el Servicio de Prevención Propio, y en cumplimiento de la Ley de prevención de riesgos laborales, se continúa con la dinámica ya establecida en cuanto al desarrollo de las actividades previstas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores de *Activa Mutua*.

En este sentido, se han realizado y revisado las evaluaciones de los riesgos de los puestos de trabajo, se han realizado actividades formativas e informativas, se ha profundizado en la realización de estudios técnicos específicos y se han revisado o elaborado los planes de emergencia o planes de autoprotección (PAU), en su caso, de los Centros de Trabajo de *Activa Mutua*, formando los equipos de emergencia y realizando simulacros para verificar la idoneidad de estos documentos.

En el año 2016 se ha realizado la Auditoría Legal que efectuamos periódicamente y de la que hemos obtenido unos resultados muy satisfactorios, con una mejora respecto a las realizadas anteriormente. También se ha implementado el PAU en la delegación de Barcelona-Bailén, con el nombramiento de los equipos de emergencia, su formación y la realización del correspondiente simulacro.

### ▲ Evaluación de riesgo, planificación e información preventiva

En el ejercicio de 2016 se han vuelto a revisar y actualizar aquellas evaluaciones de riesgos de los Centros de

Trabajo de *Activa Mutua* que lo necesitaban, 19 en total, y se han elaborado las fichas informativas derivadas para los trabajadores de la entidad.

### ▲ Otras actuaciones de control de riesgos preventivos

Se han realizado controles de las condiciones ambientales en la Central de Reus-Tecnoparc, además de las delegaciones de Madrid, Lleida, Huelva, Reus y Gandia. Asimismo, se han hecho estudios ergonómicos para la adecuación de sillas para trabajadores con problemas de espalda en València y en Barcelona-Bailén.

### ▲ Medidas de emergencia

Se ha continuado con la revisión y actualización de los planes de emergencia de las delegaciones, realizando simulacros para verificar su idoneidad y detectar posibles errores.

### ▲ Siniestralidad

Se han investigado todos los accidentes de trabajo, y se han propuesto medidas preventivas o correctivas pertinentes para evitar otros similares. En este ejercicio no ha habido ninguna enfermedad profesional. El valor del índice de incidencia de este ejercicio ha sido de 840,34, inferior al del año 2015. Por otra parte,



el número de jornadas perdidas es de 139, también inferior al del año pasado , que fue de 184, así como la duración media de las bajas, que ha pasado de 26,29 en 2015 a 19,86 en 2016. Todos estos índices están muy por debajo de los del sector. Además, se han remitido los listados de siniestralidad con baja del ejercicio 2015 y los certificados de aptitud pertinentes, tras la realización de los exámenes de salud correspondientes a la vigilancia de la salud.

#### ▲ Vigilancia de la salud

Tras la realización de una campaña informativa en el colectivo de trabajadores, se han realizado 393 exámenes de salud y 23 controles individuales.

#### ▲ Control de los EPI

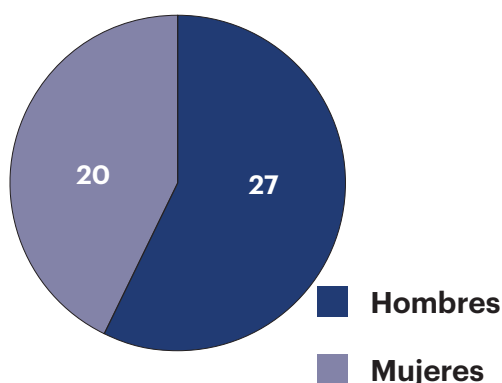
Otra acción realizada es el control de los EPI utilizados de acuerdo a los resultados reflejados en las evaluaciones de riesgo, siendo meticulosos con aquellos EPI utilizados en las instalaciones de radiodiagnóstico médico, donde también se controla su estado y condiciones de uso. Durante el 2016 la formación se ha centrado en los riesgos en el puesto de trabajo, de acuerdo al plan trienal que recoge la planificación preventiva, y continuando con la formación de los componentes de los equipos de emergencia del plan anterior. De este modo, **se ha formado 280 trabajadores en riesgos del puesto de trabajo y 75 más en actuaciones de emergencia.**

El número total de accidentes de trabajo que se han producido du-

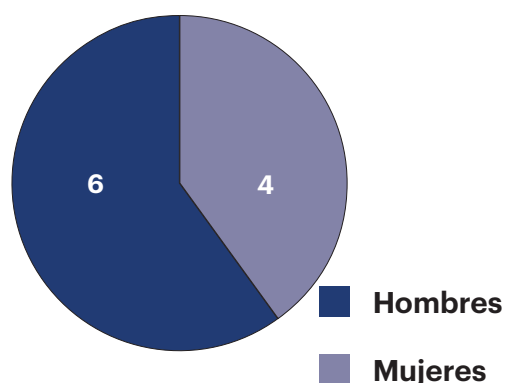
rante 2016 han sido 57, divididos de la siguiente manera:



ACCIDENTES DE TRABAJO SIN BAJA



ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA



Resumen accidentalidad*	2015	2016
<b>Total horas trabajadas</b>	<b>1.443.928</b>	<b>1.498.288</b>
Número de jornadas perdidas	184	139
Número de accidentes con baja	7	7
Número de accidentes sin baja	47	47
Índice de Incidencia (Ii)	871,73	840,34
Índice de Frecuencia (IF)	4,85	4,67
Índice de Gravedad (IG)	0,13	0,09
Duración Media (DM)	26,29	19,86

