



**mutualia**



**MEMORIA**

**2016**



# MEJORAMOS PENSANDO EN TU SEGURIDAD



Ignacio Lekunberri Hormaetxea  
Director Gerente  
**MUTUALIA**

H.E. ANTÓNIO GUTERRES  
Secretario General  
**NACIONES UNIDAS**  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Guterres,

Mediante esta carta desde Mutualia, mutua colaboradora con la seguridad social nº2, queremos manifestar nuestro interés en renovar nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez principios.

A través de esta comunicación, formalizamos nuestra intención de apoyar e implementar los principios en toda nuestra actividad y en el marco de nuestra influencia.

En Mutualia, apostamos por la mejora continua y prueba de ellos es nuestra adhesión al pacto desde el 2009 y las sucesivas renovaciones al mismo logrando objetivos y avanzando en los principios del Pacto Mundial.

La adhesión al Pacto Mundial se ha convertido en una herramienta que nos ha permitido integrar el concepto de sostenibilidad en nuestra estrategia y en nuestro sistema de gestión, permitiendo dar muestra de una actitud comprometida y proactiva con esta iniciativa, lo que supone un reto constante para una organización de nuestras características.

Además, informamos de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general, el cual nos ayuda a mantener una comunicación fluida y transparente con todos ellos.

Las acciones desarrolladas durante el 2016, y son claro reflejo de nuestro compromiso con los diez principios del pacto se encuentran recogidas en la memoria anual del ejercicio 2016.

Para 2017, el objetivo es seguir trabajando en la misma línea y conseguir una mejora en la defensa de los derechos humanos y laborales, la protección del Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto dentro como fuera de la empresa.

La Responsabilidad Social es una oportunidad para las empresas, gracias a la cual podemos seguir creciendo e innovando.

Atentamente,

Gizarte Segurantzarekin lankidetzeta duen 2 zk.ko Mutua  
Mutua colaboradora con la Seguridad Social nº 2

# ÍNDICE

01

## Declaración Corporativa

Carta del Presidente  
Carta del Director Gerente  
Presentación y alcance

02

## Órganos de Gobierno y Participación

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

03

## Quiénes Somos

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

04

Compromiso y participación de los grupos de interés

05

## Resultados 2016

Solvencia  
Calidad Asistencial  
Orientación a Cliente  
Gestión Avanzada  
Compromiso de las personas  
Reputación Corporativa

06

## Encuadre de requisitos e Indicadores GRI

07

## Cuentas Anuales



# 01

## DECLARACIÓN CORPORATIVA

CARTA DEL PRESIDENTE

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

PRESENTACIÓN Y ALCANCE

# CARTA DEL PRESIDENTE



UR TSA ERRAZTI Y OLARTECOECHEA

Estimadas y estimados mutualistas:

Es una satisfacción presentar la memoria anual correspondiente al año 2016, un ejercicio que reafirma la salida de la crisis económica.

En 2016, la economía del País Vasco - principal ámbito de actuación de Mutualia - ha disfrutado de una inercia imprevista que la ha mantenido en niveles de expansión muy notables durante todo el año. Concretamente, el crecimiento de la economía vasca se situó en el 3,1% del PIB, dos décimas por encima del resultado de 2015.

Por sectores económicos, fueron los servicios y la industria los que más crecieron, un 3,3 % y un 3,2 % respectivamente. A ello hay que añadir la recuperación de la construcción, en especial a partir del segundo trimestre.

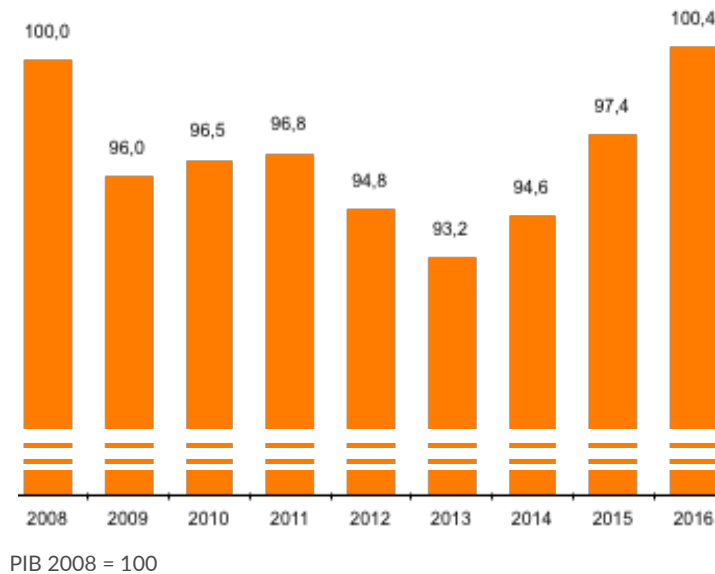
La fortaleza mostrada por el PIB se trasladó al mercado laboral, que registró un incremento del empleo del 1,9 %. En 2016 se crearon algo más de 16.000 puestos de trabajo y, tras cuatro años y medio, se volvió a superar la cifra de los 900.000 puestos de trabajo en Euskadi.

Junto con la evolución de la afiliación, otro factor que afecta directamente a la situación económica de Mutualia, vía ingresos por cotizaciones, son los salarios.

A pesar de la favorable evolución de la economía, el coste laboral por trabajador/a volvió a registrar un suave descenso en el conjunto del año 2016 (-0,9%), encadenando tres años consecutivos de descensos.



## Evolución de PIB real en Euskadi



Por ello, tras años de moderación, las y los expertos coinciden en que es necesario abogar por una mayor estabilidad en el empleo, siendo ello vital para la sostenibilidad del sistema de Seguridad Social a corto plazo y del sistema de pensiones, a más largo plazo.

Con el mismo objetivo, hemos continuado promocionando y fomentando la prevención de riesgos laborales. Del mismo modo, el sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral, conocido como Incentivo BONUS, al que será más sencillo acceder en el futuro.

Sin embargo, el absentismo laboral en España ha crecido por encima del aumento de la actividad, coincidiendo con las señales de recuperación económica, especialmente por el número de horas no trabajadas por incapacidad temporal. Por sectores, la tasa de absentismo en 2016 fue del 5 % en servicios, del 4,8 % en la industria y del 3,1 % en la construcción, a nivel estatal. La tasa general se situó en el 4,88 %, tan solo a siete centésimas del máximo alcanzado en 2007.

Si se computan las horas no trabajadas respecto a las pactadas, Euskadi se situó en 2016 a la cabeza del absentismo, con 305 horas perdidas por persona trabajadora, casi cien más que Baleares.

Ello supone unos altísimos costes para las empresas, especialmente en contingencias comunes, a sumar al coste de oportunidad en términos de capacidad productiva.

Además, la tasa de absentismo es mayor en las mujeres que en los hombres, justificado por la mayor asunción de las responsabilidades familiares en la sociedad actual por parte de éstas.

En este sentido, Mutualia promueve desde hace muchos años medidas de conciliación en busca de una equiparación real, sin perjuicio de las nuevas políticas que hemos empezado a desarrollar, relacionadas con la promoción de la salud, de la prevención de trastornos musculo esqueléticos y de programas asistenciales específicos.

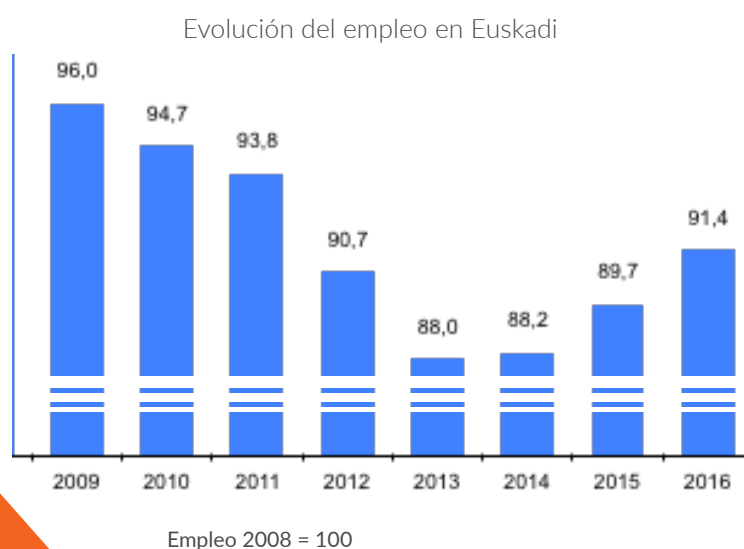
También fomentamos la racionalización de horarios laborales y la mejora de los sistemas de flexibilidad que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal.

Desde la Comisión de Prestaciones Especiales de Mutualia, en 2016 aprobamos una nueva prestación de asistencia social para las personas autónomas accidentadas que deben soportar los gastos de un negocio temporalmente no operativo, o tienen que incrementarlos para mantener la actividad, contribuyendo así a la viabilidad y continuidad de su negocio.

Como es lógico, seguimos teniendo retos importantes, aunque sobre algunos se mantiene la misma incertidumbre que ya existía el año anterior. Me refiero a la publicación del Reglamento que debe desarrollar la Ley de Mutuas, que ya no puedo decir que es nueva porque se publicó en enero de 2015. También será un reto, y tampoco nuevo, conseguir que la gestión de las contingencias comunes no suponga un lastre en nuestros niveles de eficiencia por no tener una financiación adecuada. Y, por supuesto, la mejora continua de nuestro sistema de gestión para conseguir las mayores cotas de satisfacción de clientes, personas y resto de nuestros grupos de interés. Solo así podremos decir que cumplimos con nuestra misión, que podemos resumir en la colaboración con la Seguridad Social.

Quiero dar las gracias a nuestras y nuestros mutualistas por su fidelidad, a nuestro equipo de profesionales por su esfuerzo y por cumplir con los valores que nos caracterizan, y a las personas que conforman la Junta Directiva y el resto de Órganos de Gobierno por su compromiso y dedicación. Juntos somos un equipo más eficiente, profesional, vanguardista y transparente.

Muchas gracias por vuestro apoyo.



Fuentes: Informe anual 2016 (Dpto. Hacienda y finanzas del Gobierno Vasco), VI Informe sobre Absentismo Laboral (Adecco), Eustat, Seguridad Social e INE.



# CARTA DEL DIRECTOR GERENTE



**IGNACIO LEKUNBERRI HORMAETXEA**

Estimadas y estimados mutualistas

En julio de 2016, con ocasión de la Junta general preveía la publicación ese mismo año del nuevo Reglamento de Colaboración de las Mutuas. No ha sido así. Ha pasado un año y seguimos esperando a una norma que debe dar desarrollo a la Ley de Mutuas y aclarar muchos aspectos que esta Ley no ha terminado de precisar. Pero el tiempo pasa y con nuevo Reglamento o sin él Mutualia ha seguido trabajando para conseguir los objetivos marcados en el Plan estratégico 2015-2017.

El primero de los retos, como ya anunciaba el año pasado, es la mejora de la reputación y la gestión de riesgos. No son retos a los que podamos dar cumplida respuesta en sólo un ejercicio. Ni siquiera en el contexto de un solo Plan estratégico. Pero, eso no debe hacer que nos demoremos en tomar decisiones y las pongamos en práctica cuanto antes. Así, como primer paso en estos ámbitos hemos comenzado a definir, o más bien a explicitar nuestra cultura corporativa. La cultura ya existía antes de reunirnos todas las personas de Mutualia para seleccionar los seis valores que guían nuestros comportamientos, pero no estaba consensuada, interiorizada y, creo que lo más importante, no teníamos un plan de gestión que garantizara que la cultura se conservase en el tiempo. Ahora, después de seleccionar los valores, compartirlos, debatir sobre ellos, interiorizarlos, ponerlos en práctica en nuestros proyectos, estamos trabajando en el aseguramiento de la mejora, en términos de excelencia. Estamos trabajando en construir un contexto y una configuración organizacional que favorezcan el desarrollo de esta cultura. La gestión de riesgos, por su parte, se verá ampliada a la gestión de riesgos éticos derivada de esta definición de cultura corporativa.

Apuntaba también hace un año a otro reto importante para Mutuaia y para el sector, como es la consecución de una financiación adecuada para el aseguramiento de las Contingencias Comunes. En este sentido, hemos conseguido que el sistema de dotación de reservas no penalice la solvencia de la mutua cuando se produce un déficit en la cuenta de contingencias comunes. De momento, tendremos que seguir trabajando para conseguir que los ingresos se adecuen al nivel de prestaciones real.

Estos eran los retos más acuciantes, y lo siguen siendo, pero hay otros que también contribuyen a conseguir una mutua más sostenible. La mejora en la calidad de nuestros servicios, el incremento de la satisfacción tanto de clientes como de las personas que trabajamos en Mutuaia y en general, el perfeccionamiento de nuestro modelo de gestión, son pilares básicos en nuestra estrategia. Y podemos decir que en todos ellos hemos obtenido grandes logros. Hemos cumplido con los objetivos marcados en el Plan estratégico respecto a la solvencia de la entidad. Hemos seguido mejorando y obteniendo certificaciones en el ámbito de la calidad asistencial. La satisfacción de nuestras y nuestros clientes se mantiene en notas muy altas, y la cuota de mercado de Mutuaia en Euskadi es la más alta de la historia y hemos sido la primera organización reconocida por el Gobierno Vasco a través de Euskalit con el Premio Vasco a la Gestión Avanzada por su gestión de personas.

Tenemos claro que debemos seguir mejorando. Es nuestra forma de ser. También tenemos claro cuáles son nuestros retos. Como queda reflejado más arriba, conseguir una financiación suficiente para la gestión de las contingencias comunes y mejorar la reputación de Mutuaia, eran y siguen siendo los principales, y debemos añadir a éstos la mejora continua de la calidad de nuestros servicios y modelo de gestión, como medios para conseguir la satisfacción de nuestros grupos de interés.

A lo largo de esta memoria queda patente, por los resultados obtenidos y por el trabajo desarrollado, que el equipo de personas de Mutuaia es excelente.



# PRESENTACIÓN Y ALCANCE



# MUTUALIA EN CIFRAS

3

Clínicas



14

Centros  
Asistenciales



3

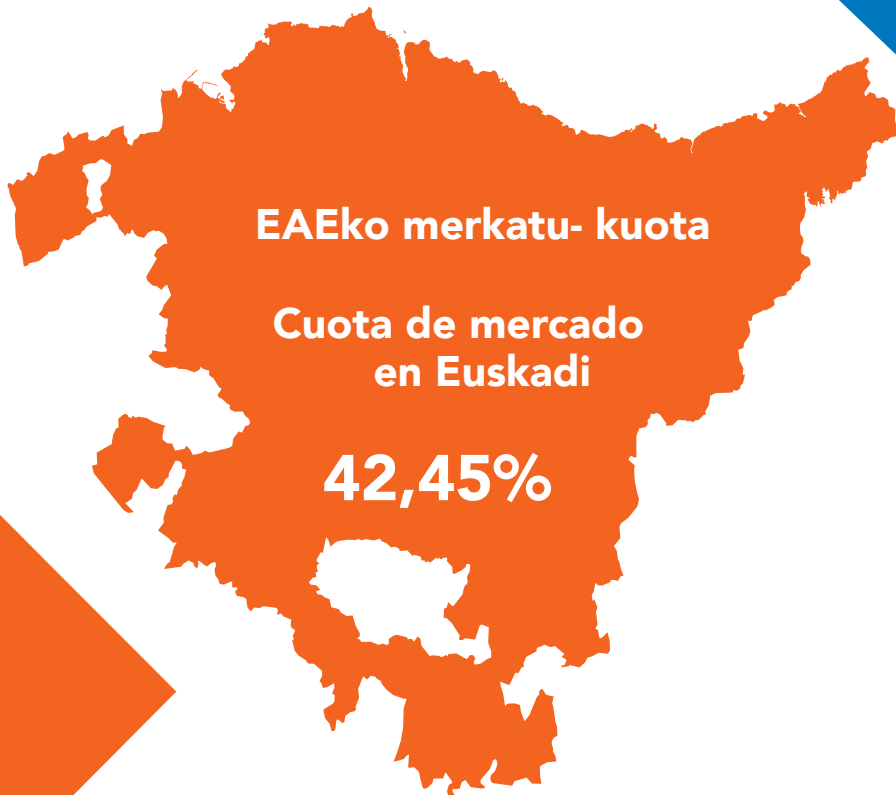
Sedes



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

SEDE OPERATIVA  
C/ Henao, nº 26  
48009 Bilbao

SEDE ARABA  
Beato Tomás de Zumarraga, 10 bis  
01008 Vitoria- Gasteiz



**583** Plantilla media  
Personas



279 millones de  
cuotas

10,2 millones al Fondo de  
Seguridad Social

899.987 € en Prestaciones Especiales

395 personas con medidas  
de conciliación

28 Aulas Mutualia

32 proyectos de colaboración social

# Certificaciones, premios y reconocimientos



Certificación ISO 9001 al Sistema de Gestión de la Calidad



Certificación ISO 14.001 al Sistema de Gestión Ambiental



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



Certificación UNE EN ISO 179003 al Sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes



Certificación UNE EN ISO 179006 al Sistema para la Vigilancia, Prevención y Control de las Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria (IRAS) Clínicas Pakea y Ercilla.



Certificación ISO 50001 al Sistema de Gestión Energética



Certificación efr como Empresa Familiarmente Responsable



Certificado Q Sostenible para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla, con una calificación de Q sostenible evolution plus



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



Certificación sobre Accesibilidad Universal según los criterios DALCO (Norma UNE 170.001-1) para nuestros centros de Henao, Ercilla y Beasain, con el nivel 5 estrellas



Certificación sobre Accesibilidad Universal conforme a la especificación técnica DIGA (Distintivo Indicador de Grado de Accesibilidad) para nuestros centros de Basauri, Erandio y Iurreta, con el nivel 4 estrellas.



Certificación sobre Accesibilidad Universal conforme a la especificación técnica DIGA (Distintivo Indicador de Grado de Accesibilidad) para nuestro centro de Gernika, con el nivel 3 estrellas.



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



Finalista en el Premio Europeo EFQM a la excelencia



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



Premio DIPLOOS, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo.



Reconocimiento a la excelencia en la calidad asistencial otorgado por el Instituto para el Desarrollo e Integración Social (IDIS)



euskararen  
bidean



PREMIO VASCO  
A LA GESTIÓN AVANZADA

# Premio Vasco a la Gestión Avanzada en Personas

## Sobre esta memoria y su alcance



Desde 2005, en Mutuاليا publicamos nuestras memorias anuales bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), integrando en un solo documento la información anual de la organización y el reporte de sostenibilidad.

Con ésta, son doce las memorias elaboradas siguiendo las directrices de la Guía G4, y el objetivo es alcanzar la opción Exhaustiva “de conformidad” con estos estándares, rendir cuentas de forma clara y eficiente y también mejorar año a año la gestión de sustentabilidad para lograr mayor valor social y ambiental desde nuestras actividades.

Esta memoria integrada de gestión sostenible no ha sido sometida a un proceso de aseguramiento externo, adicional a los que está sujeta por ley, ya que está establecida una verificación externa bienal. Para la certificación del nivel de cumplimiento en la categoría de CoP avanzado, la verificación fue realizada por la Red Española del Pacto Global.

Esta memoria ha sido elaborada con las aportaciones e información de todas las áreas de la organización, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, y pretendemos que sirva de consulta a todos nuestros grupos de interés.

La memoria 2016 ha sido presentada, aprobada y validada en la Junta General Ordinaria celebrada el 21 de Julio de 2017 en Vitoria-Gasteiz en la que hacemos entrega de la información financiera del ejercicio en formato digital.

Esta memoria equivale a la Comunicación de Progreso (CoP) exigida por el Pacto Global de Naciones Unidas, a través del cual ratificamos nuestro compromiso con dicha iniciativa y al Compromiso de Mutuاليا con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron aprobados en la Cumbre de Naciones Unidas de 2015.

En la tabla de indicadores GRI hemos incluido la convergencia de éstos con los ODS y su coincidencia con los diez principios del Pacto.

# Principios para determinar la calidad y el contenido de la memoria

## 1. Equilibrio

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

## 2. Comparabilidad

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

## 3. Claridad, precisión y exhaustividad

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

## 4. Puntualidad

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

## 5. Fiabilidad

La información y los datos recogidos en esta memoria anual se refieren a las actividades realizadas por nuestra organización durante el ejercicio 2016, y se obtienen del sistema de información que da soporte a la gestión de los procesos tales como AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET etc., así como de los indicadores de desempeño calculados por cada uno de los procesos.

## 6. Participación de los Grupos de Interés

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

## 7. Contexto estratégico de Sostenibilidad

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

## 8. Materialidad

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

# Análisis de materialidad



El análisis de materialidad es la herramienta que utilizamos para seleccionar los temas comunes y de mayor relevancia, y surge de un proceso continuo y sistemático involucrando tanto a Mutuaia como a todos nuestros grupos de interés. Cada año enriquecemos este proceso con el fin de mejorar nuestra gestión y capacidad de respuesta.

A través de la encuesta de materialidad realizada, hemos dado la oportunidad a nuestros grupos de interés de identificar los temas más relevantes que Mutuaia debe tener más en cuenta como organización.

Esta información nos permite definir los contenidos de la Memoria, garantizar que la estrategia está en línea con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y obtener una visión más completa sobre las opiniones de éstos.