\* En el número total de accidentes no se contemplan los que se han producido In-itinere.  
 Índice de incidencia = número de bajas / número de trabajadores \* 100.000  
 Índice de Frecuencia = número de bajas / número horas trabajadas \* 1.000.000  
 Índice de gravedad = número de jornadas perdidas / número horas trabajadas \* 1.000  
 Duración Media = número jornadas perdidas / número accidentes



En relación con el tipo de lesiones, se han producido un total de 7 lesiones de las que se ha derivado una baja laboral y 47 que no han teni-

do baja. Todas estas han sido de carácter leve. En la siguiente tabla se muestra el resumen de los tipos de lesiones:

Tipo de lesiones*	Sin baja	Con baja
Lesiones superficiales y cuerpos extraños en los ojos	6	1
Otros tipos de heridas y lesiones superficiales	1	1
Dislocaciones y subluxaciones	1	1
Esguinces y torceduras	33	3
Otros tipos de dislocaciones, esguinces y distensiones	1	0
Otros tipos de quemaduras, escaldaduras y congelación	1	0
Lesiones múltiples	1	0
Otras lesiones especificadas no incluidas en otros apartados	2	0
Total de trabajadores	<b>47</b>	<b>7</b>

\* En el número total de accidentes no se contemplan los que se han producido In-itinere.



## Objetivos 2017

*Activa Mutua* tiene como finalidad seguir garantizando la seguridad y salud de sus trabajadores. Por ello partimos de los niveles de cumplimiento de la normativa verificada por la auditoría legal, mejorando los índices de siniestralidad.

Los retos de cara el 2017 son realizar la evaluación de riesgos psicosociales en el primer trimestre y poder adecuar nuestra estructura para acreditarnos a los criterios establecidos por la normativa OHSAS 18000.

RESUMEN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS		
ACTUACIONES	2015	2016
Revisión documentación SGPR	12	11
Auditoría legal del SGPR		1
INFORMES TÉCNICOS		
Evaluaciones de riesgo	74	19
Medidas de emergencia. Revisión y actualización	74	27
Simulacros	22	25
Elaboración de fichas informativas para centros y puestos de trabajo	74	36
Otros informes técnicos	74	167
ASESORAMIENTOS		
Asistencias a reuniones del Comité de Seguridad y Salud	3	3
Actividades de Coordinación Empresarial	8	19
VIGILANCIA DE LA SALUD		
Exámenes de salud realizados	424	393
Campañas de promoción de la salud	1	1

## 6.10 Jornadas y convenciones

### Convención estatal de estrategia y productividad entre directivos y delegados de *Activa Mutua*

Del 8 al 10 de marzo de 2016, *Activa Mutua* celebró en la ciudad de Tarragona la IX Convención de delegados. Bajo el título *Estrategia y Productividad*, un centenar de directivos y delegados procedentes de toda España se aclimataron al

cambio de cultura de la empresa que marcará el Plan Estratégico de la entidad para los años 2016-2018, con objetivos sustentados en las personas, los clientes, la comunicación, la innovación y la organización.



La convención reunió a más de un centenar de delegados y directivos de Activa Mutua de toda España. (Foto: Sonia Sánchez)



## Programa de Formación de Autores y Formadores Internos

*Activa Mutua* celebró entre los días 10 y 12 de mayo, en la sede central de Reus (Tecnoparc), la segunda edición del Programa de Formación de Autores y Formadores Internos. Con una duración de 30 horas, los alumnos participaron en tres talleres presenciales y una comunidad virtual.

Con este programa, diseñado y organizado por la UCAM, los participantes reforzaron sus habilidades formativas y conocieron pautas para diseñar y profundizar en técnicas para la autoría de contenidos y para trabajar técnicas de expresión verbal y corporal de potenciación de los habilidades comunicativas.



*Se impartieron tres talleres presenciales de 30 horas*

## ▲ Jornadas y eventos de Gestión Integral y Afiliación-Cotización en todo el Estado

Con la intención de transmitir al equipo las directrices del Plan Estratégico trazado para los años 2016-2018 y formar e informar del progreso y desarrollo de los contenidos vitales de *Activa Mutua*, se organizaron varias jornadas en España. En el mes de marzo, en Madrid, Barcelona y Sevilla, durante

los días de las convenciones, más de 120 profesionales abordaron el plan estratégico de la Mutua, profundizaron en ServiMutua, y trataron otros aspectos de especial relevancia. Del mismo modo, el mes de junio se organizaron en Madrid unas jornadas sobre afiliación-cotización.





## II Jornada de Fisioterapia Solidaria

El Departamento de Rehabilitación de *Activa Mutua* organizó, en la sede central de Reus, la II edición de la jornada de fisioterapia, que reúne más de medio centenar de profesionales de la plantilla de la Mutua,

con el objetivo de intercambiar experiencias, generar sinergias, acceder a las técnicas más punteras de rehabilitación, cohesionar el equipo e incrementar el sentimiento de pertenencia a la marca.





## IV Jornadas sobre Asesoría Jurídica

Los días 24 y 25 de febrero se realizaron en el Tecnoparc de Reus las IV Jornadas sobre asesoría jurídica de *Activa Mutua*, durante las cuales se examinaron las últimas novedades legales que afectan al ámbito de actuación de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad So-

cial, la nueva ley de procedimiento administrativo y la transformación de las relaciones con la Administración. También se realizaron dos talleres prácticos: el primero sobre LEXNET y el segundo sobre las herramientas que ofrecen las bases de datos jurídicas.



*Ferran Pellisé y Miquel Benabarre durante las jornadas en las que se analizaron las abundantes novedades legislativas que afectan al sector mutualista. (Foto: Sonia Sánchez)*



## 7. **Nuestro compromiso social e institucional**



**Activa Mutua**



Un año más, nuestro compromiso para mejorar el entorno y el impacto social de *Activa Mutua* nos ha llevado a suscribir distintos acuerdos de colaboración, hemos obtenido

varios reconocimientos, hemos participado en congresos y jornadas y hemos colaborado en diferentes campañas de solidaridad, entre otros.

## ▲ Adhesiones y compromisos

En coherencia con nuestros valores, nuestra ética y nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, *Activa Mutua* se ha adscrito a los siguientes organismos de proyección internacional:

- ▲ Adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, la mayor iniciativa internacional de responsabilidad social, y publicación del Informe de Progreso de *Activa Mutua*.
- ▲ Adhesión al **Manifiesto por la Corresponsabilidad**: Hacia una Responsabilidad Social Compartida, de la Fundación Corresponsables.
- ▲ Firma del **Charter de la Diversidad**, promovido por la Fundación para la Diversidad, con el objetivo de estrechar los lazos de adhesión a los principios fundamentales de igualdad y respeto al derecho de inclusión de todas las personas.
- ▲ **Certificado y sello Alares**, como reconocimiento al esfuerzo para poner a disposición de la plantilla y de sus familias distintos servicios que favorezcan la conciliación familiar y la igualdad de oportunidades.
- ▲ Compromiso con el **Programa Acuerdos Voluntarios** para la reducción de CO2, que promueve la Oficina Catalana del Cambio Climático de la Generalitat de Catalunya. Con esta iniciativa, *Activa Mutua* se compromete a publicar anualmente un inventario de sus emisiones de gases y de las medidas para reducirlos.
- ▲ **Certificat Bequal**, que verifica la política inclusiva con respecto a la discapacidad.
- ▲ Compromiso con la **Carta Europea de la Seguridad Vial**, la mayor plataforma sobre seguridad vial de la sociedad civil.

## ▲ Asociaciones y convenios de colaboración con organizaciones

- ▲ AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo)
- ▲ AEGG (Asociación Española de Gerentes de Golf)
- ▲ AEDIS (Asociación Empresarial para la Discapacidad)
- ▲ ALARES (Asociación Empresarial para Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal)
- ▲ AGEVALCEE, ASELDICOVA (patronales valencianas para la discapacidad)
- ▲ Agrupación Provincial de Hostelería y Turismo de Cuenca
- ▲ Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria
- ▲ Asociación de Empresarios de Hostelería de Salamanca
- ▲ Asprorecicla (centro especial de empleo a favor de personas con discapacidad)
- ▲ Colegio de Economistas de Albacete
- ▲ CEAJE (Confederación Española de Jóvenes Empresarios)
- ▲ CEAPAT (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas)
- ▲ CECE Andalucía (Federación Andaluza de Centros de Enseñanza Privada)
- ▲ FEICASE (Federación de Empresas de Industria y Comercio de Alimentación, Droguería y Perfumería de la Provincia de Sevilla).
- ▲ Fundación Seur
- ▲ Patronal FEACEM (centros especiales de empleo)
- ▲ Universidad de Valencia (Instituto de Biomecánica de Valencia)
- ▲ Universitat de Lleida
- ▲ Universitat de Tarragona Rovira i Virgili
- ▲ Universidad de Huelva

El compromiso de *Activa Mutua* con la formación de los estudiantes nos ha llevado a realizar **34 convenios en prácticas con centros formativos de toda España**. Estos convenios se ofrecen en un amplio rango de niveles de estudio, desde estudiantes de instituto y grado medio y superior hasta estudiantes universitarios. Gracias a este acuerdo, se prevé que los estudiantes puedan aplicar los conocimientos adquiridos durante sus estudios y que alcancen competencias que los ayudarán a ejercer en el sector.



Unos 200 alumnos en prácticas han pasado por las instalaciones de la Mutua.  
(Foto: Sonia Sánchez)



Por otro lado, *Activa Mutua* mantiene acuerdos de cooperación con otras entidades del sector para compartir recursos e infraestructuras y prestar una mejor cobertura sanitaria a sus empresas mutualistas. De este modo, ha conseguido que el 90 por ciento de sus empresas adscritas dispongan de un centro asistencial cercano con el que atender rápidamente y eficazmente sus necesidades. Las entidades con las que se mantienen estos acuerdos de colaboración son:

- ▲ Mutua Universal
- ▲ Egarsat
- ▲ Asepeyo
- ▲ Mutua Montañesa
- ▲ Solimat
- ▲ Mutua Intercomarcal
- ▲ Mutua Gallega
- ▲ Mutua Cesma
- ▲ Mutua Navarra
- ▲ Mutua Balear

## ▲ Reconocimientos

### ▲ **Reconocimiento de Ilunion para potenciar la accesibilidad**

*Activa Mutua* ha recibido el reconocimiento de Ilunion Tecnología y Accesibilidad por haber garantizado la accesibilidad a sus instalaciones. De este modo, Ilunion acredita que las acciones que ha desarrollado *Activa Mutua* durante el periodo 2015-2016 potencian la accesibilidad general y la inclusión de las personas con discapacidad.