Los temas más relevantes de la gestión de Mutuaia, para cada grupo de interés se pueden observar en la siguiente tabla:

GRUPO de INTERES	TEMAS RELEVANTES
Aliados y Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad del cliente</li> <li>2. Desempeño económico de la empresa</li> <li>3. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo</li> <li>4. Prácticas laborales y trabajo decente: Diversidad e igualdad de oportunidades</li> </ol>
Sociedad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley</li> <li>2. Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad del cliente</li> <li>3. Prácticas laborales</li> <li>4. Presencia en el mercado</li> <li>5. Derechos humanos: Libertad de asociación y convenio colectivo</li> <li>6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley</li> <li>7. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo</li> <li>8. Cumplimiento normativo ambiental: multas por no cumplir la Ley</li> </ol>
Órganos de Gobierno y Participación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo</li> <li>2. Desempeño económico de la empresa</li> <li>3. Presencia en el mercado</li> <li>4. Cumplimiento normativo ambiental: multas por no cumplir la Ley</li> <li>5. Prácticas laborales y trabajo decente: Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley</li> <li>7. Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad del cliente</li> <li>8. Responsabilidad sobre el producto: cumplimiento de Leyes y normas relacionadas con la provisión y uso de productos y servicios</li> </ol>
Clientes :Empresas y Asesorías	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento normativo ambiental: multas por no cumplir la Ley</li> <li>2. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo</li> <li>3. Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad del cliente</li> <li>4. Desempeño económico de la empresa</li> <li>5. Prácticas laborales y trabajo decente: Contratación, rotación, prestaciones sociales, etc.</li> <li>6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley</li> <li>7. Prácticas laborales y trabajo decente: Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>8. Responsabilidad sobre el producto: cumplimiento de Leyes y normas relacionadas con la provisión y uso de productos y servicios</li> </ol>

El resultado de todo lo anterior, se ha consolidado en una lista de 8 asuntos relevantes en las dimensiones económica, social y ambiental, priorizados a partir de toda la información recogida y empleando una metodología interna de valoración.

Los asuntos relevantes han sido:

ASPECTOS	Puntuación	COBERTURA	
		INTERNA	EXTERNA
1. Aspectos sociales. Prácticas laborales y trabajo decente: Salud y seguridad en el trabajo	ALTA	Interna	Externa
2. Aspectos económicos: Desempeño económico de la empresa	ALTA	Interna	Externa
3. Aspectos económicos: Presencia en el mercado	ALTA	Interna	Externa
4. Aspectos sociales. Responsabilidad sobre el producto: Salud, seguridad y privacidad de clientes	ALTA	Interna	Externa
5. Aspectos sociales. Responsabilidad sobre el producto: Cumplimiento de leyes y normas relacionadas con la provisión y uso de productos y servicios	ALTA	Interna	Externa
6. Aspectos medioambientales: Cumplimiento normativo	ALTA	Interna	Externa
7. Aspectos sociales. Prácticas laborales y trabajo decente: Diversidad e igualdad de oportunidades	ALTA	Interna	Externa
8. Aspectos sociales. Sociedad: Cumplimiento normativo	ALTA	Interna	Externa

Vale la pena resaltar que, a pesar de que el ejercicio de priorización arrojó como resultado 8 temas materiales, Mutualia rinde cuentas en esta Memoria sobre todos los temas que considera pertinentes para su divulgación.



## Punto de contacto

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

Para consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con Mutualia a través de la dirección de correo electrónico: [ReputacionCorporativa1@mutualia.es](mailto:ReputacionCorporativa1@mutualia.es)





# 02

## ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

Junta General

Junta Directiva

Comisión Ejecutiva

Director Gerente

Comisión de Control y Seguimiento

Comisión de Prestaciones Especiales

Comité de Dirección

Seguimiento de Gestión

# Junta General

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

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

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

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



# Junta Directiva

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

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

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

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

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



# Junta Directiva

Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	Jez Sistemas Ferroviarios, S. L.
Vicepresidente 1º	José Mª Echarrí Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
Vicepresidente 2º	Jesús Mª Echave Román	Sociedad Alavesa de Inversiones, S.A.
Vicepresidente 3º	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S. A.
Secretario	Santiago Iriarte Aizarna	Universidad de Deusto
Vicesecretario	Javier Ortega Tapia	Tuboplast Hispania, S. A.
Vocal	Javier Sánchez Pérez	ArcelorMittal Gipuzkoa, S.L.U.
Vocal	Ignacio Toledano Yaniz	Calcinor, S. A.
Vocal	Javier Treviño Izquierdo	Gamesa
Vocal	Andrés Zearreta Otazua	Gobierno Vasco- Eusko Jaurlaritza
Vocal	Javier Otaño Echaniz	Krafft, S. L.
Vocal	Antxon Segurola Jáuregui	Kutxabank, S. A.
Vocal	José Ignacio Zudaire Arana	Petróleos del Norte
Vocal	Álvaro Garcia- Navarro Aguirre	Tubos Reunidos, S. A.
Vocal	Angel Jareño Goikoetxea	Uvescaya, S. L.
Vocal	Fernando Salamero Laorden	Vinos Herederos Marques de Riscal , S. A.
Representante del personal de Mutualia		Irene Ruiz de Argandoña Villar

# Comité Ejecutivo

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

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

Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	Jez Sistemas Ferroviarios, S. L.
Vicepresidente 1º	José Mª Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
Vicepresidente 2º	Jesús Mª Echave Román	Sociedad Alavesa de Inversiones, S.A.
Vicepresidente 3º	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S. A.
Secretario	Santiago Iriarte Aizarna	Universidad de Deusto



## Director Gerente

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

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

Director Gerente: Ignacio Lekunberri Hormaetxea





# Comisión de Control y Seguimiento

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

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

## En representación de las empresas asociadas

Presidente	Urtsa Errazti y Olartecoechea	Jez Sistemas Ferroviarios, S. L
Vocal	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Vocal	Pedro Campo Iglesias	CEBEK
Vocal	Manuel Guerrero Igea	ADEGI
Vocal	Enrique González Sal	SEA

## En representación sindical

Vocal	Alfonso Ríos Velada	CC.OO.
Vocal	Luis Mouliaa Mayor	CC.OO.
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Esperanza Morales Quicios	UGT
Vocal	Ibon Zubiela Martin	LAB

# Comisión de Prestaciones Especiales

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

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

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

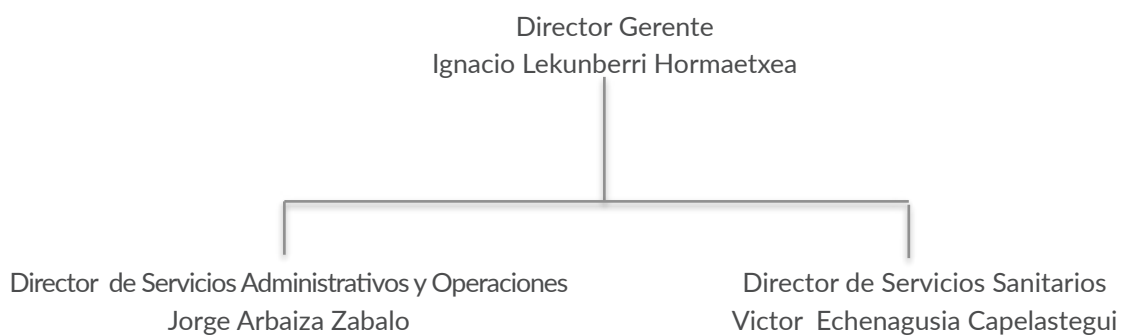
El nuevo RDL 8/2015 incorpora una representación de las y los trabajadores adheridos.

Presidente	Álvaro Plaza Reino	ArcelorMittal Gipuzkoa, S. L. U.
Vicepresidente	José Enrique Arroyo Villalba	U.G.T.
Secretario	Jokin Ganboa Agirre	Estampaciones Metálicas Bizkaia, S.A.
Vocal	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Vocal	José María Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
Vocal	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer, S. A.
Vocal	Alfonso Ríos Velada	CC.OO.
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Andoni Larralde Etxarte	ELA
Vocal	Asier Goitia Torrontegui	LAB

# Comité de Dirección

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

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



# Seguimiento de Gestión

Ignacio Lekunberri Hormaetxea  
Director Gerente

Jorge Arbaiza Zabalo  
Director de Servicios Administrativos y Operaciones

Victor Echenagusia Capelastegui  
Director de Servicios Sanitarios

Lorena Aguirregabiria Castresana  
Directora de  
Gestión de Recursos y Alianzas Operativas

Verónica Estrade Royo  
Directora de Auditoría Interna

Diego Badosa Quintana  
Director Cese de actividad de trabajadores  
Autónomos

Miren Fernández Mujika  
Directora de Contingencias Comunes

Luis Canel Crespo  
Director 4ª Unidad Territorial

Imanol Goirigolzarri Sáez  
Director de Prestaciones Económicas

Ismael Calle Sobron  
Director de Gestión Cliente

Lourdes Gondra Eguzkiza  
Directora Económico Financiera

Susana Castaños del Molino  
Directora de Asesoría Jurídica y Cumplimiento  
Corporativo

Verónica Huidobro de Diego  
Directora Organización y Gestión de Riesgos

Javier De La Fuente Ortiz de Zarate  
Director Médico Gipuzkoa

Iratxe Ijalba Izaguirre  
Directora de Sistemas de Información

Jon Irizar Huguet  
Dinamizador de Euskera

Jesús Ruiz Armiño  
Director Médico Bizkaia

Raúl Medina Valbuena  
Director de Gestión de Personas

Miguel Ángel Ulibarrena  
Director Médico Araba

Cristina Mendi Ibarrola  
Directora de Igualdad

Juan Villar Caballero  
Director Territorial Araba-Álava

M<sup>a</sup> Luisa Ortiz Salvador  
Directora de Asuntos Jurídicos







# 03

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Perfil de la Organización

Modelo de Gestión

Código Ético

Código de Conducta de Inversiones

Financieras

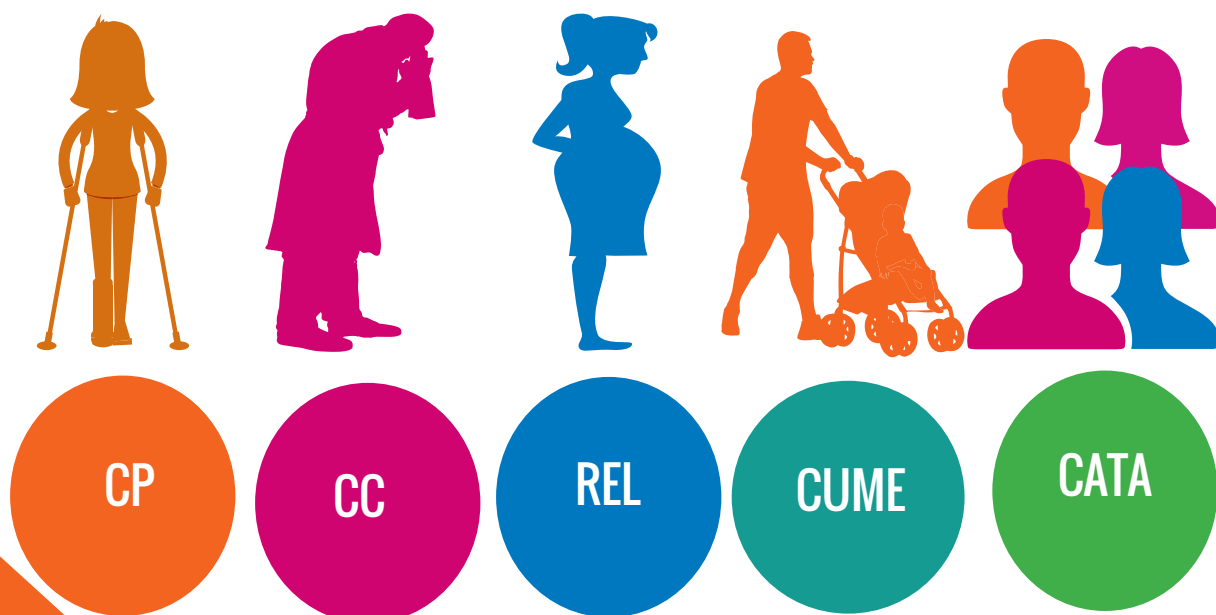
Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

Marco Jurídico

# Perfil de la Organización

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N° 2 y como tal colabora en:

- a) La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
- b) La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- c) La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- d) La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de las y los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de las y los trabajadores autónomos.
- e) La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- f) Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.





# Misión

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

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

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

# Visión

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

# Líneas Estratégicas

Tal y como está recogido en el Plan Estratégico actual, Mutualia tiene identificadas las siguientes líneas estratégicas que se desprenden de su Visión.



# Valores

La Misión de Mutualia es la que determina qué es lo que somos, una Mutua, pero son los Valores los que guían nuestras acciones en el día a día, y hacen que nos convirtamos en un tipo de mutua u otra, son el cómo lo vamos a hacer.

Los valores de Mutualia han sido elegidos y definidos por las personas de la Mutua, de tal forma que estos valores les permitan funcionar de manera coordinada y ágil, haciendo sentir que Mutualia es “la mutua que queremos ser”. Los Valores son nuestro compromiso.

El mapa resultante con los valores que queremos que nos representen son:



# Modelo de Gestión

En Mutuality apostamos por mejorar nuestra gestión, con visión a largo plazo y flexible que permita afrontar los retos que se van presentando a través del Modelo de Gestión Avanzada.

Adoptamos este modelo, referente para evaluar y mejorar nuestro sistema de gestión, conscientes de la importancia crítica para el desarrollo de la estrategia, la satisfacción de nuestras y nuestros clientes, la implicación de las personas, la gestión del cambio y la mejora continua.

El modelo de Gestión Avanzada contempla 6 grandes elementos, que son la base para el desarrollo del sistema de gestión sobre el que estructurar la competitividad de las organizaciones integrando conceptos de gestión aportados desde diferentes ámbitos como: Gestión del Conocimiento, Calidad Total, Excelencia en la Gestión, Innovación y Responsabilidad Social Empresarial, entre otras.

Los 6 elementos del modelo de Gestión Avanzada.

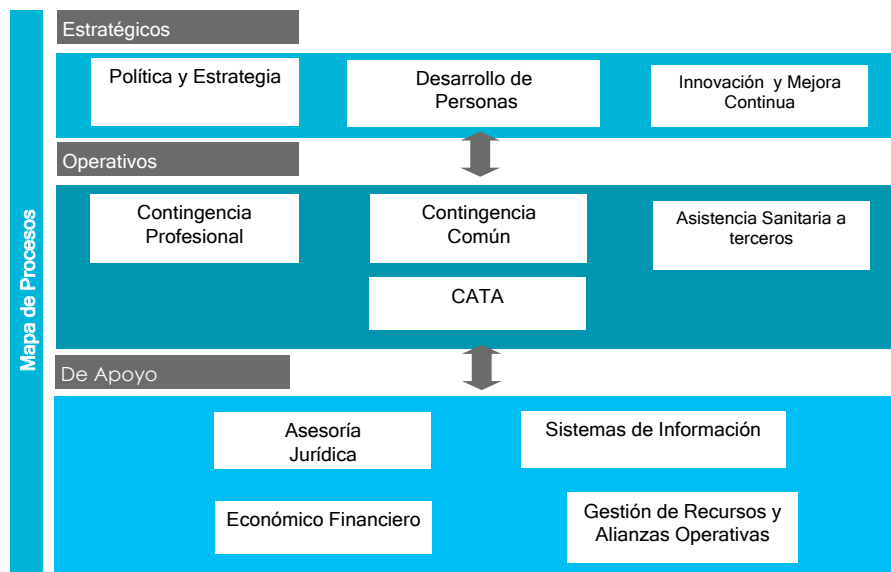


La gestión de la totalidad de los servicios que presta Mutuality, sus interfases, así como la integración y participación de clientes, aliados, proveedores y otros grupos de interés no sería posible sin una estructura que garantice la alineación de toda la organización y, en este sentido, la adopción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

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

Revisamos y evaluamos nuestra estrategia a través del seguimiento de los planes de gestión de los procesos así como de los diferentes indicadores establecidos, lo que nos permite conocer el grado de avance de los objetivos marcados.

# Modelo de Gestión



Nuestro compromiso con este modelo de gestión ha sido reconocido en diferentes ocasiones, y el último reconocimiento obtenido por nuestras prácticas de gestión ha sido el Premio Vasco a la gestión avanzada en personas.

AÑO	HITOS RELEVANTES
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Personas</li> <li>Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 2 estrella"</li> <li>Certificación UNE 179006:2013 Gestión de Riesgos para la Prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 1 estrella"</li> <li>Reconocimiento A Oro a la Gestión Avanzada</li> <li>Certificación ISO 50001 Eficiencia Energética</li> </ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mutualia App, mejor aplicación en la categoría Administración y Smart City en el Concurso START BISCAYApp'14</li> <li>Certificación UNE 179003 Gestión de Riesgos de Seguridad de Pacientes</li> </ul>
2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR)</li> <li>Premio de Buenas Prácticas – Euskadi; Finalista en la III Edición de los Premios de Buenas Prácticas, a nivel nacional; Finalista del Premio de Buenas Prácticas EFQM, a nivel europeo. con el proyecto Lidera</li> </ul>

AÑO	HITOS RELEVANTES
2012	Certificación ISO 14001 Finalistas Premio Europeo EFQM Excelencia Creación del Proyecto Lidera Certificación OHSAS 18001
2011	Presidencia de Euskalit Despliegue de la evaluación del liderazgo al 100% de las personas líderes Desarrollo de Hª Clínica digital propia con recursos propios
2010	Implantación de sistema de Business Intelligence (COGNOS) Premio Iberoamericano de Calidad Categoría Plata
2009	Premio Diploos – Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas
2008	Reconocimiento Q Oro Firma del 1 <sup>er</sup> Plan de Igualdad Elaboración Memoria RS validada en base a GRI con calificación A+
2007	Validación de la Memoria Responsabilidad Social. GRI 3- calificación A+ Reconocimiento del Foro Bizkaia por el avance y compromiso con la RSE Incorporación a Innobasque, Agencia Vasca de Innovación. Incorporación al Patronato de la Fundación Vasca para la Calidad (Euskalit)
2006	Validación de la Memoria Responsabilidad Social. GRI 3- calificación B+
2005	Reconocimiento Q Plata a la Gestión

# Coberturas y servicios prestados

Las coberturas que Mutuaia y el resto de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social pueden prestar a sus personas asociadas y adheridas están reguladas por ley.

Por eso, centramos nuestros esfuerzos en mejorar los servicios ya existentes o diseñar nuevos servicios dentro de estas coberturas, con el fin último de satisfacer en mayor medida las necesidades y expectativas de nuestras personas asociadas y adheridas



## Contingencia Común

Control y seguimiento de bajas

Prestación económica.

## Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos

Prestación económica.



# Gestión de Riesgos

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

Para ello, ha ido implantando el modelo basado en las tres líneas de defensa:

**Primera línea de defensa:** se ubica en las y los responsables de las actividades de negocio, al ser quienes mejor conocen los puntos fuertes y débiles de sus actividades y por tanto propietarios/as de los riesgos asociados a las mismas. Son las personas más idóneas para definir los controles necesarios para mantener los riesgos en niveles aceptables.

**Segunda línea de defensa:** Mutualia ha identificado dentro del Proceso de Política y Estrategia, el subproceso de Gestión de Riesgos, asumiendo las funciones de análisis y seguimiento periódico de los niveles de riesgo, asegurando que existen mecanismos de control interno suficientes así como velar por la integración de la estrategia de riesgos en la gestión de los procesos.

**Tercera línea de defensa:** la función de Auditoría interna que revisa y valida de forma independiente y objetiva la eficacia de los procesos de Gestión de Riesgos, Control y Gobierno Corporativo de Mutualia.

Con este modelo Mutualia pretende garantizar una estructura de control óptimo para que la información sobre los niveles de riesgos fluya en la Organización, y que los mismos se encuentren en niveles aceptables para la consecución de sus objetivos estratégicos.



## Tratamiento de los riesgos

El Apetito al Riesgo de Mutualia ha sido aprobado por la Comisión Ejecutiva de la Junta Directiva y determina el nivel de riesgo que Mutualia está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos.

A través del Mapa de Riesgos en el que se identifican los riesgos asociados, su valoración en función de la probabilidad de ocurrencia, el impacto en la organización, los mecanismos de control interno que lo mitigan y el apetito al riesgo actual de Mutualia, se establece el nivel de tratamiento de cada uno de ellos dependiendo de su criticidad.



# Código ético y Plan de Prevención de Riesgos Penales

El Código Ético recoge las principales Normas internas de conducta profesional y ética de todas las personas que integran Mutualia, incluyendo aspectos como igualdad de trato y no discriminación, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la intimidad, evaluación, formación e información y conflicto de intereses. En su última versión aprobada por la Junta Directiva de Mutualia en su sesión de 13 de julio de 2015, su ámbito de aplicación ha sido ampliado incluyendo a los Órganos de gobierno y a la Comisión de Prestaciones Especiales.

Este Código Ético, el Reglamento de prevención de imputaciones delictivas, el Catálogo de conductas prohibidas y el Canal interno de Comunicación y Denuncia son los documentos fundamentales del Plan de Prevención de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas implantado en Mutualia, que tiene como objetivo adoptar y ejecutar con eficacia un modelo de organización y gestión que incluya medidas de vigilancia y control idóneas, para prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos.

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

El Comité de Cumplimiento Corporativo, presidido por la Directora de Asesoría jurídica y Cumplimiento Corporativo, es el Órgano interno colegiado que vela y garantiza el cumplimiento riguroso del Código Ético y resto de Normas internas que integran el Sistema de prevención de riesgos penales.

Para ello, con el fin de prevenir la corrupción en todas sus formas, el Comité de Cumplimiento Corporativo establece un programa continuado de capacitación para sus miembros y una planificación de formación periódica y de comunicación interna para sensibilizar en esta materia a todas las personas de Mutualia.



# Código de Conducta de las Inversiones financieras

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

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

En la definición del subproceso financiero se han incluido los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento del Código de Conducta de inversiones y durante el ejercicio 2016 se han situado en los siguientes valores:

## Seguridad Social

LIQUIDEZ A CORTO PLAZO	2,067
SEGURIDAD (mínima aceptada según S&P)	BBB
RENTABILIDAD (total de Tesorería)	3,46%
Nº OPERACIONES ESPECULATIVAS	0

## Patrimonio Histórico

La rentabilidad total de Tesorería ha ascendido a 1,986%.

Con independencia del Código de Conducta anterior, Mutualia también ha cumplido lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1993/1995, de 11 de diciembre, del Reglamento General sobre Colaboración en la Gestión de las Mutuas. El mismo regula las inversiones financieras y la materialización de las reservas y fondos propios, habiéndose aplicado para todas las adquisiciones y enajenaciones de inversiones financieras realizadas en el ejercicio 2016.

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

# Adhesión al Pacto de Naciones Unidas

Mutualia está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2009. Anualmente presentamos nuestra memoria, que también tiene la función de Informe de Progreso, en el que se evidencian cada una de las actividades que desarrollamos en la organización y que dan muestra de nuestro compromiso con cada uno de los Principios del Pacto Mundial:



Estos 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, se derivan de:

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

El Pacto Mundial de la ONU pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Además, desde 2015 también estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el desarrollo mundial y en esta memoria damos repuesta a todos ellos, incluyendo en la tabla de contenidos GRI una columna con la correspondencia entre los indicadores GRI, ODS y principios del Pacto Mundial.



# Marco Jurídico

En la última Memoria del ejercicio 2015 informábamos sobre la publicación y entrada en vigor desde el 2 de enero de 2016 de la vigente Ley General de la Seguridad Social (LGSS), aprobada por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, como texto legal fundamental de aplicación a las Mutuas, en cuyos artículos 80 a 101 del Título I “Normas Generales de la Seguridad Social”, se recoge el régimen jurídico y económico de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

A la espera de la publicación del Reglamento General de colaboración que obligará en los seis meses siguientes a la modificación de Estatutos de las Mutuas para adaptarlos, tanto a la ley anterior como al Reglamento General de colaboración que se dicte, se han empezado a publicar en el ejercicio 2016 normas de desarrollo de la LGSS mencionada, como la Resolución de 14 de enero de 2016 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se aprobó el Pliego general para la contratación y las Instrucciones generales de aplicación en relación con los procedimientos de contratación de las Mutuas, cuyo objeto fue proporcionar determinados criterios comunes de actuación que deben ser observados por todas las Mutuas en la gestión de su actividad contractual, al objeto de favorecer la aplicación de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación que deben presidir el desarrollo de sus procedimientos de contratación.

La resolución establece determinadas disposiciones a incluir en las cláusulas que rijan algunos aspectos de la contratación que se considera necesario que tengan un tratamiento uniforme en todas las Mutuas, sin perjuicio de las normas específicas de regulación de los procedimientos de contratación que cada Mutua debe aprobar, aspecto del que asimismo se ocupa dicha resolución, siendo su alcance más significativo la aplicación de la Ley de Contratos del Sector Público a las contrataciones realizadas con el Patrimonio Histórico de estas Entidades.

Otra disposición a destacar, en este caso a nivel autonómico, de las publicadas en el ejercicio 2016, es el Decreto 78/2016 del Gobierno Vasco, sobre seguridad del paciente, que mejora las prácticas seguras en los centros sanitarios ubicados en Euskadi, integrando la seguridad clínica como un pilar básico de la eficiencia de los procesos asistenciales, con el objetivo de «promover el máximo nivel posible de seguridad clínica en la provisión de la asistencia sanitaria».

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

- » Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- » Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), por la que se aprueba la adaptación del Plan de Contabilidad Pública, a las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social, modificada en parte por las Resoluciones de 5 de julio de 2016 y 9 de febrero de 2017 de la misma IGAE.
- » Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

» Orden ESS/1264/2016, de 26 de julio, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2016 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que incluye a las Mutuas como entidades a las que son aplicables algunas de sus previsiones.

- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, que aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

- Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, que aprueba el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

- Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, que aprueba el Cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de la Seguridad Social.

- Ley 42/2006, de 28 de diciembre, de PGE para 2007, en cuya disposición adicional cuarta se establece la Tarifa de primas para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

- Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, que aprueba el Reglamento General sobre Inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.

- Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social y la Orden TAS/1562/2005, de 25 de mayo sobre normas de aplicación y desarrollo del anterior.

- Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre que aprueba el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros Derechos de la Seguridad Social, y la Orden ESS/70/2016, de 29 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional, contenidas en la Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016.

- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social, y el R.D. 1430/2009, de 11 de Septiembre, que desarrolla la anterior en relación con la prestación de Incapacidad Temporal.

- Real Decreto 625/2014, de 18 de julio y Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto anterior sobre gestión y control de los proceso de Incapacidad Temporal en los primeros 365 días.

- Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio y Orden de 18 de enero de 1996 sobre Incapacidades Laborales del Sistema de la Seguridad Social.

- Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME).

- Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un Sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, junto con su orden de desarrollo 1448/2010, de 2 de junio (BONUS), derogado por el RD 231/2017, de 10 de marzo, si bien hasta que no se desarrolle este, se mantiene en vigor la orden aludida.

- Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajador Autónomo.
- Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos a gestionar por las Mutuas, desarrollada por el R.D. 1541/2011, de 31 de octubre (CATA), modificada por la Ley 35/2014 y derogada en parte por el RDL 8/2015 LGSS, si bien se mantiene en vigor el R.D. 1541/2011.
- Real Decreto 1596/2011, de 4 de noviembre, sobre extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.
- Ley 14/1986, de 25 de abril General de Sanidad, Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía de pacientes y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Decreto 31/2006, de 21 de febrero, del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, sobre autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las MATEPSS.
- Orden TIN 971/2009, de 16 de abril, sobre compensación gastos de transporte por asistencia sanitaria derivada de contingencias profesionales y para exámenes o valoraciones médicas en contingencia profesional y contingencia común, y la Resolución de 21 de octubre de , de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones sobre la aplicación de dicha orden
- Decreto 38/2012, de 13 de marzo, del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- Real Decreto 1506/2012, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre.



# Corporación Rama



Corporación RAMA es una red asistencial de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, integrada por los centros sanitarios, administrativos y de control de incapacidad temporal por contingencias comunes de las Entidades que forman parte de ella. Está formada por CESMA, Ibermutuamur, MAC, MC MUTUAL, Mutua Gallega, Unión de Mutuas y Mutualia.

La población protegida por Corporación Rama en 2016 sumó más de 3.670.007 personas trabajadoras, lo que supone el 22,3% de la población afiliada al Régimen General de la Seguridad Social.

En términos económicos, el conjunto de las mutuas de Corporación alcanzó un resultado cercano a los 210,68 millones de euros, con un porcentaje sobre cuotas cobradas del 9,43%.

## Principales magnitudes de Accidentes de Trabajo en 2016

	Diciembre 2016
Población media de trabajadores/as por cuenta ajena	3.080.430
Población media de trabajadores/as autónomos	126.965
Cuotas cobradas (mill. €)	1.494,03

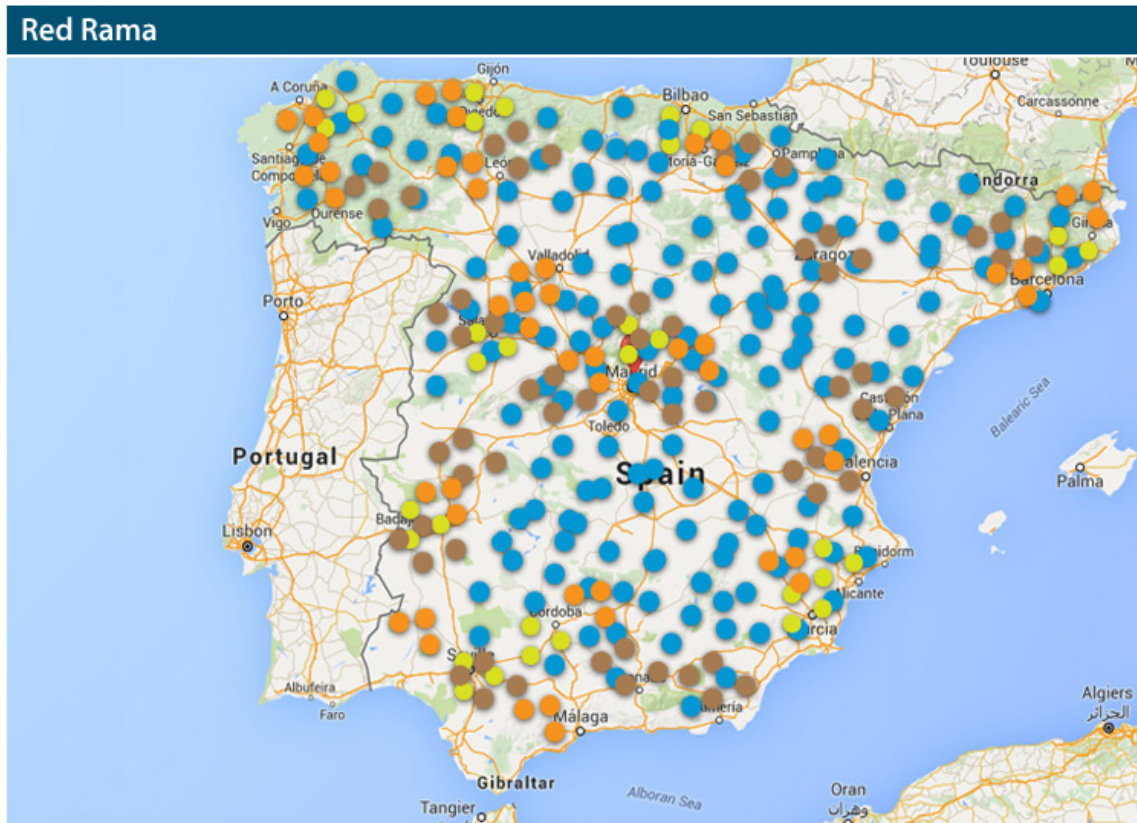
## Principales magnitudes de Contingencias Comunes en 2016

	Diciembre 2016
Población media de trabajadores/as por cuenta ajena	2.247.926
Población media de trabajadores/as autónomos	589.577
Cuotas cobradas (mill. €)	838,01



## Servicios

La puesta en común de la red de centros propios, que permite la prestación recíproca de servicios y facilita la atención a mutualistas, independientemente de la mutua a la que estén asociados/as, conforma la red asistencial más amplia del sector de mutuas. Así, en 2016, Corporación RAMA, presente en todas las provincias, contaba con 305 centros propios de los cuales ocho eran hospitales, 234 asistenciales y 63 administrativos. Asimismo, Corporación RAMA dispone de dos hospitales intermutuales.



### Centros Rama



Asistencial



Radiodiagnóstico



Rehabilitación



Hospital



Administrativo



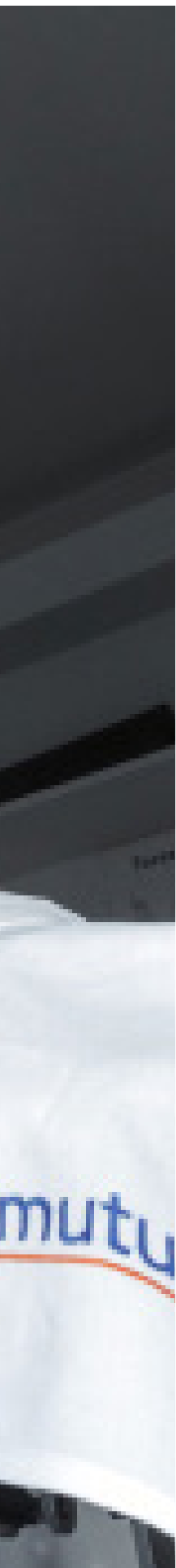
Seguimiento integral  
de contingencias  
comunes

A través de los centros integrados en Corporación RAMA, proporcionamos una mayor disponibilidad de servicios asistenciales y administrativos, con lo que facilitamos el acceso a gestiones y trámites de nuestros colectivos protegidos. Todo ello, buscando la plena satisfacción de nuestras y nuestros asociados, consiguiendo la máxima eficiencia y excelencia en nuestros servicios.



# 04

## COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



# Compromiso y participación de los grupos de interés

En Mutualia, los grupos de interés son parte de nuestra organización y constituyen un elemento relevante. Identificamos y definimos a nuestros grupos de interés con el fin de conocerles, comunicarnos, implicarnos e interactuar con ellos en aras de alcanzar la excelencia en todos nuestros ámbitos de actuación.

Con el objetivo de generar confianza en nuestro entorno y en nuestro enfoque estratégico, consideramos relevante nuestra relación con aquellos colectivos afectados por nuestra actividad desde un punto de vista de responsabilidad social. Para ello necesitamos la implicación de todos nuestros grupos para cumplir con nuestros objetivos de forma sostenible. Esta implicación y compromiso se consigue construyendo relaciones que acumulen confianza permitiendo conocer y dar respuesta a sus expectativas y necesidades, mejorando la percepción que tienen de Mutualia.

Esta relación contribuye a nuestro progreso, al incremento de nuestra competitividad y desarrollo sostenible.

La definición de la estrategia de Mutualia se basa, entre otros aspectos, en la información recogida de nuestros grupos de interés, para lo que contamos con diferentes fuentes de comunicación que de manera sistemática permiten el diálogo permanente con cada uno de ellos, con el fin de incorporar la información de forma estructurada a nuestro proceso de reflexión. A continuación, destacamos las principales fuentes de información:



Grupo de Interés	Necesidades y Expectativas	Fuentes de información
------------------	----------------------------	------------------------

<p>CLIENTES (EMPRESAS Y TRABAJADORES/AS ADHERIDOS)</p>	<p>Análisis y asesoramiento personalizado que contribuya a la disminución de la siniestralidad.  Gestión ágil y eficaz de trámites administrativos.  Servicio integral: red de centros amplia, equipo médico reconocido, instalaciones y equipamientos de vanguardia.  Identidad e integridad territorial.</p>	<p>Encuestas de satisfacción de empresas mutualistas.  Visitas- Reuniones de fidelización a empresas mutualistas y asesorías.  Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MESS, etc.).  Propuestas y aportaciones recogidas en el Foro Mutualia.  Focus Group.  Actividad diaria/ prestación del servicio (Gestor Integral).</p>
--	--	--

<p>CLIENTES USUARIOS/ AS (TRABAJADORES DEPENDIENTES Y ADHERIDOS QUE UTILIZAN NUESTROS SERVICIOS)</p>	<p>Asistencia sanitaria adaptada a cada persona , amplia red de centros, reconocido equipo médico e instalaciones y equipamientos de vanguardia  Seguimiento sanitario personalizado y evaluación veraz, justa y exhaustiva para determinar la verdadera capacidad laboral.  Gestión administrativa rápida y eficaz de los accidentes laborales y enfermedades profesionales, de la contingencia común así como de las prestaciones económicas derivadas (gestión ágil y eficaz de la tramitación y del pago).   Gestión eficiente de las prestaciones de fondo social a favor de clientes en situación de necesidad.</p>	<p>Encuestas de satisfacción por asistencia sanitaria.  Encuestas de satisfacción prestaciones económicas  Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.).  Focus Groups  Actividad diaria/ prestación del servicio.</p>
--	---	---

Grupo de Interés	Necesidades y Expectativas	Fuentes de información
PERSONAS	Estabilidad y calidad en el empleo. Clima laboral satisfactorio. Desarrollo profesional. Gestión participativa.Equipo Transparencia Vanguardismo Eficiencia Cercanía Profesionalidad	Encuesta de satisfacción de las personas. Evaluación del liderazgo. Sistema de sugerencias Equipos de Proceso/ Equipos de Mejora/ sesiones clínicas/reuniones de letrados/as. Reuniones de comunicación. Reuniones con la representación de las personas trabajadoras. Proyecto Lidera. Blog del Proyecto Lidera. Txorien Plaza , foro conversación sobre valores de Mutuality Diagnóstico y Plan de Igualdad. Actividad diaria/ relación directa.

Grupo de Interés	Necesidades y Expectativas	Fuentes de información
ALIADOS	Sinergias y desarrollo mutuo. Objetivos fijados de común acuerdo. Socialización de conocimiento/ experiencia. Relación duradera, basada en la confianza y transparencia.	Reuniones de procesos de Corporación Rama, seguimiento y evaluación de indicadores. Encuestas de satisfacción
PROVEEDORES	Relación duradera, basada en la confianza y transparencia. Socialización de conocimiento/ experiencia.	Sistema de homologación y evaluación de proveedores Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MESS, etc.). Evaluación del grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios prestados por proveedores externos de asistencia sanitaria Mesas redondas con proveedores.
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN	Gestión eficiente Transparencia Calidad Asistencial Reputación Corporativa Gestión Avanzada Orientación Cliente	Reuniones del Comité Ejecutivo. Reuniones de la Junta Directiva. Reuniones de la Junta General.

Grupo de Interés	Necesidades y Expectativas	Fuentes de información
SOCIEDAD	Contribución económica y social al entorno.	Encuesta de satisfacción de la sociedad. Reuniones periódicas con distintas asociaciones y organizaciones
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (MESS)	Gestión eficiente (rentabilidad/solvencia). Transparencia (información/comunicación). Cumplimiento normativo.	Modificación y actualización normativa con aplicación en el sector. Auditoría del Ministerio

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

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

- Política de los sistemas de gestión definida para todos los procedimientos de la mutua.
- Centralización de las compras.
- Política de seguridad informática y de gestión de información .
- Gestión de medicamentos y productos sanitarios.
- Servicio de prevención propio.
- Protección de datos personales.
- Comisión de igualdad.
- Comité de Cumplimiento Corporativo