### ▲ **Nominación a mejor Mutua por New Medical Economics**

En 2016, *Activa Mutua* ha sido nominada como mejor Mutua Colaboradora con la Seguridad Social. La revista *New Medical Economics* concede estos premios a profesionales sanitarios,

compañías, administraciones y otras entidades que hayan contribuido de forma significativa al desarrollo de la biomedicina y las ciencias de la salud en España, que mantengan una actividad investigadora e innoven en la gestión y atención al paciente.

### ▲ **La oficina sectorial de Discapacidad y Dependencia obtiene el Premio a la Integración 2016**

El 6 de octubre de 2016, *Activa Mutua* obtuvo el Premio a la Integración 2016 en la XIV edición del Congreso Nacional de Centros Especiales de Empleo (CEE), que organiza la Confederación Nacional de Centros Especiales de Empleo (CONACEE). El motivo de este reconocimiento ha



sido la creación y el impulso de la oficina sectorial de *Activa Mutua*, Discapacidad y Dependencia.

▲ **Premio a la excelencia por la Cámara de Comercio de Reus**

La Cámara de Comercio de Reus entregó a *Activa Mutua* el Premio a la Excelencia en reconocimiento a su vocación de servicio, proximidad y expansión territorial, que la ha llevado

a disponer de una red de 76 delegaciones y una clínica propia.

▲ **Premio por la concienciación en materia de PRL**

Según la revista *Formación de Seguridad Laboral*, *Activa Mutua* es la entidad española más concienciada en materia de prevención de riesgos laborales (PRL). La Mutua recogió este galardón en el Salón Internacional de la Seguridad (SICUR 2016).



Antonio Andújar, director de ONCADIS; Miguel Ángel Puig, director gerente de Activa Mutua, y María Salud López, coordinadora territorial Centro, Norte y Aragón del Departamento de PRL de Activa Mutua. (Foto: cedida)



## ▲ Congresos y jornadas

### ▲ **Activa Turismo, Hostelería y Deportes participa en el Congreso de la Unión Empresarial de Agencias de Viajes**

*Activa Mutua* participó en el congreso que organiza la Unión Empresarial de Agencias de Viajes (UNEVEN), uno de los congresos turísticos más prestigiosos de España. En este foro, el director de la oficina de turismo (ONTUR), Javier Alegre, describió los servicios que ofrece esta oficina de turismo.

### ▲ **Participación en la jornada “Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidad”**

Eurodiscap Fundación organizó el 21 de julio de 2016 la primera jornada sobre “Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidad”. *Activa Mutua* y otros centros y servicios que atienden a este colectivo participaron en este foro de encuentro, donde expusieron y compartieron las buenas prácticas, intercambiaron ideas innovadoras, etc.

### ▲ **Presencia en la Feria del Empleo UDLTreball**

*Activa Mutua* participó en la tercera edición de esta feria que organiza la Universidad de Lleida y que tiene como finalidad que los alumnos estén en contacto con el mundo de la empresa y se familiaricen con el entorno laboral. La Mutua dispuso de un stand donde se informó a los alumnos de sus servicios asistenciales y las prestaciones que gestiona *Activa Mutua* como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

### ▲ **Antonio Andújar, director del Área de Discapacidad y Dependencia, elegido entre quince candidaturas para estar en el programa Mentor**

El director de la Oficina de Discapacidad y Dependencia e impulsor de la RSE en *Activa Mutua*, Antonio Andújar, estuvo elegido entre 15 candidaturas para ser uno de los cinco directivos que participaron en la edición del programa Mentor Dirse 2016. Este proyecto tiene como objetivo acompañar nuevos directores de RSE en su proyecto de referencia e impulsar el reconocimiento de estos ejecutivos en las organizaciones.

## Voluntariado corporativo

### Una médica y una DUE colaboran en el I Festival de Rugby Inclusivo

La Dra. Raquel Martínez Tomalino y Gloria Palao Valero velar por la salud de los participantes en el I Festival de Rugby Inclusivo que se celebró el pasado mes de junio de 2016 en Cullera (Valencia). Esta participación forma parte del objetivo de *Activa Mutua*

de fomentar y promover el voluntariado corporativo entre la plantilla.

### Voluntariado corporativo en el torneo benéfico de Pitch&Putt

*Activa Mutua* ha participado en la gestión y organización del torneo benéfico de Pitch&Putt que se realiza anualmente en Franciac a favor de la Oncoliga.

## Campañas y actividades solidarias

### Adhesión a “La hora del Planeta”

El 19 de marzo de 2016, *Activa Mutua* se sumó a la iniciativa “La hora del Planeta”, impulsada por el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF). Ésta consistía en apagar las luces durante la franja horaria de las 20:30 a las 21:30 horas para contribuir a luchar contra el cambio climático que se está produciendo.

### Apoyo a la campaña “Yo también leo fácil”

*Activa Mutua* forma parte del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) que tiene como objetivo difundir la lectura fácil a todos los ciudadanos con

dificultades de comprensión de textos escritos, independientemente de su edad o su capacidad. La Mutua ayuda a la difusión de la campaña “Yo también leo fácil”.

### Campaña solidaria de donación de sangre

Las instalaciones de *Activa Mutua* Lleida acogieron el 8 de junio una campaña de donación de sangre. Participaron los trabajadores de la compañía, así como otras empresas cercanas de la zona.

### Campaña solidaria de recogida de alimentos “El hambre no hace vacaciones”

Un total de 28 delegaciones de *Activa Mutua* en Cataluña





se han adherido a la campaña “El hambre no hace vacaciones”, que impulsa la Fundación Banco de Alimentos y que tiene como objetivo que las personas más necesitadas reciban ayuda alimentaria durante esta época del año.