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

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







# 05

## RESULTADOS

SOLVENCIA

CALIDAD ASISTENCIAL

ORIENTACIÓN A CLIENTE

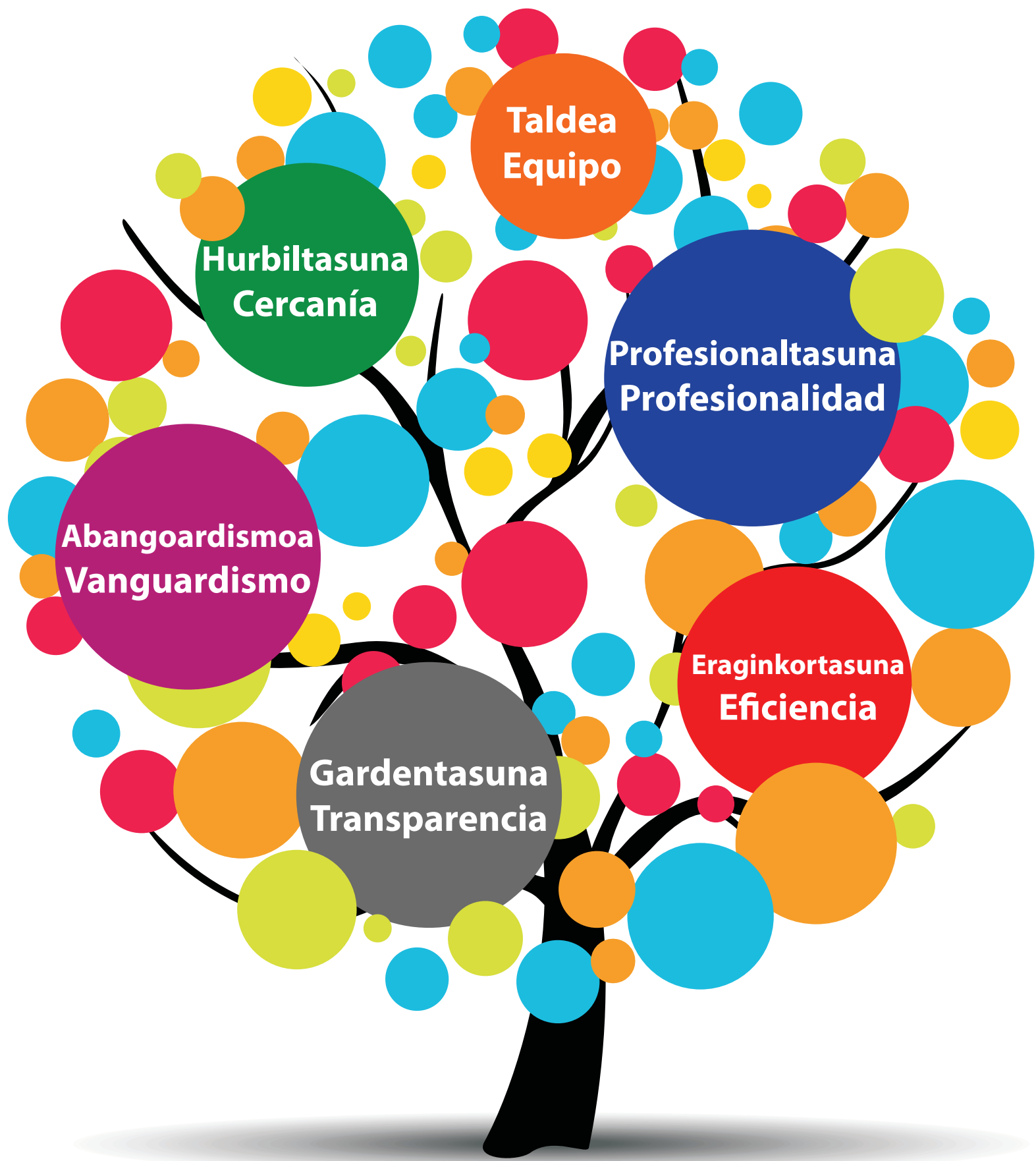
GESTIÓN AVANZADA

COMPROMISO DE LAS PERSONAS

REPUTACIÓN CORPORATIVA



# SOLVENCIA



**Hurbiltasuna  
Cercanía**

**Taldea  
Equipo**

**Profesionaltasuna  
Profesionalidad**

**Abangoardismoa  
Vanguardismo**

**Eraginkortasuna  
Eficiencia**

**Gardentasuna  
Transparencia**

# CONTINGENCIA PROFESIONAL

## Ingresos por Cuotas



2015 185.972.110 €

2016 197.179.548 €

## Gasto en prestaciones



2015 67.404.387 €

2016 75.400.453 €

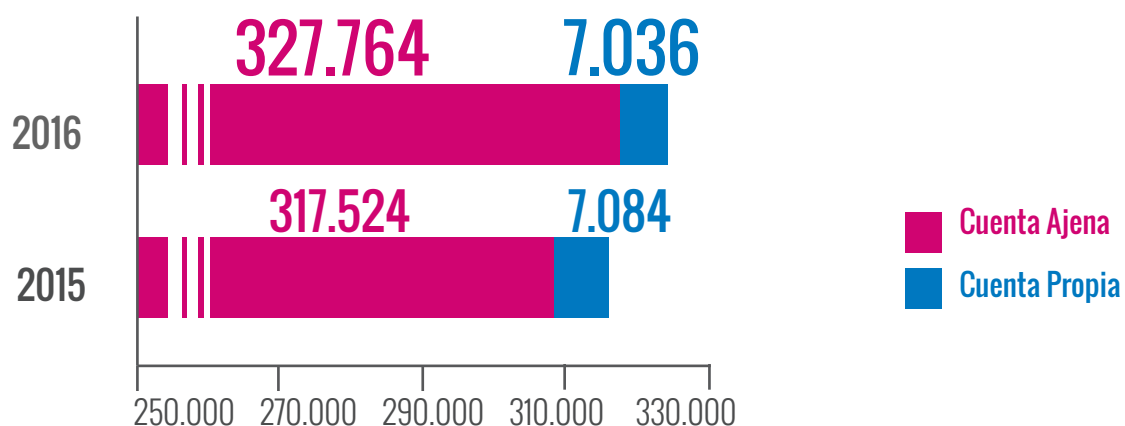
## Personas Protegidas



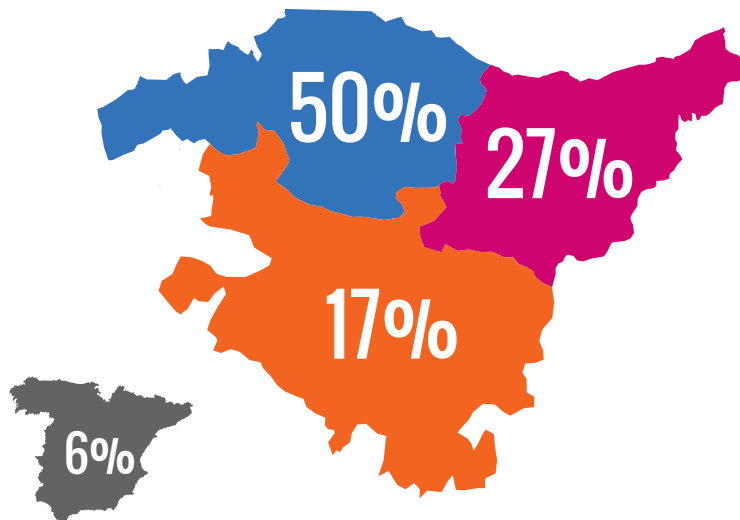
2015 324.608

2016 334.800

## Afiliación media



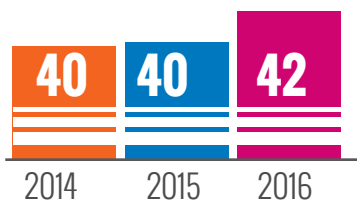
## Distribución Territorial Afiliación



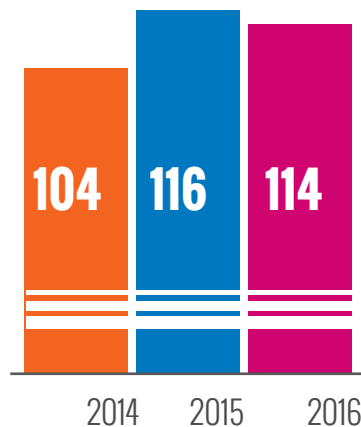
## Prevención de Riesgos Laborales

### Siniestralidad

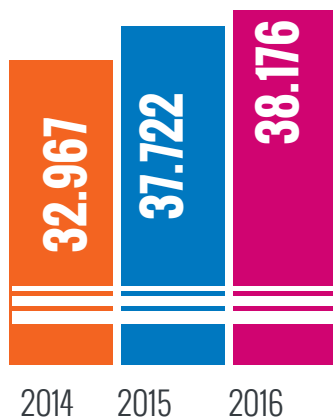
Siniestralidad baja x1000



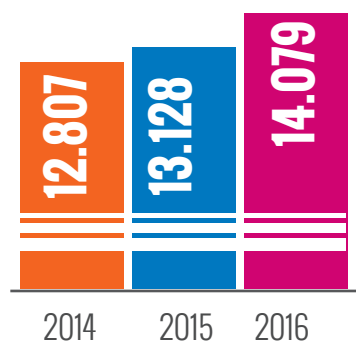
Siniestralidad total x1000



Accidentes totales

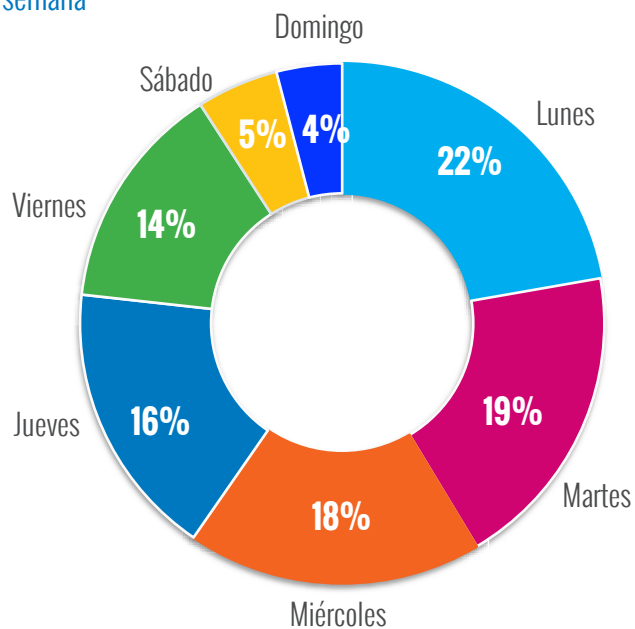


Accidentes totales con baja

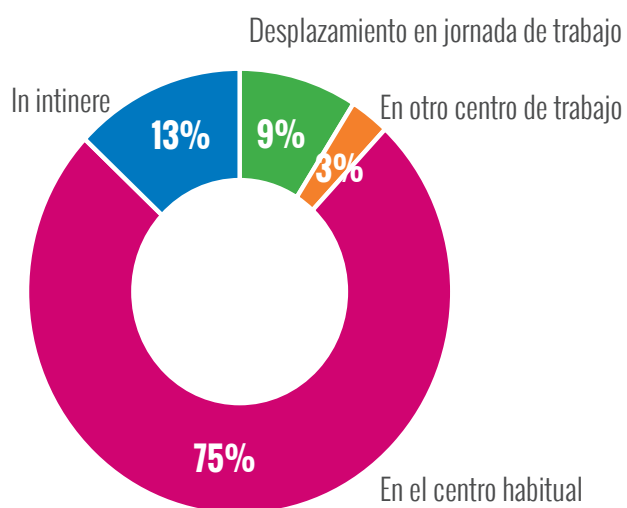


## Distribución Accidentes de Trabajo

Por día de la semana



Por el lugar de trabajo

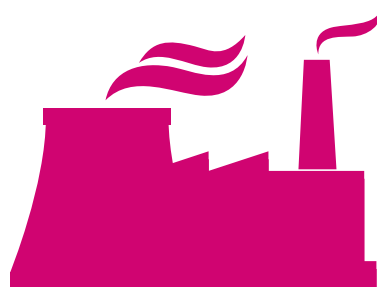


Por sectores



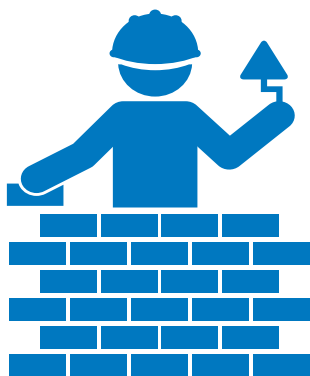
Servicios

2015 57%  
2016 57%



Industria

2015 32%  
2016 33%



Construcción

2015 9%  
2016 9%



Sector primario

2015 2%  
2016 2%

Principales actividades	2015	2016
Visitas a empresas	507	575
Encuestas y análisis de diferentes aspectos en materia de PRL	793	688
Estudios de siniestralidad	716	1.001
Análisis de AT y EP	296	245
Destinatarios/as de campañas y material divulgativo	137.023	201.867
Consultas	1.452	1.398
Nº de asistentes a Jornadas divulgativas	291	383

## Enfermedades Profesionales

	Con baja	Sin baja	TOTAL
2015	455	699	1.154
2016	555	664	1.219
% Variación	21,97	-5	5,63

Distribución enfermedades profesionales	Con Baja %		Sin Baja %	
	2015	2016	2015	2016
Ag. Químicos	0,00	0,00	0,14	0,00
Ag. Físicos: Ruido	0,00	0,39	43,70	35,69
Ag. Físicos: Vibraciones	0,00	0,00	0,00	0,15
Ag. Físicos: Posturas y mov. Repetitivos	81,50	83,60	43,55	50,90
Ag. Físicos: otros	56,39	4,68	9,31	9,79
Ag. Biológicos	2,20	1,26	0,57	0,15
EP de la piel (otras sust. y ag.)	6,83	6,13	1,86	8,10
Inhalación (otras sust. y ag.)	3,08	3,60	0,86	1,05
Ag. Carcinogénicos	0,00	0,36	0,00	0,15





# Sistema BONUS de incentivo a las empresas por su contribución a la reducción de la siniestralidad laboral

Desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2016 se extendió el plazo de solicitud del incentivo Bonus correspondiente a los periodos de observación 2012-2015, 2013-2015, 2014-2015 y 2015.

Se presentaron 134 solicitudes en Mutualia durante la campaña 2016. A éstas, hay que sumar las solicitudes presentadas en otras mutuas por no tener el código de cuenta de cotización principal protegido por Mutualia, estimando que entre todas ellas alcanzarán un incentivo próximo a 1.910.000 €, el cual se prevé que la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social reconozca a finales del ejercicio 2017.

Así mismo, durante este año se han resuelto, en primera instancia, las solicitudes presentadas en la campaña 2015 y un gran número de recursos de alzada pendientes de manera favorable, correspondientes a los periodos de observación 2011, 2012 y 2013.

Respecto a la modificación prevista de la normativa del Sistema de Incentivos Bonus para agilizar y simplificar dicho trámite, finalmente no se ha producido durante 2016, y ha sido en marzo de 2017 cuando se ha publicado el R.D. 231/2017 que ha modificado el Sistema, permitiendo, en el futuro, acceder al Bonus solamente cumpliendo los índices de siniestralidad, sin necesidad de acreditar inversiones en materia de prevención de riesgos laborales ni realizar acciones preventivas complementarias.

	CAMPAÑA BONUS			
	2013	2014	2015	2016
<b>Periodo Observación</b>	2012 2011-2012 2010-2012 2009-2012	2013 2012-2013 2011-2013 2010-2013	2014 2013-2014 2012-2014 2011-2014	2015 2014-2015 2013-2015 2012-2015
<b>Situación</b>	Cerrada	Pte. Resolución 2 Recursos Alzada (SESS)	Trámite Audiencia resuelto.  Pte. interposición Recursos Alzada	Pte. Resolución.  Previsto diciembre 2017
<b>Presupuesto disponible</b>	1.962.412 €	2.189.914 €	2.561.539 €	4.550.177 €
<b>Incentivo reconocido</b>	1.387.261 €	1.475.839 €	1.376.509 €	-
<b>Incentivo estimado pendiente</b>	-	146.737 €	438.842 €	1.910.000 €
<b>Solicitudes (CIF+CNAE)</b>	137	130	148	142 previsto
<b>Favorables</b>	126	123	137	142 previsto
<b>Desfavorables</b>	8	6	11	-

# Actividad sanitaria



## Primeras consultas

2015	44.515
2016	44.743



## Consultas sucesivas

2015	94.236
2016	100.320

## Consultas rehabilitación

2015	25.181
2016	24.338



## Consultas fisioterapia

2015	107.165
2016	107.853



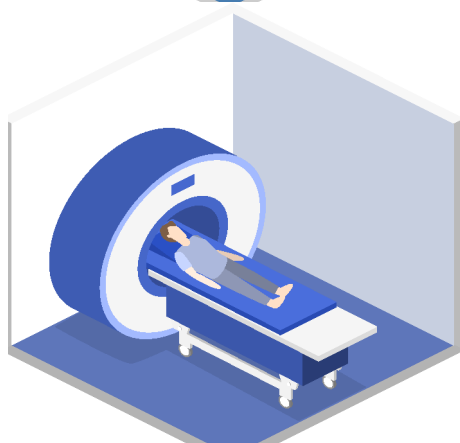


### Intervenciones quirúrgicas

**2015 1.520**

**2016 1.491**

**Prestaciones  
CP/Cuotas CP:  
14,95%**



### Pruebas diagnósticas

**2015 44.072**

**2016 45.569**

Diagnósticos	% Casos	% Días	Duración Media
Lumbago	10,48	7,38	25,57
Cervicalgia	7,12	6,22	31,71
Esguince tobillo	6,76	4,02	21,61
Herida dedos mano (sin complicación)	5,54	2,02	13,24
Contusión MMSS	5,7	2,77	17,64
Contusión MMII	5,12	2,35	16,66
Contusión tronco	2,96	1,48	18,2
Fractura Falanges mano	2,74	3,21	42,55
Tendinitis hombro	2,44	5,35	79,56
Esguince rodilla (sin LC)	2,04	2,26	40,12
Menisco	2,22	4,74	77,77
Otros	46,88		

Principales indicadores de gestión	2015	2016
Duración media económica	31,01	33,26
Incidencia Económica	44,95	46,07
Días económicos por trabajadoras/es afiliados	1,37	1,51

## Invalidez, Muerte y Supervivencia (IMS)

	2015	2016	%Variación
Baremos (Lesiones Permanentes no Invalidantes)	928	796	-14,22
I.P. Parciales	22	16	-27,27
I.P. Totales	82	89	8,53
I.P. Absolutas	10	21	110
G Invalidez	2	0	100
Fallecidos/as	23	22	4,34
<b>TOTAL</b>	<b>1.067</b>	<b>922</b>	<b>-13,58</b>

**Prestaciones  
IMS/Cuotas  
CP:  
17,16%**

## RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y LACTANCIA NATURAL (REL)

	2015	2016	% Variación
Expedientes riesgo embarazo	1.602	1.621	1,19
Expedientes riesgo durante lactancia natural	8	9	12,5
Plazo de tramitación (días)	17	19	11,76
Duración media	97	96	-1,03



**Prestaciones  
REL/Cuotas CP:  
5,43%**

# CUIDADO DE MENORES AFECTADOS POR CÁNCER U OTRAS ENFERMEDADES GRAVES (CUME)

	2015	2016	%Variación
Prestaciones reconocidas	30	47	56,67
Importe abonado	990.863	1.372.350	12,5
Personas beneficiadas	67	5	41,79



Prestaciones  
CUME/  
Cuotas CP:

0,70%

## Principales acciones desarrolladas

- » Análisis y seguimiento de los sectores con mayor siniestralidad y organización de actuaciones específicas dirigidas a las empresas asociadas encuadradas en esos sectores
- » Establecimiento de protocolos de actuación en las patologías más prevalentes, supervisando su implantación y su correcta utilización.
- » Implantación de la prescripción por principio activo y uso de genéricos (prescripción farmacológica)
- » Reorganización de las agendas de las u los fisioterapeutas en el servicio de Rehabilitación, orientado a mejorar la optimización de los tiempos de curación.
- » Evolución de supervisión individual a supervisión integral del equipo asistencial (médico responsable, COT, y RHB asignado)
- » Establecimiento del Consultor de traumatología, las sesiones por videoconferencia entre atención primaria y traumatología, así como el coaching clínico basado en guías clínicas.
- » Realización de estudios comparativos para el análisis calidad-precio de los bienes y equipos adquiridos.
- » Estandarización del consumo de materiales y homogeneización de sistemáticas.

# CONTINGENCIA COMÚN

## Ingresos por Cuotas



2015 76.315.508 €

2016 79.426.056 €

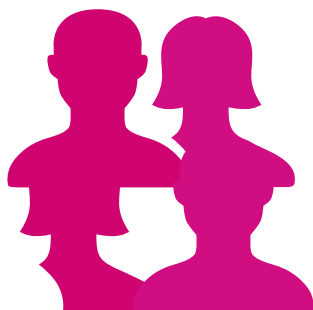
## Gasto en prestaciones



2015 76.519.532 €

2016 84.557.105 €

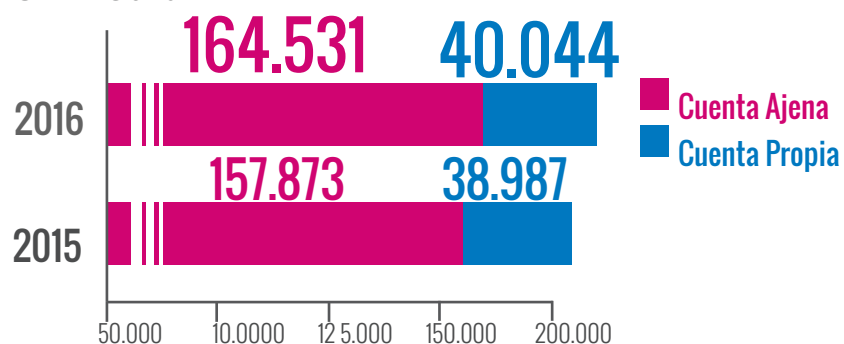
## Personas Protegidas



2015 196.860

2016 204.575

## Afiliación media



### Primeras consultas

2015 13.747

2016 13.434



### Consultas sucesivas

2015 24.415

2016 22.178

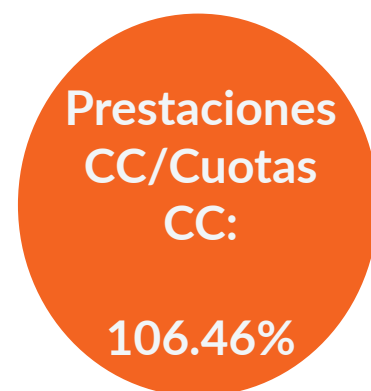


### Propuestas de alta

2015 5.518

2016 5.336

	2015	2016
Nº de pruebas	477	1.010
Nº IQ	1	28
Nº de pacientes RHB	31	149



	2015	2016
Duración media de los procesos de alta	699	1.154
Indicencia económica	-5	5,63

## Principales acciones desarrolladas

- » **Implementación del SEMCCAL (Sistema de Evaluación Médica y Calificación de la Capacidad Laboral) tanto en el control y seguimiento de CC como en la elaboración de informes de propuestas de alta e incapacidades permanentes. Protocolos de Psiquiatría y Lumbalgia.**
- » **Adecuación de los plazos de citación a consulta, flujo de gestión de consultas sucesivas y pruebas diagnósticas, así como la utilización del SEMCCAL para determinar el momento de realizar las propuestas de alta.**
- » **Establecimiento y utilización de convenios bilaterales y del Convenio Sectorial para la realización de asistencias en Contingencia Común, garantizando la utilización de medios del sector de forma prioritaria.**
- » **Creación de un grupo de Trabajo integrado por Osakidetza, Mutua Colaboradoras con la Seguridad Social e Inspección Médica del Departamento de Salud del Gobierno Vasco.**

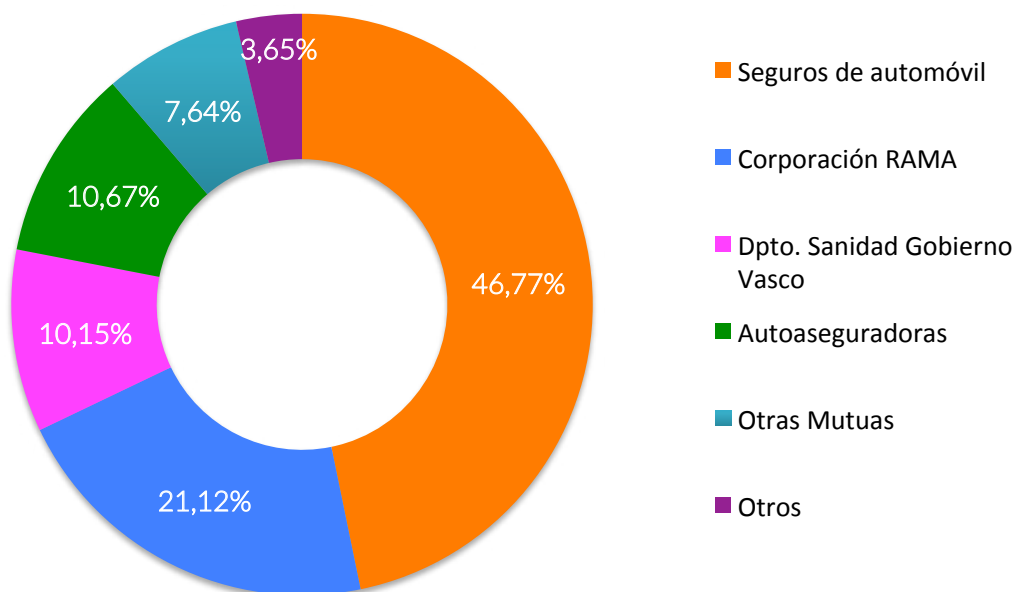


## CESE DE ACTIVIDAD DE LAS Y LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS (GATA)

	2015	2016	% Variación
Nº solicitudes presentadas	84	80	-4,76
% solicitudes aprobadas	40	53	32,50
Duración media (meses)	9	9,6	6,67

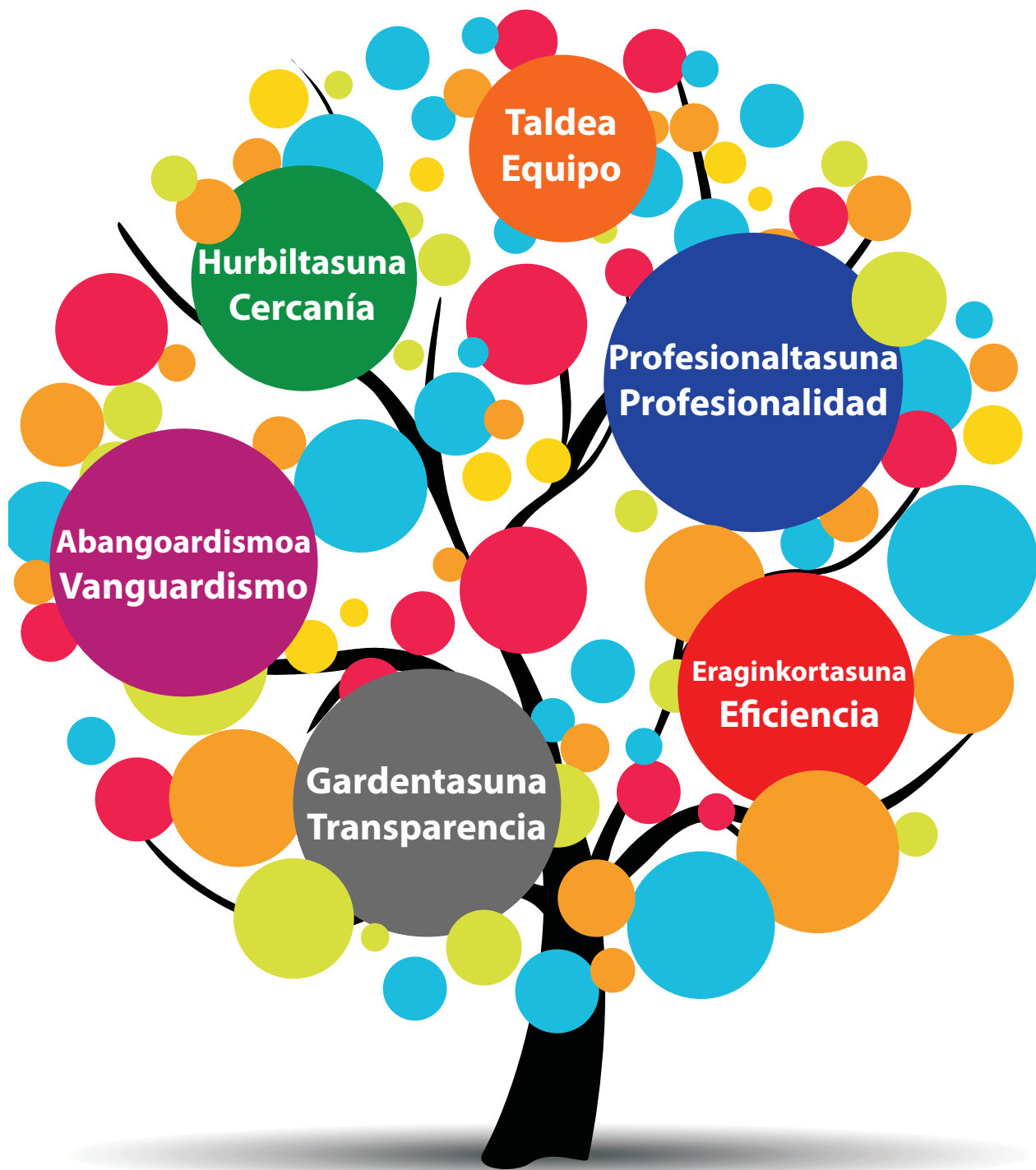
## INGRESOS POR ASISTENCIA SANITARIA A TERCEROS

Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales y de ampliar la atención sanitaria más allá de nuestra población protegida, prestamos servicios sanitarios a terceros lo que nos ha generado durante el ejercicio 2016 unos ingresos netos totales de 1.671.475,79 €.





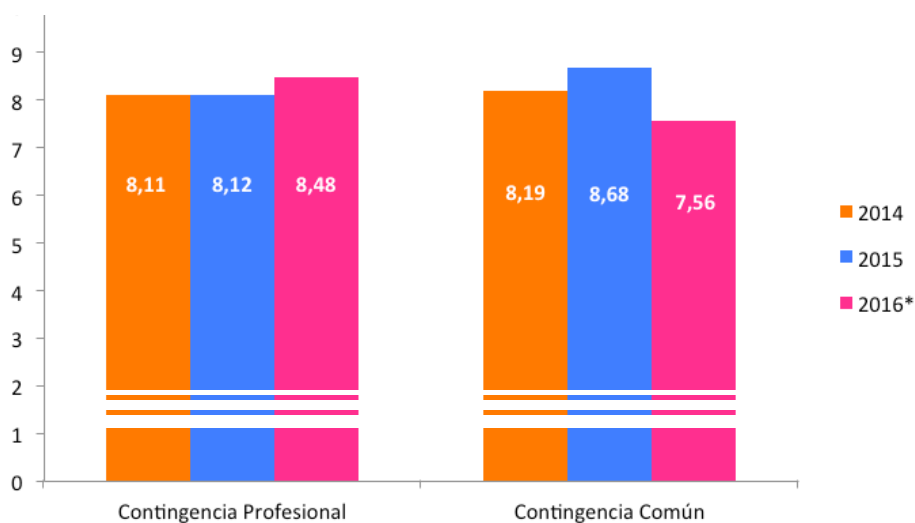
# **CALIDAD ASISTENCIAL**



# CALIDAD ASISTENCIAL

Para dar respuesta a nuestra Visión de ser una mutua de referencia en el cuidado de la salud año tras año nos esforzamos por mejorar la calidad de nuestro proceso asistencial a través de servicios vanguardistas, de profesionales altamente cualificadas y cualificados, de procedimientos y protocolos de actuación definidos e implantados y de tecnologías y equipamientos apropiados para el diagnóstico y la asistencia. Así, durante 2016 hemos llevado a cabo diferentes iniciativas que, sin duda, han contribuido a alcanzar nuestro reto estratégico de lograr el reconocimiento de nuestras y nuestros pacientes y de cumplir con nuestros principales indicadores de calidad asistencial:

Nivel de Satisfacción Global



**El 95% de nuestras y nuestros pacientes se muestran satisfechos o muy satisfechos**

(\*) Cambio en la sistemática

Indicadores de Calidad Asistencial	2015	2016
Tiempo medio de espera ( consultas , urgencias)	7,22 min	8 min
Pacientes ingresados sin estancia (%)	51,26	59

Además, otros dos hitos importantes alcanzados en el ejercicio 2016 han sido la Acreditación QH + 2 ESTRELLAS en reconocimiento al esfuerzo realizado por la calidad asistencial y la mejora continua –en 2015 obtuvimos el reconocimiento en la categoría QH + 1 estrella-, y la Certificación UNE 179006:2013 de Gestión de Riesgos para la prevención y control de las Infecciones Relacionadas con la Atención Sanitaria (IRAS) como reconocimiento a nuestro sistema de vigilancia y gestión de las infecciones relacionadas con la asistencia en nuestros centros.



Las principales líneas de actuación durante 2016 que nos han permitido alcanzar estos importantes hitos y reconocimientos han sido las siguientes:

## Servicios Vanguardistas

- » Puesta en marcha del Equipo Eskutik, equipo multidisciplinar para definir e implantar una figura referente en la mutua que sirva de orientación y guía a las personas que sufren una contingencia profesional y a sus familiares desde el primer momento del accidente y mientras dure todo el proceso, así como de enlace con la empresa para asesorarle en los trámites a realizar.



- » Puesta en marcha de la Unidad Sanitaria de Enlace, nuevo servicio para coordinar actuaciones y servicios favoreciendo la continuidad asistencial entre los distintos niveles asistenciales, además de ofrecer un canal de comunicación entre paciente y familia y personal sanitario. Está especialmente dirigido a pacientes que van a someterse a una intervención quirúrgica programada en nuestras clínicas en régimen de cirugía mayor ambulatoria.

Unidad Sanitaria de Enlace



La Unidad Sanitaria de Enlace es un nuevo servicio dirigido a las personas que van a someterse a una intervención quirúrgica programada en nuestras clínicas y cuyo objeto es ampliar la información necesaria para hacerle más confortable su estancia.

El día del preoperatorio la enfermera de la Unidad Sanitaria de Enlace se entrevistará con el o la paciente para intercambiar información, resolver posibles dudas y...

- Le llamará el día previo al ingreso para confirmar que no hay incidencias que impidan la intervención.
- La acompañará durante su ingreso hospitalario.
- Se coordinará con los Servicios Médicos que fuesen necesarios para garantizar la continuidad de su proceso.
- Contactará al día siguiente del alta hospitalaria y atenderá sus dudas hasta su próxima consulta médica.



Ainhoa Artola  
Unidad Sanitaria de Enlace de la Clínica Pakea



Mertxe García  
Unidad Sanitaria de Enlace de la Clínica Ercilla

Video de presentación  
Intervención Quirúrgica Programada



Mutualia te acompaña



- » Definición y puesta en marcha del Proyecto “Zeinuka – Eliminando barreras comunicativas” para integrar al colectivo de personas sordas en nuestra actividad mediante la lengua de signos y otros recursos.



- » Inauguración de la Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria en Clínica Pakea, con dos habitaciones individuales dotadas de instalaciones confortables, adecuados medios técnicos y un equipo de profesionales multidisciplinar que permite mejorar el confort y ofrecer los mejores cuidados a nuestras y nuestros pacientes.
- » Organización de 5 focus groups con pacientes y/o personas usuarias de nuestros servicios para recabar información relevante para la mejora de nuestro proceso asistencial (con Asociación de madres y padres de menores afectados de cáncer y con pacientes de cirugía ambulatoria, de urgencias, de rehabilitación y de consultas).
- » Definición de nueva sistemática de medición de la satisfacción de nuestras y nuestros pacientes unificando las diferentes formas de medir la satisfacción disponibles hasta ese momento, incrementando la muestra, obteniendo mejor segmentación ,más información y resultados de la satisfacción en tiempo prácticamente real.

## Profesionales altamente cualificadas y cualificados

- » Registro de 17.341 horas de formación del personal del área sanitaria (contingencia profesional + contingencia común).
- » Colaboración con Osakidetza para la elaboración de la guía “Fisioterapeutak Euskaraz”, dirigida a trabajadoras y trabajadores bilingües del ámbito de la fisioterapia para fomentar el uso del euskera solventando dudas del día a día a través de frases modelo, consejos y un diccionario básico



- » Revisión y desarrollo de 90 guías de práctica clínica y protocolos de actuación según patologías (Guía de Lumbalgia, Guía del Servicio de Traumatología y Cirugía, Guía del Dolor Crónico y Neuropático, Guía de Ejercicios de Fisioterapia, Guía de Patología de Hombro, Guía de Psiquiatría Menor, Protocolo de Acogida a pacientes hospitalizados sin ingreso, etc.).

- » Aportación científica con 82 participaciones en los principales Cursos y Congresos Nacionales (XXXIV Congreso SECA -Sociedad Española de Calidad Asistencial-, VIII Curso Internacional de Ecografía Musculo-esquelética, Congreso SECOT –Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología-, Congreso SERMEF -Sociedad Española de Rehabilitación y Medicina Física-, Congreso SEPAR – Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica-, Curso SECOT-SETRADE de Ecografía Musculo-esquelética para Cirugía Ortopédica y Traumatología-, entre otros).



## Procedimientos y protocolos de actuación definidos e implantados

- » Sistematización de encuestas de satisfacción de la asistencia sanitaria realizada por medios ajenos a la mutua, incorporándose a la historia clínica, lo que nos permite verificar el grado de cumplimiento de nuestros estándares de calidad definidos.
- » Definición e implantación de sistemática de esterilización e identificación de medicamento endovenosos y definición de planes de cuidados de enfermería.
- » Planificación y definición de un plan de acción para obtener la Acreditación Joint Commission, realizando una evaluación diagnóstica de un equipo externo en la Clínica Pakea.



## Tecnologías y equipamientos apropiados para el diagnóstico y la asistencia

- » Incorporación de una impresora 3D que permite en primera fase la realización de modelos de fracturas en 3D para facilitar la información a pacientes y la preparación de la intervención quirúrgica.



- » Digitalización del sistema de vigilancia, prevención y control de las Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria incorporando la Hoja de infección a la Historia Clínica digital y automatizando los indicadores a través de nuestra herramienta de Business Intelligence, permitiéndonos un mejor control y seguimiento de las IRAS que se producen en nuestros centros.





- » Incorporación del Endocameleon Artho en nuestras clínicas, sistema de visión angular variable en cirugías artroscópicas, siendo Mutualia pionera en su utilización.
- » Sectorización del área de espalda en hidroterapia en Clínica Ercilla mejorando la operatividad de la zona y el confort de pacientes.
- » Implantación de sistemas en SAP para optimizar la gestión de stocks de farmacia, así como sistemas de registro de fármacos y reenvasado individual





# **ORIENTACIÓN A CLIENTES**



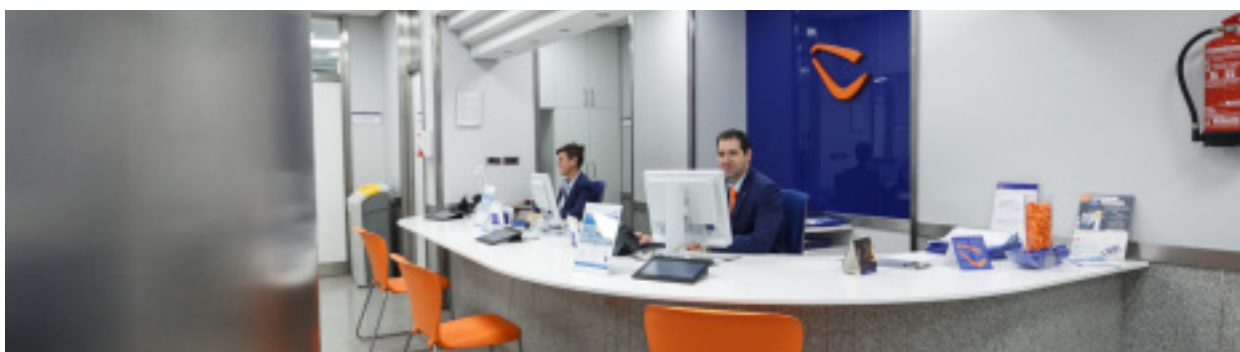
# ORIENTACIÓN A CLIENTES

Mutualia busca continuamente anticiparse y dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestras y nuestros clientes. Por esa razón, y sabiendo que son el centro de nuestra estrategia, intentamos que estén presentes en la creación y diseño de nuestros servicios y proyectos.

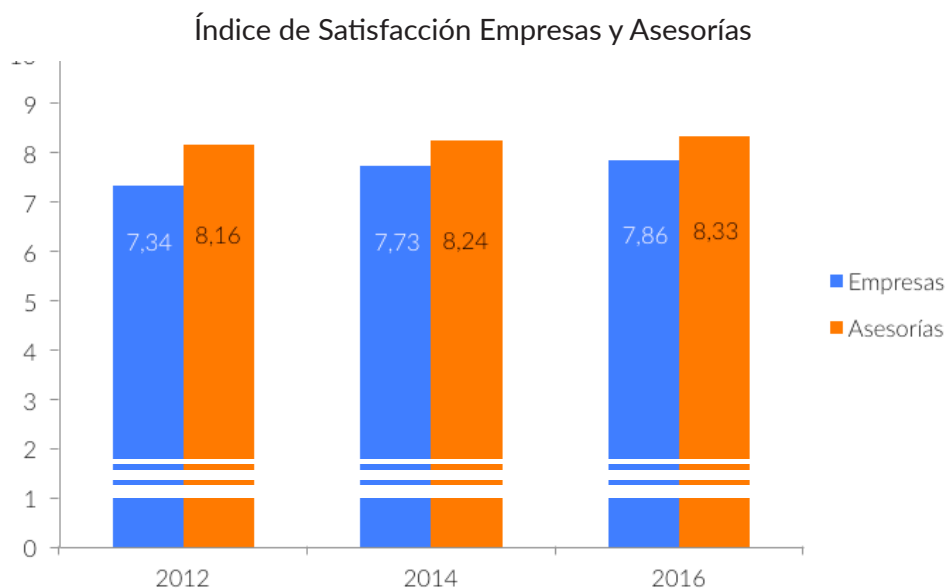
En 2016 decidimos implicar e integrar a nuestras y nuestros clientes en el proyecto estratégico de Desarrollar nuestra Cultura Corporativa y comenzamos por incorporar en las encuestas de satisfacción preguntas para conocer su percepción sobre el grado de cumplimiento de nuestros valores aportándonos realmente unos resultados positivos, destacando nuestra profesionalidad y eficiencia por encima de los otros cuatro valores:

Total ASESORÍAS	
Mutualia es una compañía cercana, que transmite empatía, humanidad y accesibilidad	8,11
Mutualia es una compañía profesional en su actividad, responsable y guiada por criterios de calidad	8,30
Mutualia es eficiente, ágil, resolutive y eficaz	8,24
Mutualia es transparente, transmite confianza, igualdad y honestidad	8,03
Mutualia fomenta el trabajo en equipo, se percibe un compromiso de colaboración y participación	7,85
Mutualia es vanguardista, innova, es flexible, creativa y dinámica	7,84
PROMEDIO	8,06

Total EMPRESAS	
Mutualia es una compañía cercana, que transmite empatía, humanidad y accesibilidad	7,61
Mutualia es una compañía profesional en su actividad, responsable y guiada por criterios de calidad	7,96
Mutualia es eficiente, ágil, resolutive y eficaz	7,88
Mutualia es transparente, transmite confianza, igualdad y honestidad	7,79
Mutualia fomenta el trabajo en equipo, se percibe un compromiso de colaboración y participación	7,54
Mutualia es vanguardista, innova, es flexible, creativa y dinámica	7,56
PROMEDIO	7,72



Es precisamente este compromiso con nuestras y nuestros clientes lo que nos lleva año tras año a identificar y poner en marcha actuaciones que contribuyan a incrementar su nivel de satisfacción para dar respuesta a nuestro reto estratégico de lograr su reconocimiento:



**El 93% de las asesorías están bastante o muy satisfechas con los servicios prestados**

**El 85% de las empresas valoran bastante o muy satisfactoriamente nuestros servicios**

Las principales actuaciones de 2016 en las que recogemos nuestra orientación a las y los clientes pueden clasificarse en los siguientes ámbitos:

## Servicios adaptados a sus necesidades

- » Puesta en marcha el Proyecto “Gestión Compartida de la Salud” para identificar y definir de manera consensuada y personalizada con cada empresa planes de acción que contribuyan a mejorar la gestión de la salud de sus personas trabajadoras (inicio con la participación de siete empresas) realizándose 2 Focus Group en el marco de este Proyecto.
- » Organizadas 28 Aulas Mutualia con la asistencia de 398 personas y un índice de satisfacción de 8,5 en las que se ha profundizado en temas de Pago Delegado, Contingencia Profesional y de las prestaciones Riesgo para el Embarazo y la Lactancia –REL- y Cese de Actividad de Personas Trabajadoras Autónomas –CATA-.
- » Atendidas 1.398 consultas de empresas y de asesorías en materia de prevención.
- » Organizados 20 Seminarios de Prevención con 594 asistentes y un nivel de satisfacción de 8,27.
- » Realizadas 17 jornadas del Campus Virtual de Mutualia con 144 asistentes para educar y sensibilizar a nuestra población protegida en la reducción de los accidentes y enfermedades profesionales a través del conocimiento del riesgo y la mejora e integración de las actuaciones preventivas.

- » Elaborado y aprobado el Protocolo de Acogida con criterios de uso de nuestras dos lenguas oficiales, tanto para la comunicación verbal como para los textos y elementos gráficos que difunden nuestra imagen corporativa, para garantizar el cumplimiento de los derechos lingüísticos de nuestras y nuestros clientes.
- » Identificadas y reconocidas nuevas ayudas sociales en la Comisión de Prestaciones Especiales
  - Programa Termal para grandes discapacitados: 26 personas con gran invalidez o incapacidad permanente y absoluta reconocida y derivada de accidente de trabajo o enfermedad profesional y sus personas cuidadoras han disfrutado de la estancia en un balneario adaptado a sus necesidades para mejorar su calidad de vida y realizar actividades lúdicas en compañía de personas en su misma situación.
  - Proyecto Osakirol: 22 personas con diversas discapacidades físicas y con una incapacidad permanente derivada de accidente de trabajo o enfermedad profesional reconocida han participado en este programa para favorecer la readaptación funcional y la reinserción social desde un concepto de salud global (física, recuperación psíquica y de relación social).

En 2016 las prestaciones especiales se han distribuido de la siguiente manera:



## Innovación y tecnología a su servicio

- » Incorporado nuevo módulo de notificaciones en la App de Mutuaia a través del cual poder comunicarnos con las personas usuarias de forma personalizada o colectiva posibilitando el envío de documentos, enlaces web, contenido multimedia, etc. Iniciado en 2016 el piloto con el envío del 10T para la campaña de la renta.

- » Elaborado un vídeo para web y móvil donde se visualizan los pasos que debe seguir una persona trabajadora tras sufrir un accidente de trabajo (sugerencia ganadora del Premio a la Mejor Sugerencia Externa 2015).
- » Mejoras en la Extranet: desarrollo de nuevo módulo de notificaciones, creación de un cuadro de mando personalizado para empresas como pantalla de inicio con gráficos y estadísticas en materia de siniestralidad, creación de un cuadro de mando para asesorías como pantalla de inicio con gráficos y estadísticas de las empresas que tienen asociadas con Mutualia, cambio de imagen y mejora en la navegación, incorporación de iconos de consulta rápida o incorporación de herramienta para la solicitud del Bonus, entre otras. Estas mejoras contribuyen a que cada vez sean más las personas y empresas que acceden a nuestra extranet:

EXTRANET	2015	2016
Personas usuarias registradas	4.735	5.366
Colaboradores/as	1.562	1.656
Empresas	2.534	2.990
Grupo de empresa	585	694

## Cercanía y accesibilidad de nuestros clientes

- » Finalizadas las obras del nuevo Hospital de Alta Resolución de Mutualia Vitoria-Gasteiz.
- » Obtenida la Certificación de Accesibilidad Universal según criterios DALCO (Norma UNE 170.001-1) en los centros de Gernika (3 estrellas), Iurreta, Basauri y Erandio (4 estrellas) y Henao (5 estrellas) lo que garantiza a todas las personas, con independencia de su edad o discapacidad, las mismas posibilidades de acceso a dichos centros, así como el uso y disfrute de los servicios en ellos prestados.
- » Realizadas reformas en Henao, en Clínica Ercilla y en los centros de Zamudio, Llodio, Iurreta y Santurtzi para acondicionarlos y ajustarlos en mayor medida a las necesidades de nuestras y nuestros clientes.



## Herramientas para conocer su satisfacción

- » Definidas sistemáticas de medición de satisfacción para toda tipología de clientes y servicios prestados
- » Recepcionadas y gestionadas un total de 351 quejas externas, con un plazo medio de respuesta de 7 días.
- » Recibidos 60 agradecimientos externos.





## Personal comprometido

- » Celebrada la V Edición del Día del Cliente haciendo hincapié en su importancia y en la necesidad de trabajar con nuestros valores para alcanzar su máxima satisfacción. Organizadas sesiones de sensibilización de una hora de duración en todos nuestros centros con alcance a toda la plantilla.