#### ▲ Participación en la campaña “Ponte la gorra”

En 2016, la Mutua participó en la campaña “Ponte la gorra”, organizada por la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Cataluña (AFANOC), gracias a la iniciativa propuesta por la trabajadora Pili Guillemat (responsable de Cuidado del Menor Enfermo). *Activa Mutua* colaboró estableciendo puntos de venta en Barcelona, Tarragona, Lleida y Reus, así como en varias delegaciones.

#### ▲ Participación en la campaña “Tapones para una nueva vida”

La Mutua sigue colaborando con la Fundación Seur para ayudar a captar fondos económicos para niños enfermos y con pocos recursos. Esta campaña promueve la recogida de tapones de envases utilizados, como agua, detergentes, etc.

#### ▲ Participación en el Calendario de Crohn y Colitis

Por segundo año consecutivo, Sonia Sánchez Cuéllar, adscrita al Área de Comunicación, Servicio al Cliente e Imagen Corporativa

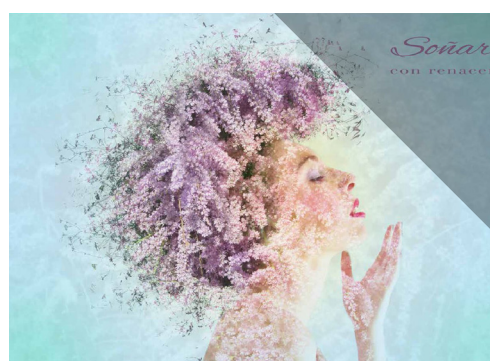
(CSI), ha participado en la realización y edición del calendario de las doce fotografías que ilustran cada mes del 2016. Este calendario está promovido y difundido por Miss Bowen, una asociación solidaria.

#### ▲ Carrera de la Mujer

Trabajadoras de *Activa Mutua* participaron en la Carrera de la Mujer, el día 6 de noviembre, en Barcelona, una carrera solidaria que recauda fondos para luchar contra el cáncer de mama.

#### ▲ V Maratón Solidaria con el cáncer infantil

*Activa Mutua*, como entidad colaboradora de la AFANOC, ha participado en la difusión de la V Maratón Solidaria que se realizó el 17 de septiembre de 2016 en la plaza del Rey de Tarragona.





## ▲ Concursos organizados por *Activa Mutua*

### ▲ Organización del IV Concurso de Fotografía *Activa Mutua*

Un año más, el Departamento de Prevención organizó este concurso que busca fomentar, a través de la fotografía, la importancia de la prevención de los riesgos laborales. Hubo un premio principal (1.000 €) y dos accésitos (de 500 € cada uno).



El ganador de la IV edición del concurso fotográfico fue el Sr. Francisco J. Sabaté Olivé, de la empresa PREVENACTIVA, SLU, con la fotografía "Trommel 99,9 dB (A)"

### ▲ Organización del 4º Concurso de dibujo infantil de Navidad

Por cuarto año consecutivo, *Activa Mutua* ha organizado el Concurso de dibujo infantil de Navidad, con el objetivo de obtener la perspectiva de la Navidad que tienen los hijos e hijas del personal de nuestra Mutua. En el año 2016 la temática fue "La Navidad en *Activa Mutua*". Participaron un total de 73 niños y niñas.



El ganador del 4º Concurso de dibujo infantil de Navidad ha sido Marco González Núñez, de 7 años, hijo de la trabajadora Noelia Núñez, de Activa Mutua Palencia

## Donaciones

### Donación de una oruga salvaescaleras

La delegación de *Activa Mutua* en Granada ha donado una oruga salvaescaleras para discapacitados a la empresa Entorno Accesible. Esta compañía está especializada en mantener la independencia y mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad.

### Participación en el Panda Raid y donación de once portátiles y material bucodental a niños magrebíes

Manuel Moreno, director provincial de la delegación de Madrid de *Activa Mutua*, participó en el 8º Panda Raid junto con su cuñado. El rally tiene una connotación solidaria por la colaboración con la Asociación «Camino hacia el Sur», que pretende

fomentar la escolarización en el sur de Marruecos. Así, una vez llegaron al pequeño pueblo de Errteb, Manuel dio a los niños un total de 80 kilos de material escolar, entre el cual destacan once ordenadores portátiles.

### Donación de 18 camas a entidades benéficas

*Activa Mutua* ha dado un total de 18 camas a varias organizaciones benéficas para ayudar y mejorar la calidad de vida de las personas enfermas. Todas las camas estaban en perfecto estado de conservación y funcionalidad y se han dado porque *Activa Mutua* han adquirido unas nuevas que ofrecen prestaciones de elevar o descender y que facilitan el trabajo de los profesionales y al mismo tiempo evitan posibles lesiones de espalda.

Cecilio Hurtado,  
director de la Delegación  
de Activa Mutua Granada,  
y Juan Carlos Martínez,  
director de Entorno  
Accesible







**8.**

## **Nuestro compromiso con el medio ambiente**



**Activa Mutua**



## 8.1 Compromiso con el medio ambiente

Con el nuevo Plan Estratégico 2016-2018, *Activa Mutua* se plantea seguir avanzando en la integración de un comportamiento sostenible en toda la organización. En este sentido, se ha trabajado para implantar **la norma UNE-EN ISO 14001**, que establece un sistema de gestión ambiental efectivo para reducir el impacto causado al medio ambiente, generar beneficios internos y mejorar el uso de recursos. La certificación de los centros con la norma ISO 14001 se ha hecho efectiva en el mes de diciembre de 2016.