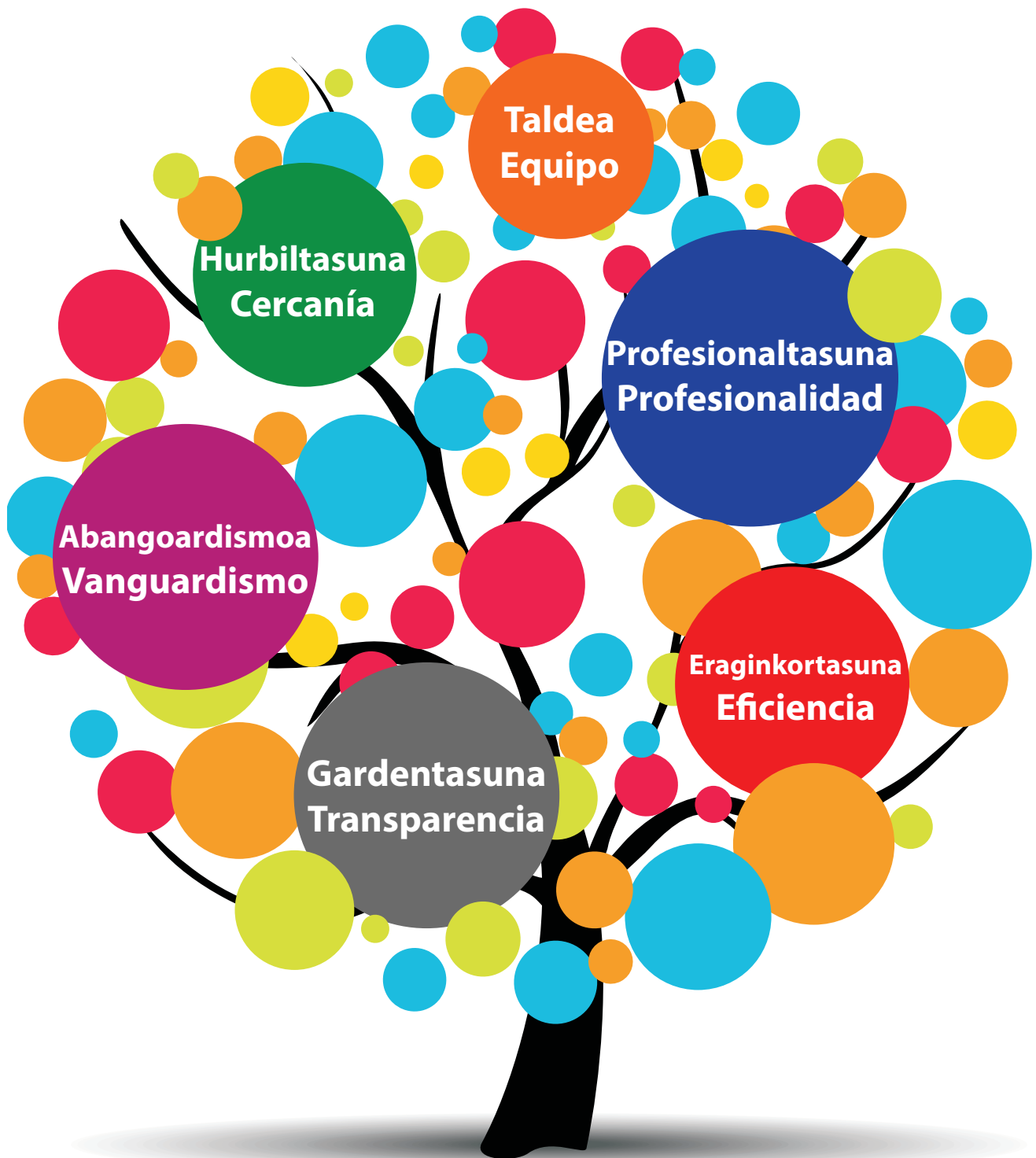
## Premios y reconocimientos

- » Celebrada la V Edición del Premio a la Mejor Sugerencia, iniciativa dirigida a todas y todos los trabajadores de nuestras empresas asociadas y de asesorías colaboradoras, con un total de 76 sugerencias recibidas. Sugerencia Ganadora premiada con un iPad2: “Implantación de la video llamada para ahorrar tiempo, dinero y esfuerzo innecesario en consultas con personal médico o enfermería que no requieran cura ni cualquier otra intervención por parte del personal de la mutua que no sea el propio seguimiento”.
- » Celebrada la VII Edición del Premio Mutualia, premio en investigación, desarrollo tecnológico e innovación en prevención de riesgos laborales dirigido a todas las empresas asociadas y trabajadoras y trabajadores autónomos adheridos con el que pretendemos difundir buenas prácticas, metodologías y herramientas al objeto de facilitar ideas, concienciar y servir de ejemplo.





# GESTIÓN AVANZADA



## GESTIÓN AVANZADA

Después de obtener en 2015 el Reconocimiento A de Oro por nuestra gestión avanzada, nos marcamos como reto estratégico en 2016 presentarnos a una evaluación externa específica del Elemento Personas por considerar que su gestión en Mutualia es un elemento diferenciador que, sin duda, favorece en gran medida la consecución de nuestros resultados. Para presentarnos a este premio entregamos en junio a Euskalit una guía detallando cada una de las tres buenas prácticas que, entendimos, podían ser consideradas como prácticas role model para otras organizaciones y que, por tanto, podían hacer a Mutualia merecedora de este reconocimiento. El equipo evaluador, integrado por cuatro expertas y expertos en el ámbito de la gestión de personas, mantuvo durante tres días encuentros con más de 130 trabajadoras y trabajadores de la mutua con quienes comprobó el clima social colaborativo, la sintonía y el alineamiento de nuestras personas con las propuestas estratégicas de la organización.



El 14 de Diciembre se celebró la Gala de Entrega de los premios y Mutualia recibió el primer Premio Vasco a la Gestión Avanzada en Personas, el máximo reconocimiento a la gestión en Euskadi

Otro importante hito alcanzado en 2016 y que pone de manifiesto nuestro compromiso con la gestión avanzada es el mantenimiento de todas nuestras certificaciones de calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral, eficiencia energética y gestión de riesgos para la seguridad de pacientes en todas nuestras actividades y centros.

El hecho de orientar nuestro sistema de gestión hacia el modelo de gestión avanzada nos lleva a desarrollar diferentes actuaciones que ponen de manifiesto nuestra apuesta y nuestro compromiso con el modelo. Entre las actuaciones desarrolladas en 2016 destacamos:

- » Decisión de crear contextos internos para innovar con la puesta en marcha de un equipo dinamizador de creatividad integrado por 12 personas de diferentes áreas y territorios con más de 25 horas de formación que gestionan espacios en los que, de manera grupal, hay que pensar creativamente para dar respuesta a un reto u objetivo concreto. Con esta iniciativa pretendemos dar facilidades a nuestras personas para que exploren, reflexionen y aporten ideas y propuestas innovadoras propiciando entornos informales de colaboración.
- » Continuación del despliegue de la Metodología 5S con el inicio de su implantación en el quirófano de la Clínica Ercilla.
- » Fomento de la cultura de gestión avanzada en la organización:
  - 624 horas de formación en gestión avanzada.
  - 14 personas evaluadoras de Euskalit y 7 participantes en contrastes y/o evaluaciones externas.
  - 16 participantes en auditorías internas y 24 personas formadas en este ámbito.



Por otro lado, y conscientes de que la definición, gestión y seguimiento de nuestra estrategia es vital para la consecución de nuestros objetivos, en 2016 apostamos por desarrollar e implantar dos proyectos estratégicos en este ámbito. Por un lado, y ante la situación de incertidumbre y de continuos cambios que marcaban el contexto en el que definimos el Plan Estratégico 2015-2017, iniciamos un proceso de reflexión con la participación de profesionales de distinto nivel de responsabilidad de todas las áreas de gestión de la mutua para definir nuestro Modelo de Negocio futuro y que tuvo como resultado un plan de acción y, por otro lado, desplegamos Midenet al 100% de la organización convirtiéndose en la herramienta interna para el seguimiento de acciones e indicadores.



# COMPROMISO DE LAS PERSONAS



**Hurbiltasuna  
Cercanía**

**Taldea  
Equipo**

**Profesionaltasuna  
Profesionalidad**

**Abangoardismoa  
Vanguardismo**

**Gardentasuna  
Transparencia**

**Eraginkortasuna  
Eficiencia**

# COMPROMISO DE LAS PERSONAS

## Primera organización en recibir del Gobierno Vasco el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en Personas

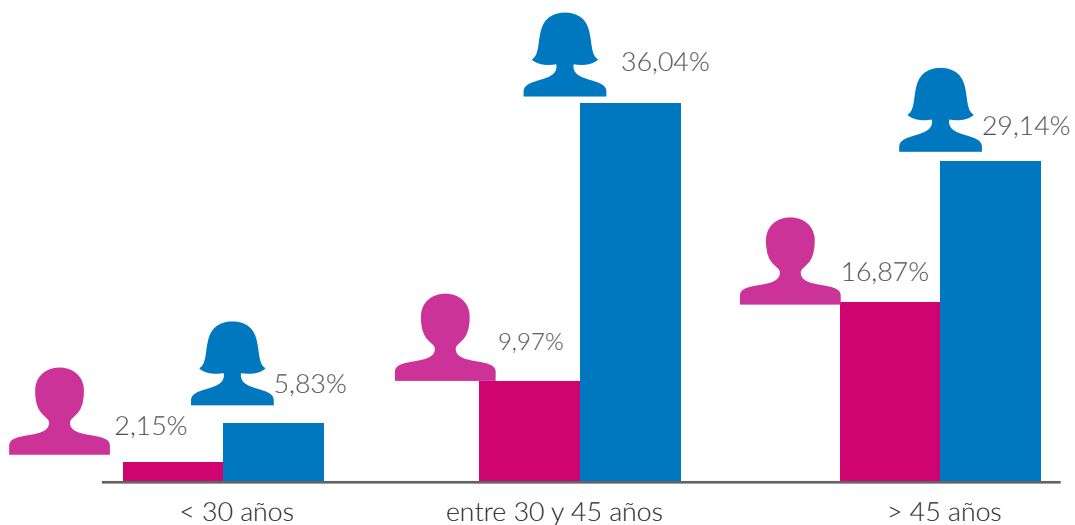


Plantilla media con jornada completa: 583 personas

Total personas trabajando durante el año 2016: 687 personas

Plantilla a 31/12/2016: 652 personas

### Distribución de las personas por tramo de edad

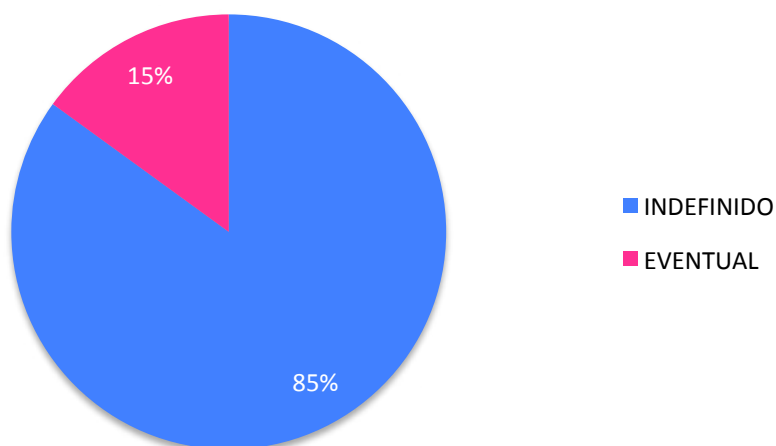


GRUPO/NIVEL	Cualificación	Mujeres %	Hombres %
Grupo I, nivel 1	Titulado superior	36,4	63,6
Grupo I, nivel 2	Titulado superior	50,2	49,8
Grupo I, nivel 3	Titulado superior	57,1	42,9
	Titulado medio	51	49
	FP		100
Grupo II, nivel 4	Titulado superior	68,2	31,8
	Titulado medio	81,4	18,6
	FP	67	33
	Sin cualificación	60	40







GRUPO/NIVEL	Cualificación	Mujeres %	Hombres %
Grupo II, nivel 5	Titulado superior	60	40
	Titulado medio	67	33
	FP	86	14
	Sin cualificación		13
Grupo II, nivel 6	Titulado superior	60,4	39,6
	Titulado medio	10,8	89,2
	FP	98,5	1,5
Grupo III, nivel 7	Sin cualificación	66,7	33,3
Grupo III, nivel 8	Titulado superior	66,7	33,3
	Titulado medio	83	17
	FP	64	36
	Sin cualificación	60	40

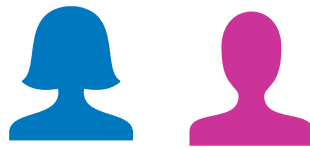
## Distribución de la plantilla por tipo de contrato



El 97% de las personas prestan servicio en el ámbito geográfico dónde residen

DISTRIBUCIÓN DE CONTRATOS	Tiempo completo		Tiempo parcial	
				
Indefinido	69,52%	30,48%	57,10%	42,90%
Temporal	79,80%	20,20%	81,80%	18,20%

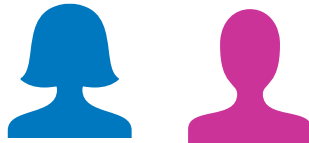
## CONTRATOS



Indefinido	69,36%	30,64%
Eventual	78,33%	21,67%

Durante el 2016, se 9 personas han tenido contrato indefinido y 143 contratos eventuales

## Rotación



Tasa de Rotación  
1,03%

Despidos	--	--
Bajas voluntarias	4	2

## Salarios

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





Retribución del personal por titulación y categoría profesional	Grupo I, nivel 1	533.804	873.498
	Grupo I, nivel 2	1.405.419	1.278.351
	Grupo I, nivel 3	1.179.628	980.594
	Grupo II, nivel 4	5.673.470	1.915.418
	Grupo II, nivel 5	949.147	195.143
	Grupo II, nivel 6	2.718.595	645.927
	Grupo III, nivel 7	43.260	21.630
	Grupo III, nivel 8	418.299	184.814

» El salario base entre hombres y mujeres no presenta diferencias

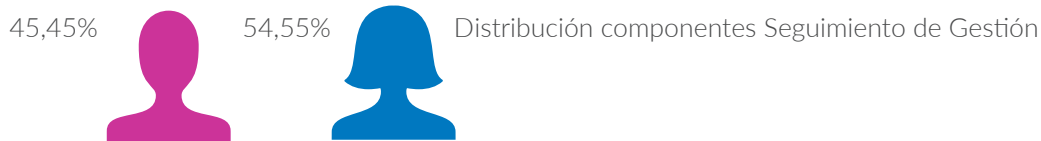
## Absentismo

	2014	2015	2016
Absentismo (AT y CC)	4,24%	4,73%	5,08%

		
Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional (AT)	88%	13%
Contingencia Común (CC)	79%	22%

## Liderazgo

- » Reactivación del Lidera -foro de liderazgo- para potenciar el papel de las y los líderes como tractores directos del cambio a través de su liderazgo en proyectos estratégicos asociados a valores.
- » Presentación voluntaria de 127 personas para liderar y gestionar 24 proyectos estratégicos de la organización.



## Comunicación

- » Elección y adaptación de la plataforma para la intranet social de Mutualia (Elkargune) que integrará las diferentes herramientas de comunicación y permitirá ganar en agilidad y alcance.
- » Cambio de formato de nuestra revista interna Sustraiak para asociar los artículos a cada uno de nuestros seis valores.
- » Apertura del blog interno Txorien Bloga a todas las personas de la organización para que puedan realizar entradas sobre aspectos relacionados con los valores, pasando a denominarse Txorien Plaza (hasta entonces, únicamente el Director Gerente podía iniciar las conversaciones).

**Alcance de la comunicación presencial 80% de la plantilla**

## Participación

- » Organización de focus group internos para analizar y valorar la política de reconocimiento de la mutua. Puesta en marcha de un equipo de trabajo temporal para proponer y definir nueva política.
- » Organización de diferentes sesiones de trabajo para poner en marcha un modelo de contraste de valores.
- » A partir de la definición de una guía de comportamientos y una ficha de autoevaluación por colectivos y/o áreas pretendemos tomar conciencia voluntaria e individual del grado de cumplimiento de cada valor permitiéndonos hacer un seguimiento periódico que garantice una mejora continua. Despliegue en 2016 al colectivo de médicos y DUEs.
- » Implantación de la encuesta de evaluación de equipos de mejora a su finalización, iniciándose con un piloto que se ha desplegado a cinco equipos cerrados durante 2016. En esta encuesta se valoran los aspectos relacionados con el funcionamiento del equipo, el cumplimiento de los objetivos marcados , el ambiente de trabajo así como el papel desarrollado por las persona coordinadora del equipo
- » Sistematización de informe anual sobre la eficacia de los equipos de mejora.

Resumen Equipos Abiertos		
Permanentes	No permanentes	Total
34	25	59

Personas que han participado en equipos de mejora	
Nº de personas	281
% participación s/ total plantilla	48



## Capacitación y conocimiento

- » Definición e implantación del Plan de Formación anual con alcance a toda la plantilla a partir de las necesidades de formación identificadas individualmente por las personas de la organización y sus responsables.
- » Finalización del piloto del proyecto Definición e implantación del Sistema de Gestión por Competencias. Organización de jornadas de formación en la competencia Visión de negocio.
- » Gamificación del Mutuapoly, juego a través del cual comprobamos el efecto que las diferentes actuaciones acometidas en la mutua tienen sobre nuestra cuenta de resultados.
- » Identificación y gestión de los diferentes canales y mecanismos para gestionar el conocimiento en la mutua en sus tres ámbitos de aplicación, capital humano, capital estructural y capital humano relacional



Nº de acciones formativas	339	151	490
Nº asistentes totales	2.511	1.101	3.612
Inversión en formación			182.450
Media de horas de formación persona			52
Total horas formación			35.416
nº jornadas formación interna			164
Media de horas de formación interna persona			12
nº personas formadoras			52
% personas que socializan conocimiento/total personas acuden formación externa			23,12

## Igualdad

- » Revalidación de la Certificación efr como empresa familiarmente responsable, con la categoría B (anteriormente nivel C).
- » Obtención del Reconocimiento Familia Euskadi 2016.
- » Adhesión al Chárter de la Diversidad de la Fundación Diversidad que nos compromete a cumplir con una serie de principios básicos de cara a favorecer la integración y gestión de la diversidad en la mutua a través de nuestros valores.
- » Definición de una nueva medida de conciliación No penalizar en días de vacaciones a las solicitudes de excedencia y permisos sin sueldo por cuidado de menor (que no sean superiores a un mes, computadas dentro del año natural).

Medidas de conciliación	Mujeres	Hombres	TOTAL
Reducciones de jornada	55	4	59
Reducciones de jornada+ acumulación de la reducción	18	2	20
Excedencias para cuidado de menores	38	13	51
Acumulación lactancia	15	-	15
Permiso de paternidad	-	4	4
Medidas de flexibilidad organizativa:			
Conexiones VPN	108	60	168
Cambio de centro de trabajo aprox. Domicilio	6	2	8
Flexibilidad horaria	43	7	50
Trabajo a distancia	17	2	19
Total	300	94	394

### Recursos asignados:

- » 3. 200 euros de bonificación económica por nacimiento descendientes
- » 88.246 euros por ayudas escolares a hijos e hijas del personal,
- » 15.956 euros por ayudas para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años

Reincorporación tras permiso maternidad o paternidad	3 semanas		16 semanas	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Personas que tuvieron derecho a permiso	-	4	15	-
Personas que ejercieron su derecho a permiso	-	4	15	-
Personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso	-	4	15	-
Personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso y conservaron su empleo pasado 12 meses desde su reincorporación	-	4	15	-
Indicadores de reincorporación al trabajo y de retención de las personas que ejercieron el permiso por maternidad o descanso	100%	100%		

## Beneficios sociales

Jornada anual de 1662 horas frente a las marcas en convenio

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

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

(\*) Solo personal fijo

## Servicio de Prevención propio

Con el objetivo de conseguir un nivel óptimo de protección de la salud de nuestras y nuestros trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, en 2016 hemos continuado desarrollando actuaciones que agrupamos en dos ámbitos:

1.- Identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a los puestos de trabajo

- » Realizados 10 simulacros
- » Realizados 13 estudios específicos y 11 inspecciones de condiciones de trabajo
- » Instalados 2 desfibriladores externos semiautomáticos, ampliando así su despliegue a los centros administrativos
- » Realizados 369 reconocimientos médicos

## 2.- Desarrollo de actividades de sensibilización en materia de prevención de riesgos

- » Realizadas 66 acciones formativas con 495 asistentes
- » Contabilizadas 973 horas de formación
- » Organizadas 28 acciones divulgativas, incluidas 17 comunicaciones de Experiencias Compartidas -iniciativa con la que pretendemos trasladar a toda la organización aquellos accidentes o incidentes que pudieran ser más relevantes o ser susceptibles de suceso en otras áreas-.

Además, en 2016 definimos y pusimos en marcha el Proyecto Osasuntsu Saludable para favorecer que las personas de la mutua adquirieran hábitos de vida saludable.