*Activa Mutua* es de las pocas mutuas que ha certificado todos sus centros de trabajo en gestión medioambiental, con lo cual cumplirá una de las premisas de su Plan Estratégico para el periodo 2016-2018, en concreto la que concede especial importancia a la responsabilidad social corporativa de la entidad, en relación con la contribución activa y voluntaria de la mejora social, económica y ambiental.

En el marco de los objetivos marcados en el Plan 2016-2018, hemos renovado nuestro compromiso con el programa de **Acuerdos Voluntarios** promovido por la Oficina Catalana

del Cambio Climático de la Generalitat de Catalunya, con el objetivo de reducir las emisiones de CO2 aplicando medidas que permitan generar menos emisiones y mejorar la eficiencia de nuestras instalaciones y actividades.

Derivado de la implantación de la norma ISO 14001 en *Activa Mutua*, durante este 2016 se han aprobado e incorporado a los ejes estratégicos de la organización los **objetivos ambientales**. También se ha realizado una **acción formativa** a través de la UCAM que se ha puesto a disposición de toda la plantilla para que conozca la norma. Se han realizado campañas de sensibilización, se ha implantado un **seguimiento del comportamiento ambiental** a las delegaciones a través de auditorías internas por parte del Departamento de Calidad y se han realizado varios simulacros de emergencia ambiental, de los que se han extraído conclusiones.

También se ha culminado el proceso de implantación para generar la documentación necesaria iniciado en 2015 y se han realizado campañas de buenas prácticas para disminuir el desconocimiento en materia ambiental de la plantilla.

Además, hemos instalado detectores de presencia para encender y apagar las luces en los baños y *offices*, hemos implantado tecnología LED en la sede de Barcelona y hemos realizado una campaña de sensibilización para reducir los consumos directos e indirectos.



## Residuos

La actividad de *Activa Mutua* no presenta riesgos medioambientales importantes. Sin embargo, dentro de los riesgos identificados, los más graves son los productos químicos de radiología.

El segundo riesgo es el material quirúrgico y los medicamentos, y su recogida se ha externalizado al

gestor externo de recogida de residuos sanitarios KOMPASS.

Con el objetivo de favorecer el desarrollo y la difusión de materiales respetuosos con el medio ambiente, destacamos la compra en el año 2016 de nuevos contenedores para mejorar la segregación de los residuos valorizables.

Residuos	2015	2016
<b>Grupo II</b> (residuos sanitarios no específicos que se generan como consecuencia de la actividad sanitaria)	35.343	39.900
<b>Grupo III</b> (residuos sanitarios específicos o de riesgo, para los que hay que adoptar medidas de prevención para manipularlos)	4.567	2.509
<b>Grupo IV</b> (residuos citotóxicos y residuos químicos)	237	300
<b>Total de litros</b>	<b>40.147</b>	<b>42.709</b>

(El resultado de los litros de residuos generados en cada grupo ha sido calculado según la capacidad del contenedor, no por el peso del contenido)





## Emisiones

Activa Mutua presenta, por tercera vez, un inventario de sus emisiones de gases, de acuerdo con el compromiso adquirido en su adhesión al programa Acuerdos Voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (CO<sub>2</sub>), promovido por la Oficina Catalana del Cambio Climático de la Generalitat de Catalunya.

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

Se puede observar que durante este año 2016 se ha conseguido reducir las emisiones en el consumo eléctrico en un 11%.

Residuos	2015	2016
Emisiones	1.013,99 Tn CO <sub>2</sub>	1.173,97 Tn CO <sub>2</sub>
Alcance considerado en el cálculo de emisiones	Alcance 1 + 2 + 3	Alcance 1 + 2 + 3
Indicador (superficie, trabajadores, etc.)	34.845,23 m <sup>2</sup> const.	33.951,95 m <sup>2</sup> const.
Emisiones relativas (por indicador)	0,029 Tn CO <sub>2</sub> / m <sup>2</sup> const.	0,034 Tn CO <sub>2</sub> / m <sup>2</sup> const.

ALCANCE 1: emisiones directas	2014	2015
<b>ENERGÍA</b>	91,73 Tn CO <sub>2</sub>	154,71 Tn CO <sub>2</sub>
Combustibles fósiles	91,73 Tn CO <sub>2</sub>	154,71 Tn CO <sub>2</sub>
<b>TRANSPORTE</b>	65,38 Tn CO <sub>2</sub>	66,59 Tn CO <sub>2</sub>
Carretera	65,38 Tn CO <sub>2</sub>	66,59 Tn CO <sub>2</sub>
<b>TOTAL</b>	<b>157,11 Tn CO<sub>2</sub></b>	<b>221,30 Tn CO<sub>2</sub></b>

\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que se ha modificado la unidad de medida utilizada.



<b>ALCANCE 2: emisiones indirectas</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>ENERGÍA</b>	769,51 Tn CO <sub>2</sub>	686,01 Tn CO <sub>2</sub>
Consumo eléctrico	769,51 Tn CO <sub>2</sub>	686,01 Tn CO <sub>2</sub>
<b>TOTAL</b>	<b>769,51 Tn CO<sub>2</sub></b>	<b>686,01 Tn CO<sub>2</sub></b>

<b>ALCANCE 3: otras emisiones indirectas</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>TRANSPORTE</b>	144,36 Tn CO <sub>2</sub>	134,07 Tn CO <sub>2</sub>
Carretera	122,54 Tn CO <sub>2</sub>	103,49 Tn CO <sub>2</sub>
Aéreo	11,82 Tn CO <sub>2</sub>	23,41 Tn CO <sub>2</sub>
Ferrocarril	10,00 Tn CO <sub>2</sub>	7,16 Tn CO <sub>2</sub>
<b>RESIDUOS</b>	1,22 Tn CO <sub>2</sub>	1,89 Tn CO <sub>2</sub>
<b>TOTAL</b>	<b>145,58 Tn CO<sub>2</sub></b>	<b>141,41 Tn CO<sub>2</sub></b>



## Consumos

De acuerdo con el principio de tener un comportamiento sostenible en toda la organización, en el año 2016 se ha reducido el consumo total de papel en más de 2.600 kg. Asimismo, han aumentado los residuos generados por la digitalización de los expedientes y, en consecuencia, la limpieza de los archivos.

Como se puede observar en las tablas, el consumo de agua se ha

incrementado en el transcurso de este ejercicio debido a dos cambios de agua en las piscinas de nuestras instalaciones de Tarragona y de Reus; a una fuga de agua en la planta sótano de la central de Barcelona; a dos fugas de agua en las delegaciones de la Bisbal y de Palafrugell por causas ajenas a la organización; y por el aumento de la actividad de la Clínica de Tarragona.

Consumo de agua (en m <sup>3</sup> )	2015	2016
Cataluña	6.953	13.804
<b>TOTAL</b>	<b>6.953</b>	<b>13.804</b>

Consumo de papel (en kg)	2015	2016
Cataluña	21.620	19.644
Nacional	7.058	6.413
<b>TOTAL</b>	<b>28.678</b>	<b>26.057</b>

Consumo eléctrico (en kW)	2015	2016
Cataluña	2.548.051	2.227.305
Nacional	628.913	737.940
<b>TOTAL</b>	<b>3.176.964</b>	<b>2.965.245</b>

Consumo de gas (en kWh/m <sup>3</sup> )*	2015	2016
Cataluña	91,73**	154,71
Nacional	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>91,73**</b>	<b>154,71</b>

\* Valor adoptado para el gas natural: 11,70 kWh / m<sup>3</sup> (n)

\*\* Se ha realizado un nuevo cálculo en relación a la Memoria 2015, ya que se ha modificado la unidad de medida utilizada.

## Objetivos 2017

Con el reto de seguir avanzando en nuestro compromiso medioambiental, nos planteamos para el año 2017 los siguientes objetivos:

- ▲ Actualizar la norma ISO 140001 a la nueva versión de 2015
- ▲ Instalar el sistema de iluminación inteligente *Organic Response* en la Central de Barcelona
- ▲ Externalizar el sistema de impresión de Tarragona
- ▲ Preparar una licitación por renting de vehículos de flota con criterios ambientales, ya sean híbridos y/o eléctricos.





## 8.2 Política de compra de bienes y servicios

Ante la necesidad de adquirir un bien o servicio, cualquier persona de la organización puede hacer una petición de compra, que se traslada al responsable funcional o territorial, quien debe dar su autorización.

Tanto las compras menores como las compras superiores a un importe establecido, a partir del cual es necesario iniciar un proceso de licitación, *Activa Mutua* sigue el sistema de actuación establecido por el **Manual de instrucciones internas de contratación**.

El **número de proveedores históricos acumulados es de 3.000.000**, la mayoría de ámbito nacional. Por otra parte, **el importe anual aproximado es de 33.000.000 €**.

Este año 2016, el departamento ha trabajado en la planificación y ejecución de inversiones establecidas por Alta Dirección y Organización Territorial, en el control y seguimiento del gasto (estudio de consumos y redacción de pliegos de licitaciones) y en el mantenimiento, obras e instalaciones de la Mutua.

La política de contratación de proveedores está regulada mediante la **Ley de contratación pública** (Real decreto 3/2011) y los procedimientos internos de Compras y Secretaría General, que garantizan los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos.

Sin embargo, toda la actividad de *Activa Mutua* está regulada por la

Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social a través de la Ley General de la Seguridad Social (Real decreto 1/94) y el Reglamento general de colaboración en la gestión de las MATEPSS (Real decreto 1993/95).

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social ofrece los pliegos generales a todas las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. En base a éstas, cada mutua elabora sus **Instrucciones Internas de Contratación**, se han aprobado en diciembre de 2016 por parte de la Junta Directiva.

La responsabilidad social de *Activa Mutua* también se extiende a lo largo de la cadena de suministro. En este sentido, en cuanto a la ponderación responsable de proveedores, se establece que ante dos ofertas iguales, en caso de empate se priorizará aquella proveniente de la empresa que garantice el cumplimiento de la **ley de discapacidad y medidas de fomento de la igualdad**. En los contratos de obras también se valora que las empresas estén certificadas con la ISO 9001 y la ISO 14001.

Durante el año 2016 hemos logrado la **integración de la norma UNE-EN ISO 14001**, lo que ha producido cambios en la política de compra, en la que se obliga a cumplir y firmar un documento que incluye la cláusula 8. Esta cláusula requiere que la organización cumpla con los requisitos y disponga de la documentación necesaria requerida

por la normativa en vigor para el cumplimiento de las condiciones técnicas, ambientales y administrativas. También exige que la organización gestione correctamente los residuos a través de transportistas y gestores autorizados, que realice acciones de mejora para minimizar los impactos ambientales de sus actividades, que incluya formación en materia de medio ambiente en sus planes formativos del personal y que se comprometa a mantener este cumplimiento durante el periodo de la relación contractual con *Activa Mutua*.