Con el desarrollo de estas actuaciones en el ejercicio alcanzamos los siguientes resultados en el ámbito de la prevención

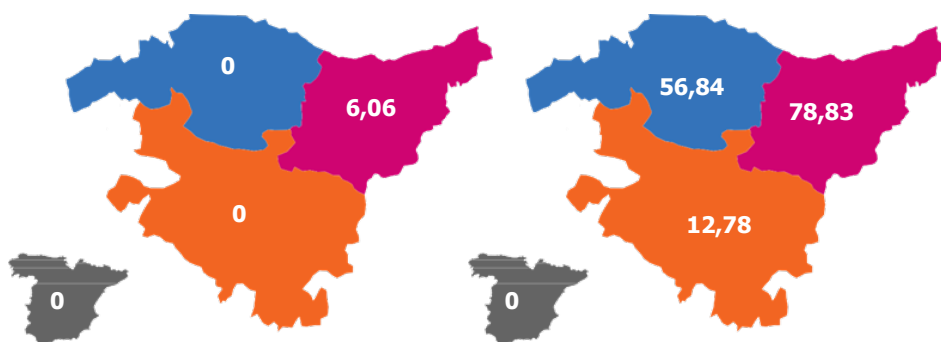
Indicador (nº)	Resultado 2016
Accidentes de trabajo (en jornada de trabajo y con baja)	1
Accidentes in itinere con baja	7
Días de baja	287
Sucesos investigados	65

Índice	2014	2015	2016
Índice de frecuencia con baja	2,76	3,17	1,71
Índice de incidencia con baja	4,58	5,27	1,03
Índice de gravedad con baja	0,199	0,132	0,018

### Índice de accidentes con lesiones por territorio

Índice de frecuencia con baja

Índice de incidencia total

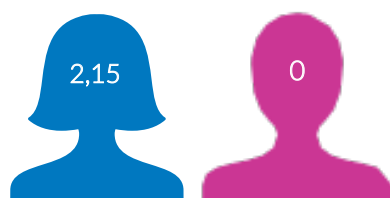




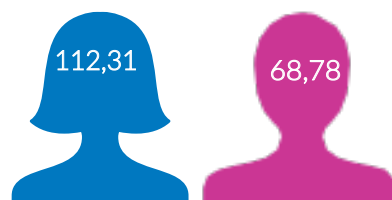
## Índice de accidentes con lesiones por sexo

Índice de frecuencia con baja

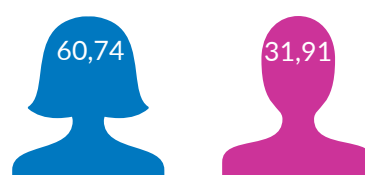
Índice de incidencia total



2015



2016



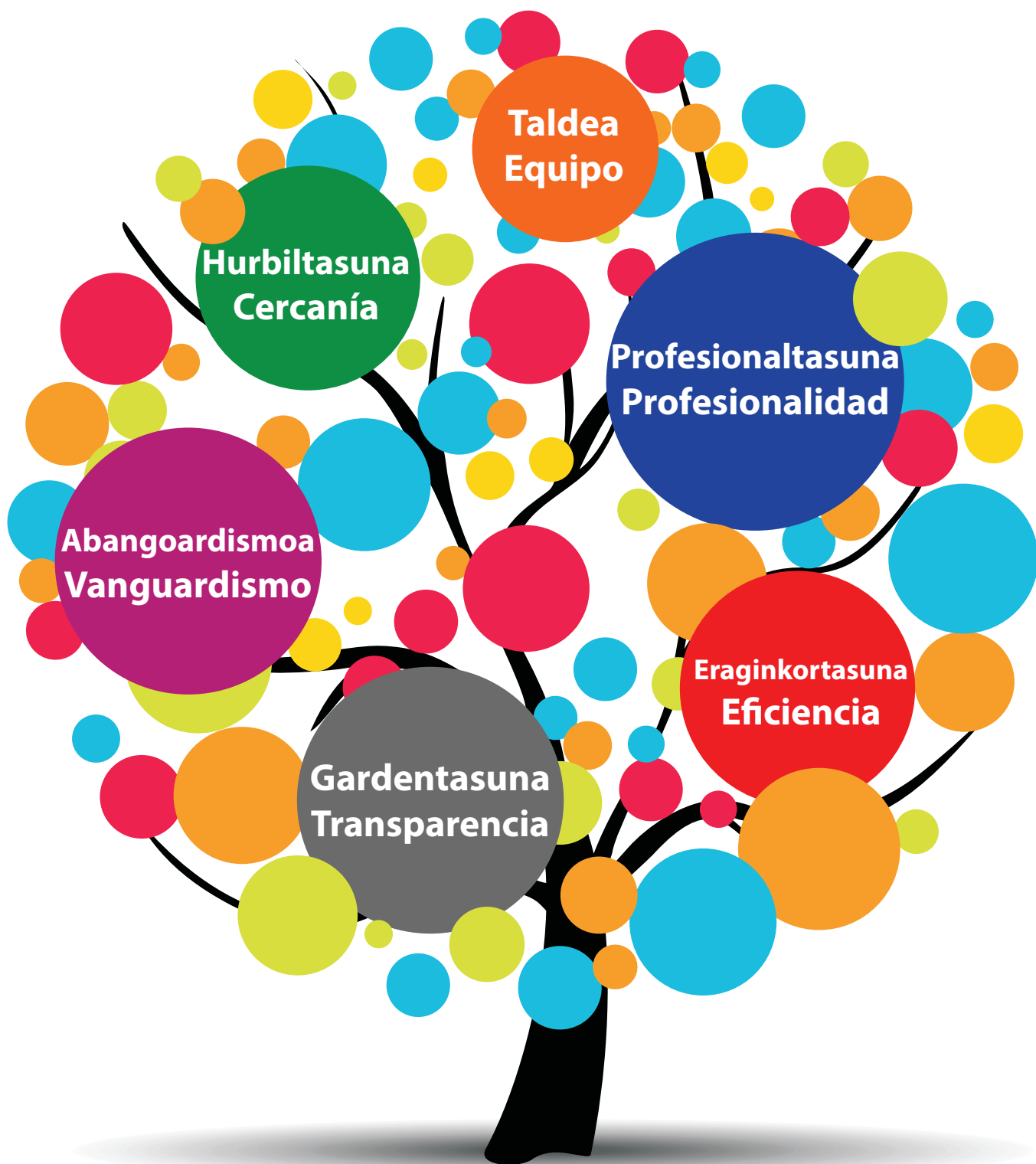
## Comité de Seguridad y Salud Laboral

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





# REPUTACIÓN CORPORATIVA

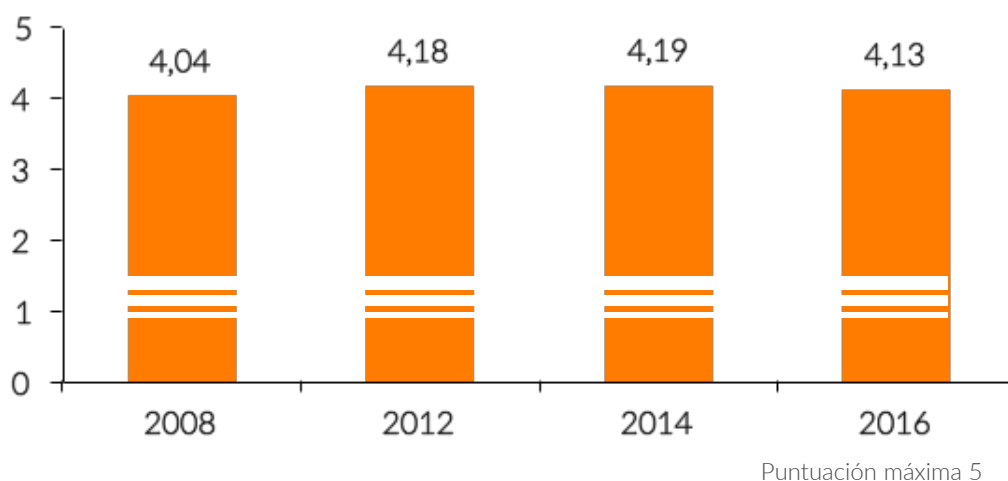


# REPUTACIÓN CORPORATIVA

Promovemos la mejora continua de nuestro sistema de gestión en línea con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa incluyéndola de manera explícita tanto en nuestra Misión como en nuestra Visión.

La Responsabilidad Social Corporativa, por tanto, forma parte de nuestra estrategia y por eso definimos e implantamos actuaciones en el ámbito social, laboral, ambiental y de respeto a los derechos humanos con el objetivo de mejorar nuestra reputación corporativa y de que nuestros resultados y comportamientos sean reconocidos por nuestros de interés.

## Resultado encuesta de sociedad



Periódicamente realizamos la encuesta de sociedad para conocer de las personas representantes de la misma su valoración sobre nuestra contribución al desarrollo sostenible, económico y social de nuestro entorno. Los aspectos mejor valorados por las organizaciones encuestadas en esta última evaluación han sido:

- » accesibilidad a todos nuestros centros y servicios con el fin de adaptarnos a las necesidades de cada persona,
- » socialización de nuestro conocimiento participando activamente en diferentes congresos y redes para identificar y compartir mejores prácticas,
- » contribución y sensibilización con proyectos e iniciativas sociales, adoptando como estrategia que las personas de nuestra organización colaboren personalmente en las campañas lanzadas por nuestro equipo de iniciativas sociales EIAS,
- » compromiso con la transparencia y la responsabilidad con nuestros grupos de interés.

Las principales líneas de actuación que nos permiten alcanzar estos resultados en 2016 han sido:

## Contribución al desarrollo social y económico

- Promovidas diferentes iniciativas y campañas por el Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales –EIAS-
  - » 4 campañas en beneficio de la sociedad,
  - » 14.441,65€ destinados a fines sociales por las personas de la mutua,
  - » 42% de las personas de la mutua participando de manera directa en las campañas sociales propuestas,
  - » 34 personas participando como voluntarias en diferentes eventos dentro del Proyecto “Voluntariado Mutuaia”.



- Firmados acuerdos de colaboración con centros de formación profesional, universidades y fundaciones para facilitar a jóvenes la adquisición de conocimientos prácticos
  - » 58 personas en prácticas de las que un 26% obtuvo un contrato posterior en la mutua,
  - » 100% de las personas en prácticas satisfechas con la oportunidad y las condiciones de trabajo.
- Promovida la contratación de empresas proveedoras autonómicas a igualdad de condiciones y siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos
  - » 78,38% contratación de proveedores locales,
  - » 100% contratos gestionados con criterios de responsabilidad social,
  - » 17 nuevos proveedores que han suscrito el Código de Conducta de Mutuaia.

## Colaboración y sensibilización en materias de interés general

Convocada la XIII Edición del Concurso de Fotografías de Prevención de Riesgos dirigido a toda la sociedad:

- » 254 fotografías recibidas
- » 98 participantes



Organizada una Exposición itinerante por las distintas estaciones de Metro Bilbao con el objetivo de resaltar la importancia de la prevención de riesgos laborales en el día a día de las personas trabajadoras y que estaba compuesta por 15 fotografías seleccionadas entre las más de 1.000 recibidas en las doce ediciones anteriores del concurso de fotografía.



Socializadas nuestras buenas prácticas en materia de igualdad, diversidad y conciliación en 36 foros y jornadas.

Participado en el Proyecto "Jendaurrean Erabili" del Clúster Sociolingüístico y la UPV para analizar la gestión de los idiomas en actos públicos.

Participado 2 personas en evaluación externa de Bikain –certificado oficial y público del Gobierno Vasco que acredita un nivel determinado de normalización en la presencia, uso y gestión del euskera- compartiendo su conocimiento del idioma y del modelo de gestión avanzada

## Sostenibilidad ambiental

Realizadas auditorías energéticas al 100% de nuestros centros dando cumplimiento al RD 56/2016 relativo la eficiencia energética.

Renovada la Certificación ISO 50001.

Adaptado nuestro sistema de gestión ambiental la nueva ISO 14001:2015.

Las diferentes acciones desarrolladas en el ámbito ambiental nos han llevado en 2016 a alcanzar los siguientes resultados:

100% Residuos gestionados con gestores especializados, autorizados y acreditados

179.856 Coste total de gestión ambiental (gestión de residuos, certificaciones, proveedores, etc.)

3.355.993,06 KWh Energía consumida procedente de la electricidad, del gas natural y del gasoil

0 Sanciones económicas por incumplimiento legislación vigente

## GESTIÓN RESIDUOS



Gestión del 100% de los residuos en colaboración con gestores especializados, autorizados y debidamente acreditados.

Control de la segregación en origen para cada tipo de residuo según la normativa específica hasta la recogida por parte de gestores autorizados.

Gestión del Material de Oficina:

- 100% materiales adquiridos a proveedores externos
- 100% papel reciclado

Gestión del Material Sanitario:

» Residuos material sanitario: residuos sólidos urbanos, sanitarios asimilables a urbanos así como los sanitarios especiales y aquellos de naturaleza química.

- 3,63 Tn de residuos generados.

Consumos	2014	2015	2016
Papel y cartón	11.535 kg.	11.859 kg.	9.555 kg.
kg./persona	18,45	18,24	14,7
Toner	811 kg.	882 kg.	626 kg.
Kg./persona	1,2	1,36	0,963

Residuos	2014	2015	2016
Papel y carton	18.014 kg.	20.243 kg.	19.154 kg.
Kg./persona	28,86	31,14	28,46
Toner	472 kg.	404 kg.	1.119 kg.
Kg./persona	0,75	0,62	0,72
luminarias	378 kg.	449 kg.	52,24 kg.
Kg./persona	0,6	0,69	0,00035
Pilas	80 kg.	44 kg.	105
Kg./persona	0,12	0,068	0,0007
Plástico	620 kg.	562 kg.	1.329 kg.
Kg./persona	0,99	0,86	1,004
Biosanitarios contaminados	3.174 kg.	2.855 kg.	3.440 kg.
Kg./consulta	0,023	0,03	-0,97692
Medicamentos desechados	153 kg.	207 kg.	196 kg.
Kg./consulta	0,0011,	0,0022	0,013

\*Personas a 31/12/2016

\*\* Dato Consultas: incluye primeras consultas, sucesivas e intervenciones quirúrgicas

## GESTIÓN DE LA ENERGÍA



Tipo de energía y origen:

**Eléctrica:** mix eléctrico compañía EDP 43,3%

**Térmica:** biomasa 15% de la producción

Gracias a las continuas acciones de mejora implantadas hemos conseguido reducir:

Consumo Eléctrico: respecto a 2015 un 2,59% -corregido con Grado Día un 16,44%-, y respecto a 2013 un 11,77% -corregido con Grado Día un 4,89%-.

Consumo Térmico: Respecto a 2015 un 7,24% -corregido con Grado Día un 20,02%-, y respecto a 2013 un 14,88% -corregido con Grado Día un 10,04%-.



Los cálculos se realizan teniendo en cuenta nuestro año base 2013.

Consumo	2014 (kWh)	2015 (kWh)	2016 (Gi)
Eléctrica	2.130.200	2.177.948	2.121.536
Gas Natural	1.268.563	1.298.881	1.204.743
Gasoil	26713	27.389	29.713

Los datos de electricidad y gas obtenidos se recogen en las facturas de las compañías de suministro.

Otros consumos energéticos internos:

Consumo	2016
Biomasa	649 Gj
Cogenerador	179,38 Gj
Cocina	58,89

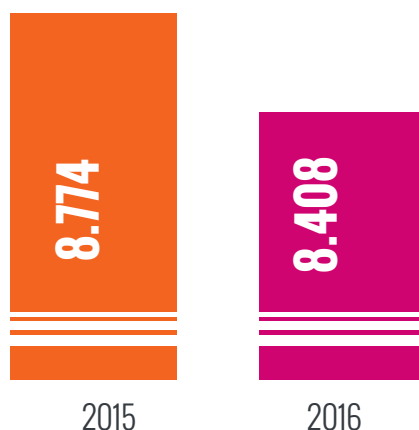
	Electricidad (kWh)			GAS NATURAL (kWh)		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Centros Administrativos	451.680	441.226	413.847	40.585	51.955	40.981
Centros Periféricos	394.272	419.605	378.660	50.965	37.249	31.418
Clínicas y Beato	1.277.122	1.317.117	1.329.029	1.177.013	1.209.677	1.132.344

## GESTIÓN DEL AGUA



El control operacional de la gestión del agua se realiza a través de la instalación de medidas de optimización en los edificios y control de consumos internos mediante contadores propios, detección de fugas y sensibilización de nuestras personas.

Consumo de Agua m<sup>3</sup>







# 06

## ENCUADRE E INDICADORES GRI

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>Estrategia y análisis</b>					
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla	8- 13	--	Principio 1,8,9,10	
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	41-42	--	Principio 7,8,9,10	
<b>Perfil de la organización</b>					
G4-3	Nombre de la organización.	40	--	--	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	46-47	--	--	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	15	--	--	
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	15		--	
					El ámbito de actuación es el estado español. Si bien la actividad se desarrolla principalmente en CAPV y Madrid
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	40	--	--	
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	15 69	--	--	
G4-9	Determine la escala de la organización,	19, 68-80	--	--	
	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.	105			
	b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	100%			
	c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.	trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente.			
G4-10	d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.	No se han producido cambios significativos en el número de personas durante el año	--	Principio 6	8.- Trabajo decente y crecimiento económico
	e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.				
	f. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores				
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Esta pág.	100%	Principio 7	8.- Trabajo decente y crecimiento económico

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>Perfil de la organización</b>					
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	117	--		
G4-13	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	44	--	--	
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	48-50	--	Principio 7	
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	20 125		Adhesión a Pacto Mundial Naciones Unidas Declaración Luxemburgo Principio 1,2,5,8,9,10 Charter de la Diversidad Gestión Avanzada Global Reporting Initiative	
<p>Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ostenta un cargo en el órgano de gobierno;</li> <li>• Participa en proyectos o comités;</li> </ul>					
G4-16		58-61	--	--	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;</li> <li>• Considera que ser miembro es una decisión estratégica.</li> </ul>					
<b>Aspectos materiales y Cobertura</b>					
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	125	AMAT	--	--
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	21	--	--	--
G4-19	Listado de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	22-24	--	--	--

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
	<p>a. Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.</li> <li>Si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite:</li> </ul>				
G4-20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o</li> <li>Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.</li> </ul> <p>Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.</p>	24	--	--	--
G4-21	<p>Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.</li> <li>Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades.</li> <li>Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.</li> </ul>	24	--	--	--
G4-22	<p>Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.</p>	126	No existen reformulaciones respecto a informes anteriores.	--	--
G4-23	<p>Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.</p>	126	No se han producido cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración.	--	--
G4-24	<p>Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.</p>	58-61	--	--	--
G4-25	<p>Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.</p>	58-61	--	--	--
G4-26	<p>Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.</p>	58-31	--	--	--
G4-27	<p>Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.</p>	23 58-61	--	--	--
<b>Perfil de la memoria</b>					
G4-28	<p>Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).</p>	126	2016	--	--
G4-29	<p>Fecha de la última memoria (si procede).</p>	126	Memoria 2015	--	--
G4-30	<p>Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).</p>	126	Anual	--	--
G4-31	<p>Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.</p>	25	--	--	--

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>Gobierno</b>					
G4-32	<p>a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</p> <p>b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).</p> <p>c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.</p>	20	--	--	--
G4-33	<p>a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</p> <p>b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.</p>	127	Verificación externa bienal. No existe ninguna relación La Alta Dirección en las verificaciones externas es partícipe de la solicitud	--	--
G4-35	<p>Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.</p>	28-37	--	Principio 10	--
G4-36	<p>Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.</p>	28-37	--	Principio 10	--
G4-37	<p>Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.</p>	127	Reunión Anual Junta General	--	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas
G4-38	<p>Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ejecutivos y no ejecutivos;</li> <li>• independencia;</li> <li>• antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno;</li> <li>• número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades;</li> <li>• sexo;</li> <li>• miembros de grupos sociales con representación insuficiente;</li> <li>• competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y</li> <li>• representación de grupos de interés.</li> </ul>	28-37	--	--	--

**CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

Contenidos básicos generales		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>Gobierno</b>					
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	28-37	--	--	--
G4-40	<p>Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo;</li> <li>· si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo;</li> <li>· si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos</li> <li>· económico, ambiental y social; y</li> <li>· si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.</li> </ul>	28-37	--	--	--
G4-41	<p>Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· membresía de distintas juntas;</li> <li>· tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés;</li> <li>· existencia de un accionista de control; e</li> <li>· información a revelar sobre partes relacionadas</li> </ul>	128	Ley 35/2014 de 26 de Diciembre.	Principio 10	--
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	28-37	--	Principio 7,8,9	--
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	20 128	Intervención General de la Seguridad Social	--	--
G4-44	<p>a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.</p> <p>b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.</p>	128	Intervención General de la Seguridad Social.	Principio 10	--
G4-45	<p>a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.</p> <p>b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.</p>	28-37  58-61	--	--	--
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	28-37 48	--	--	--



## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>Gobierno</b>				
b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	58-61			
<b>G4-46</b> Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	28-37 48	--	--	--
<b>G4-47</b> Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	129	Trimestralmente.	--	--
<b>G4-48</b> a. Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	20	--	--	--
<b>G4-49</b> Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	28-37	--	--	--
<b>G4-50</b> Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	129	Jurídica, contable y legal o preocupaciones importantes.	--	--
<b>G4-51</b> a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con <ul style="list-style-type: none"> <li>· los siguientes tipos de retribución:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- retribución fija y retribución variable;</li> <li>- retribución basada en el rendimiento;</li> <li>- retribución en acciones;</li> <li>- primas; y</li> <li>- acciones de dividendo diferido o acciones transferidas;</li> </ul> </li> <li>· bonos o incentivos a la contratación;</li> <li>· indemnizaciones por despido;</li> <li>· reembolsos; y</li> <li>· pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de</li> <li>· retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados.</li> </ul> b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	129	Ley 35/2014 RDL 8/2015	--	--
<b>G4-52</b> Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	129	Ley 35/2014 RDL 8/2015	--	--
<b>G4-53</b> Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	129	A través del sistema de sugerencias a la organización a los comités de empresa	--	--

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>Gobierno</b>				
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	130	--	--
		No existen diferencias. Desde el año 2009 los salarios de los empleados de Mutua se encuentran congelados. Por lo que no se ha producido ningún incremento.		
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	130	--	--
<b>Ética e integridad</b>				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	48-52	--	Principio 10 --
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	48-50	--	Principio 10 --
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	48-50 130		Principio 10 --

**CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS
--------------------------------	--------	------	---------------	-----

**CATEGORÍA: ECONOMÍA**

**Aspecto: desempeño económico**

				2. Hambre O	
<b>G4-EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	131	7.127.953 €	--	5. Igualdad de género
					8. Trabajo decente y crecimiento
<b>G4-EC2</b>	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	131	Por el tipo de actividad que desarrollamos no se ha considerado realizar actividades debido al cambio climático	Principio 7 y 10	13. Acción por el clima
<b>G4-EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	131	1.588.559 €	--	--
<b>G4-EC4</b>	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	131	0	--	--

**Aspecto: presencia en el mercado**

					1. Fin de la pobreza
<b>G4-EC5</b>	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	131	32% Superior (salario mínimo Mutua) No se presentan diferencias por sexo.	--	5. Igualdad de género
					8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>G4-EC6</b>	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	131	100%	Principio 2	8. Trabajo decente y crecimiento económico