Por otra parte, para garantizar el cumplimiento de la UNE-EN ISO 9001, el **Sistema de Gestión de la Calidad** de la Mutua dispone de la instrucción Evaluación de Proveedores, del Procedimiento de Compras y del Procedimiento de Licitaciones, que complementa el sistema de contratación de la empresa.

En *Activa Mutua* llevamos a cabo **encuestas de valoración del proveedor internas** para todas las compras. También existe un **registro de reclamaciones** a disposición de todos los usuarios (personal asociado y proveedores), así como un apartado de quejas y sugerencias en la página web.

Todas las licitaciones y relaciones contractuales disponen de **cláusulas de protección de datos** con el fin de mantener la debida confidencialidad en las relaciones con nuestros proveedores y el respeto a la privacidad de sus datos.

Con el fin de controlar y supervisar su gestión, nos sometemos anualmente a dos **auditorías**: una interna, que se focaliza en las delegaciones y que elabora un mapa de riesgos, y una externa, que elabora la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.





## 9. Nuestro informe de gestión económica



Activa Mutua







## 10. Índice de contenidos GRI



Activa Mutua

## Contenidos básicos generales

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Página
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del presidente

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Página
G4-3	Nombre de la organización.	Quienes somos
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Quienes somos
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	Quienes somos Implantación geográfica
G4-6	Número de países en los que opera la organización.	Implantación geográfica
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Quienes somos
G4-8	Mercados a los que se sirve (desglosado por geografía, sector, tipo de clientes y destinatarios).	Quienes somos
G4-9	Dimensiones de la organización.	<b>Número de empleados:</b> Activa Mutua en Cifras Datos Generales <b>Número de operaciones:</b> Activa Mutua en Cifras <b>Ventas netas:</b> Nuestro informe de gestión económica <b>Capitalización:</b> Nuestro informe de gestión económica <b>Cantidad de productos o servicios que se ofrecen:</b> Quienes somos
G4-10	Desglose de los empleados de la organización.	Datos Generales
G4-11	Porcentaje de Empleados cubiertos por un conveniente colectivo.	Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Política de compra de bienes y servicios
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en cuanto a tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro de la organización.	Nuevas infraestructuras y reformas
G4-14	Como aborda la organización, en su caso, el principio de precaución.	Residuos Compromiso con el medio ambiente
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Sistema integrado de gestión Adhesiones y compromisos campañas
G4-16	Principales asociaciones u organizaciones de promoción nacional o internacional en las la organización pertenece o se apoya.	Asociaciones y convenios de colaboración con organizaciones

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		Página
G4-17	Entidades que figuran en el estados financieros de la organización.	Órganos de gobierno
G4-18	Proceso para la determinación del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Materialidad
G4-19	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Materialidad
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	Materialidad
G4-21	Límite de cada aspecto material fuera de la organización.	Materialidad
G4-22	Consecuencias de las re-expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	Asistencia técnica a PYMES Cuadro resumen de resultados según los programas de la Resolución
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto cuanto a memorias anteriores.	No se han producido cambios significativos respecto a la Memoria anterior



PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		Página
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	Grupos de interés
G4-25	Motivos de elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Grupos de interés
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés.	Espera respuesta
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a partir de la Participación de los grupos de interés.	Grupos de interés La Comisión de mejora Política de compra de bienes y servicios

PERFIL DE LA MEMORIA		Página
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	Sobre esta memoria
G4-29	Fecha de la última memoria.	Sobre esta memoria
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Sobre esta memoria
G4-31	Punto de contacto para resolver dudas sobre el contenido de la memoria.	Sobre esta memoria
G4-32	Identificación de la opción de conformidad e índice GRI.	Sobre esta memoria Índice GRI
G4-33	Verificación externa de la Memoria.	NA

GOBIERNO		Página
G4-34	Estructura del gobierno de la organización.	Nuestra estructura de gobierno

ÉTICA E INTEGRIDAD		Página
G4-56	Valores principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Estrategia RSC

## Contenidos básicos específicos

CATEGORÍA: ECONOMÍA		Página
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Nuestro informe de gestión económica

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		Página
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No se ha identificado ningún incumplimiento en el período objeto de la Memoria.

CATEGORÍA: CUMPLIMIENTO SOCIAL		Página
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Datos Generales
G4-LA6	Tipos y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Servicio de prevención propio
G4-LA9	Media de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Formación
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	Órganos de Gobierno Datos Generales
AM-LA1	Número total de solicitudes de conciliación aprobadas durante el año 2016 por sexo.	Conciliación de la vida laboral, personal y familiar
AM-LA2	Número total de trabajadores / as, desglosados por sexo y por tipo de contratos.	Datos Generales



G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Compliance
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No se ha identificado ningún incumplimiento en el período objeto de la Memoria.
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos los impactos de los que en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Sistema Integrado de Gestión
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Clima de satisfacción de clientes y usuarios
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Àrea Compliance
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.	No se ha identificado ningún incumplimiento en el período objeto de la Memoria.
AM-PR1	Proyectos en I + D + i desarrollados durante el año de la memoria.	Investigación, desarrollo e innovación
AM-PR2	Acciones realizadas internamente y por organismos externos destinadas a controlar la continuidad y la calidad del servicio.	Sistema Integrado de Gestión Otros servicios de interés Área de asistencia sanitaria
AM-PR3	Nuevos servicios y / o productos adaptados según las necesidades detectadas de los clientes	Nuevas infraestructuras y reformas



Informe **corporativo, económico, social y medioambiental**