**Aspecto: consecuencias económicas indirectas**

					2. Hambre cero
					5. Igualdad de género
<b>G4-EC7</b>	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	146-159		--	7. Energía asequible y no contaminante
					9. Industria, innovación e infraestructura
					11. Ciudades y comunidades sostenibles
					1. Fin de la pobreza
					2. Hambre cero
					3. Salud y bienestar
<b>G4-EC8</b>	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	146-159		--	8. Trabajo decente y crecimiento económico
					10. Reducción de las desigualdades
					17. Alianzas para lograr los objetivos

**Aspecto: prácticas de adquisición**

<b>G4-EC9</b>	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	131 17	78,38%	Principio 6	12. Producción y consumo responsables.
---------------	---	-----------	--------	-------------	--

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>				
<b>Aspecto: Materiales</b>				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	119		8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción consumo responsables.
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	132	100% revalorizables papel	Principio 8 y 9 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción consumo responsables
<b>Aspecto: Energía</b>				
				7. Energía asequible y no contaminante
G4-EN3	Consumo energético interno	120-121 132	3.326.279 kWh	Principio 8 y 9 8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción consumo responsables 13. Acción por el clima 7. Energía asequible y no contaminante
G4-EN4	Consumo energético externo	132. 121	29.713 kWh	Principio 8 y 9 8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción consumo responsables 13. Acción por el clima 7. Energía asequible y no contaminante
G4-EN5	Intensidad energética	132	Energía total: 12966,78 Gj Electricidad 7637,53Gj Térmico 5165,63Gj Gasoil 104,88Gj	Principio 8 y 9 8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción consumo responsables 13. Acción por el clima 7. Energía asequible y no contaminante
G4-EN6	Reducción del consumo energético * Año base 2013	132	<b>Eléctrico</b>	Principio 8 y 9 8. Trabajo decente y crecimiento económico » 12. Producción consumo responsables » 13. Acción por el clima

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>					
<b>Aspecto: Energía</b>					
					7. Energía asequible y no contaminante
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	120		Principio 8 y 9	8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción consumo responsables 13. Acción por el clima
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	133 121	8.408m3 Reducción 4,18%	Principio 8 y 9	6. Agua limpia y saneamiento
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	133	0	Principio 8 y 9	6. Agua limpia y saneamiento
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	133	0	Principio 8 y 9	6. Agua limpia y saneamiento 8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>Aspecto: biodiversidad</b>					
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	133	El tipo de Actividad No Afecta	Principio 8	6. Agua limpia y saneamiento 14. Vida Submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	133	El tipo de Actividad No Afecta	Principio 8	6. Agua limpia y saneamiento 14. Vida Submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	133	No hay actividad en espacios naturales protegidos	Principio 8	6. Agua limpia y saneamiento 14. Vida Submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	133	El tipo de Actividad No Afecta	Principio 8	6. Agua limpia y saneamiento 14. Vida Submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS	
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>					
<b>Aspecto: emisiones</b>					
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	134	Generación calor: 256,22 Microbus:7,66 Gases fluorados:23,4 TOTAL:291,48 tCO2 eq	Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 13. Acción por el clima 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	134	Electricidad 2015:500,93tCO2eq 2016:509,17tCO2eq	Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 13. Acción por el clima 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases efecto invernadero	134	Directas: 0,0235 tCO2eq Indirectas: 0,0292 tCO2eq	Principio 7 y 8	13. Acción por el clima 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	134	Directas: -12,59 tCO2eq Indirectas: -8,24 tCO2eq  No hay reducción en ninguna	Principio 7 y 8	13. Acción por el clima 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	134	0 Por el tipo de actividad que desarrollamos no transportamos sustancias	Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	134	No significativas. Las únicas emisiones provienen de la quema combustible caldera.	Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 15. Vida de ecosistemas terrestres
<b>Aspecto: efluentes y residuos</b>					
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	134	El único vertido es de agua sanitaria al colector de la red de saneamiento	Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 6. Agua limpia y saneamiento 12. Producción y consumo responsables 14. Vida submarina

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS	
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>					
<b>Aspecto: efluentes y residuos</b>					
<b>G4-EN24</b>	Número y volumen totales de los derrames significativos.	135	0	Principio 7	3. Salud y bienestar 12. Producción y consumo responsables 14. Vida submarina 15. Vida ecosistemas terrestres
<b>G4-EN25</b>	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	135	0 Por el tipo de actividad que desarrollamos no transportamos residuos	Principio 7	3. Salud y bienestar 6. Agua limpia y saneamiento 12. Producción y consumo responsables
<b>G4-EN26</b>	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	135	0	Principio 8 y 9	6. Agua limpia y saneamiento 14. Vida submarina 15. Vida ecosistemas terrestres
<b>Aspecto: productos y servicios</b>					
<b>G4-EN27</b>	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	119-121	--	Principio 7, 8 y 9	6. Agua limpia y saneamiento 8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 15. Vida ecosistemas terrestres
<b>G4-EN28</b>	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	135	0	--	8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción y consumo responsables
<b>Aspecto: cumplimiento regulatorio</b>					
<b>G4-EN29</b>	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	135	En 2016, Mutualia no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

**CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>				
<b>Aspecto: transporte</b>				
G4-EN30	136 120	Microbus 2.971l.  Aumento de un 8,48% con respecto al 2015	--	11. Ciudades y comunidades sostenibles 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima
<b>Aspecto: general</b>				
G4-EN31	136	62.785,85 € Alumbrado:17591,28 Calderas:21.588,3€ Radiadores:10.844,75	Principio 7,8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante 9. Industria, innovación e infraestructura 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida ecosistemas terrestres 17. Alianzas para lograr objetivos
<b>Aspecto: evaluación ambiental de los proveedores</b>				
G4-EN32	136	100%  Todos los contratos incluye cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación ambiental y utilización de productos respetuosos con el medioambiente	--	--
G4-EN33	136	0	Principio 7,8 y 9	--
<b>Aspecto: mecanismos de reclamación ambiental</b>				
G4-EN34	136	Durante el año 2016, Mutualia no ha recibido reclamaciones ambientales	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>				
<b>Aspecto: empleo</b>				
G4-LA1	136 106	Antigüedad: 15,63 Edad Media: 46,04 Rotación: 1,03%	Principio 6	5. Igualdad de género  8. Trabajo decente y crecimiento económico



## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS	
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>					
<b>Aspecto: empleo</b>					
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	111	--	--	8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	110	Todas las personas que han disfrutado de la baja por maternidad o paternidad, siguen vinculadas a Mutua.	--	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>Aspecto: relación entre los trabajadores y la dirección</b>					
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	137	30 días. La organización dispone de un Convenio Colectivo general de seguros mutuas, en el que se recogen las modificaciones de las condiciones de trabajo.	Principio 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	137	100% 3 Comités de Seguridad y Salud Laboral	Principio 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	137 107	2015:4,73% 2016:5,08%	--	3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	137	0	--	3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	137	Cubierto por la ley de Prevención de Riesgos Laborales, según el art. 38.1. 100% asuntos de seguridad y salud en el trabajo	Principio 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>					
<b>Aspecto: capacitación y educación</b>					
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	109	--	--	4. Educación de calidad 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	109	--	--	8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	138	No aplica al no disponer de carreras profesionales.	--	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
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.	28-37	--	Principio 1 y 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>Aspecto: igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>					
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	106	--	Principio 1 y 6	8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades
<b>Aspecto: evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>					
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinan en función de criterios relativos a prácticas laborales.	138	100% 2016: 17 nuevos contratos	Principio 1,4,5 y 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	138	0	Principio 1,4,5 y 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>					
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	138	2016: 351 reclamaciones 100% abordadas	Principio 1,4,5 y 6	16. Paz, justicia e instituciones sólidas

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS	
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>					
<b>Aspecto: inversión</b>					
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	139	0%	Principio 1 y 2	--
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	139	0	Principio 1 y 2	--
<b>Aspecto: no discriminación</b>					
5. Igualdad de género					
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	139	0	Principio 1,2 y 6	8. Trabajo decente y crecimiento económico
16. Paz, justicia e instituciones sólidas					
<b>Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva</b>					
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	139	0	Principio 1,2 y 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>Aspecto: trabajo infantil</b>					
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	139	No da lugar al desarrollar la actividad de la organización en el ámbito de la CAPV aunque se incluye cláusula dentro del código ético de proveedores.	Principio 1,2 y 5	8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: trabajo forzoso</b>					
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	139	No hay riesgo de sufrir trabajo forzado debido al ámbito de actuación CAPV	Principio 1,2 y 4	8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>Aspecto: medidas de seguridad</b>					
G4-HR7	G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	139	0	Principio 1 y 2	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: derechos de la población indígena</b>					
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	139	0	Principio 1 y 2	2. Hambre O
<b>Aspecto: evaluación</b>					
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	139	0	Principio 1 y 2	--
<b>Aspecto: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>					
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	139	0	Principio 1 y 2	--
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	139	0	Principio 1 y 2	--
<b>Aspecto: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>					
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	139	0	Principio 1 y 2	16. Paz, justicia e instituciones sólidas

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS	
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>					
<b>Aspecto: inversión</b>					
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	140	0%	Principio 1 y 2	--
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	140	0	Principio 1 y 2	--
<b>Aspecto: no discriminación</b>					
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	140	0	Principio 1,2 y 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva</b>					
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	140	0	Principio 1,2 y 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>Aspecto: trabajo infantil</b>					
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	140	No da lugar al desarrollar la actividad de la organización en el ámbito de la CAPV aunque se incluye cláusula dentro del código ético de proveedores.	Principio 1,2 y 5	8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: trabajo forzoso</b>					
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	140	No hay riesgo de sufrir trabajo forzado debido al ámbito de actuación CAPV	Principio 1,2 y 4	8. Trabajo decente y crecimiento económico
<b>Aspecto: medidas de seguridad</b>					
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	140	0	Principio 1 y 2	16. Paz, justicia e instituciones sólidas

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>					
<b>Aspecto: derechos de la población indígena</b>					
<b>G4-HR8</b>	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	141	0	Principio 1 y 2	2. Hambre 0
<b>Aspecto: evaluación</b>					
<b>G4-HR9</b>	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	141	0	Principio 1 y 2	--
<b>Aspecto: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>					
<b>G4-HR10</b>	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	141	0	Principio 1 y 2	--
<b>G4-HR11</b>	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	141		Principio 1 y 2	--
<b>Aspecto: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>					
<b>G4-HR12</b>	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	141	0	Principio 1 y 2	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: comunidades locales</b>					
<b>G4-SO1</b>	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	141	0	--	
<b>G4-SO2</b>	Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.	141		Por el tipo de actividad que desarrollamos los impactos negativos sobre las comunidades locales no son significativos	1. Fin de la pobreza 2. Hambre cero

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>				
<b>Aspecto: lucha contra la corrupción</b>				
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	142	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.	Principio 10 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	142	0	Principio 10 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	142	No se han producido	Principio 10 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: política pública</b>				
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	142	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Principio 10 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: prácticas de competencia desleal</b>				
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	142	No se han producido	-- 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: cumplimiento regulatorio</b>				
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	142	0	-- 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>				
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	142	No se ha valorado la repercusión social de los proveedores	Principio 1 y 2 --
G4-SO10	Impactos sociales menos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	142	No se han identificado proveedores con impacto negativo en la cadena de suministro	Principio 1 y 2 --
<b>Aspecto: mecanismos de reclamación por impacto social</b>				
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	142	0	Principio 1 y 2 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos		Página	2016	Pacto Mundial	ODS
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>					
<b>Aspecto: salud y seguridad de los clientes</b>					
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	84		Principio 1	--
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	143	0	Principio 1	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: etiquetado de los productos y servicios</b>					
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	41 43-45		--	12. Producción y consumo responsable
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	143	0	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	84,92,93...126		--	--
<b>Aspecto: comunicaciones de marketing</b>					
G4-PR6	Venta de productos propios o en litigio	143	No aplica	--	--
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	143	Por las normativas que nos aplican no se puede hacer publicidad ni promoción de productos y servicios	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: privacidad de los clientes</b>					
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	143	0	Principio 1	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Aspecto: cumplimiento regulatorio</b>					
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.	143	0	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas







# 07

## CUENTA ANUALES

# CUENTAS ANUALES Y ANÁLISIS FINANCIERO

Las cuentas anuales de Mutualia correspondientes al ejercicio 2016 han sido elaboradas en base al Plan General de Contabilidad Pública que resulta de aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social por Resoluciones de la Intervención General de la Seguridad Social de 1 de julio de 2011, 9 de mayo de 2012, 5 de julio de 2016 y 18 de julio de 2016 mediante las cuales se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

De conformidad con los artículos 143 y 168 de la Ley General Presupuestaria y de acuerdo con lo establecido en el artículo 98.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de Octubre, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS), concluyendo en los informes correspondientes que, las Cuentas Anuales expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como de los resultados, de los flujos de efectivo y del estado de liquidación del presupuesto de la Entidad, de conformidad con el marco normativo financiero, presupuestario y contable que resulta de aplicación.

## RESULTADO DEL EJERCICIO

### Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado a distribuir obtenido por Mutualia en el ejercicio 2016 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social asciende a 12.794 miles de euros. De los cuales un total de 6.385 miles de euros corresponde al resultado del propio ejercicio y 6.409 miles de euros es el resultado positivo de ejercicios anteriores recogido en la cuenta 120 y reflejado en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto. Siendo las principales variables las siguientes:

### Ingresos

El total de ingresos asciende a 302.783 miles de euros; siendo la partida de cuotas a cargo de empleadores/as y asalariados/as la más significativa con 278.534 miles de euros, incrementándose la misma un 5% sobre las cuotas del 2015, debido principalmente al aumento de la población protegida.

Los ingresos financieros y otros ingresos han sumado un total de 24.249 miles de euros.

### Gastos

Los gastos totales ascienden a 295.562 miles de euros, un 5,42 % más que en el 2015. Este incremento, directamente proporcional al incremento de cuotas, viene derivado por el aumento de gasto de la partida de Prestaciones Sociales junto con la de Transferencias y Subvenciones, incluyendo esta última el Reaseguro y Servicios Comunes.

Son estas dos partidas las más significativas con un montante de 215.175 miles de euros; situándose a su vez los gastos de funcionamiento en 80.387 miles de euros.

### Dotación provisión morosidad

Variación de resultados que, aun siendo del propio ejercicio 2016, por normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente, con un importe total de 835.724 euros.

## Resultados positivos de ejercicios anteriores

Resultado de ejercicios anteriores por un importe global de 6.409 miles de euros.

## Reservas e Ingreso del Resultado Económico Positivo

El resultado a distribuir en el presente ejercicio 2016 asciende a un total de 12.794.438 euros. Y teniendo en consideración el **Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social**, artículos 95 "Resultado económico y reservas" y 96 "Excedentes", así como el oficio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de fecha 31 de marzo de 2016 que especifica el destino de la Reserva de Asistencia Social, a 1 de enero de 2017 las reservas de esta Mutua presentarán los siguientes saldos:

RESULTADO	SITUACIÓN A 31.12.2015	SITUACIÓN A 31.12.2016
Resultado del ejercicio	13.264.317	6.385.006
Variación resultado de ejercicios anteriores	8.178.104	6.409.432
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>21.442.421</b>	<b>12.794.438</b>

RESERVAS CONSTITUIDAS	SITUACIÓN A 01.01.2016	SITUACIÓN A 01.01.2017
Reserva de Estabilización (C.P.) máx. 45%	82.608.087	84.963.515
Reserva de Asistencia Social	3.834.889	4.043.868
Reserva Complementaria C.P.	2.145.229	1.108.965
Reserva de Estabilización (C.C.) mín 5%	3.785.332	3.937.895
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) máx 25%	523.919	479.205
<b>Total de Reservas</b>	<b>92.897.456</b>	<b>94.533.448</b>

\*La Reserva de Asistencia Social ha sido aplicada en el ejercicio 2016 por un total de 899.987€, importe correspondiente a las prestaciones abonadas por la Comisión de Prestaciones Especiales.

Y tras la dotación de las reservas correspondientes, se procederá a ingresar en la Tesorería General de la Seguridad Social un importe de 10.258.460 euros, siendo su composición la siguiente:

- » El 80% del exceso de resultados de contingencias profesionales con destino al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social: 8.871.723 euros.
- » El importe íntegro del exceso de resultados de la gestión del Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos con destino a los fines generales del cese de actividad de trabajadores autónomos: 1.386.737 euros.

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

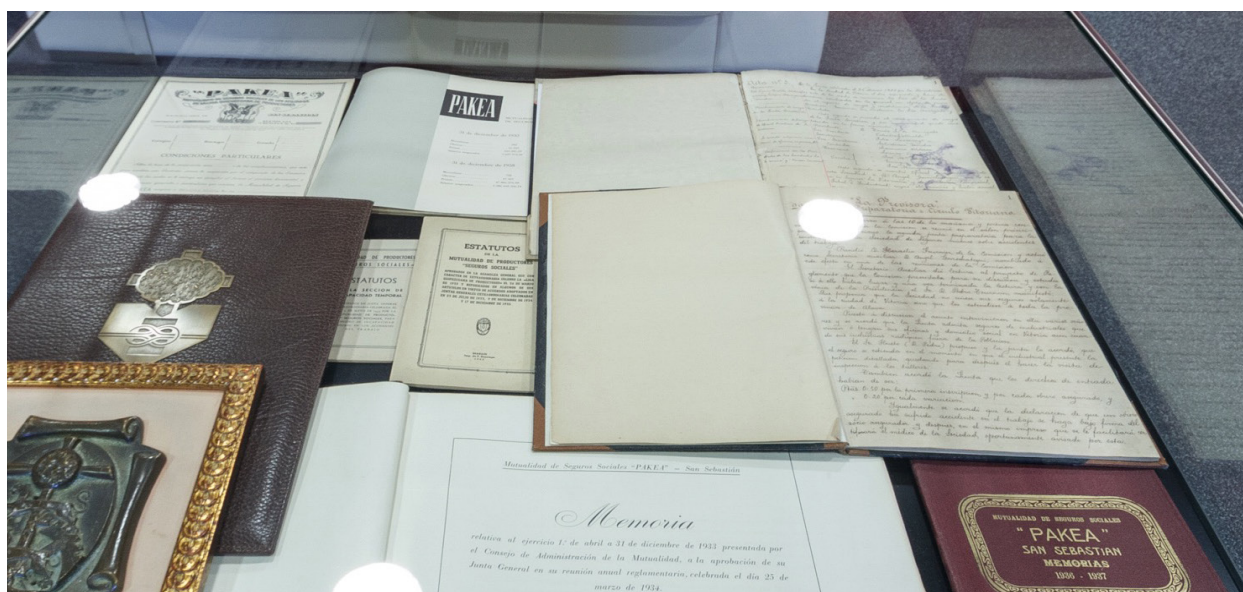
## Patrimonio Histórico

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

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

En la actualidad el Patrimonio Histórico de Mutualia se encuentra formado por bienes inmuebles, inversiones financieras más efectivo, así como una inversión inmobiliaria consistente en la administración de un parking situado en Vitoria -Gasteiz, el cual es gestionado por un tercero. Debiendo mencionar especialmente que en este ejercicio 2016 se ha finalizado la construcción de la nueva sede de Vitoria-Gasteiz, sita en la calle Beato Tomás de Zumárraga 10 Bis, la cual alberga las instalaciones asistenciales que hasta la fecha se gestionaban en la calle Beato Tomás de Zumárraga, 4 y 10, así como el centro administrativo ubicado en la Avda. de los Olmos 1.

El resultado obtenido por Mutualia en el ejercicio 2016 en la gestión de su Patrimonio Histórico ha ascendido a un total de 704.367 euros. Este resultado se distribuye íntegramente a **reservas voluntarias**, situándose así las mismas en un importe global de **19.078.923 euros**.



## BALANCE Y RESULTADO INTEGRADO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PATRIMONIO HISTÓRICO

Balance Integrado			
CAPITALIZACIÓN TOTAL	2014	2015	2016
Patrimonio Neto	215.728.294	159.822.684	154.365.321
Pasivo no corriente	3.970.099	3.767.205	3.774.193
Pasivo corriente	37.136.495	36.905.822	38.164.174
<b>PASIVO</b>	<b>256.834.888</b>	<b>200.495.711</b>	<b>196.303.688</b>
ACTIVOS TOTALES	2014	2015	2016
Activo no corriente	114.631.612	92.858.178	81.579.643
Activo corriente	142.203.276	107.637.533	114.724.045
<b>ACTIVO</b>	<b>256.834.888</b>	<b>200.495.711</b>	<b>196.303.688</b>
Resultado integrado			
	2014	2015	2016
<b>INGRESOS</b>	<b>289.597.457</b>	<b>292.968.695</b>	<b>305.067.708</b>
Gastos de Personal	29.726.381	30.525.227	30.148.715
Gastos Corrientes	236.861.080	249.057.625	265.296.452
Amortizaciones	1.950.520	1.826.945	1.697.443
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>268.537.981</b>	<b>281.409.797</b>	<b>297.142.610</b>
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>21.059.476</b>	<b>11.558.898</b>	<b>7.925.098</b>
Variación de resultados de ejercicios anteriores	5.917.536	8.178.104	6.409.432
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-960.007	2.382.346	-835.724
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>26.017.005</b>	<b>22.119.348</b>	<b>13.498.806</b>

## ANÁLISIS ECONÓMICO y FINANCIERO DEL EJERCICIO

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

### Seguridad Social

RATIOS ECONÓMICOS	2014	2015	2016
Rendimiento de fondos propios (ROE) (Resultado/F.P.)	10,21%	8,54%	5,96%
<b>Descomposición:</b>			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	6,58%	3,75%	2,38%
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,27	1,73	1,86
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	1,22	1,32	1,34

RATIOS FINANCIEROS	2014	2015	2016
Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente)	0,81	0,37	0,28
Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente)	2,36	2,04	2,07
Liquidez general( Activo Corriente/Pasivo Corriente)	3,45	2,05	2,68
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,18	0,24	0,25
Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no corriente)	9,27	9,62	10,62
Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	2,98	0,69	3,98

RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL	2014	2015	2016
Cotizaciones Sociales / Ingresos Gestión ordinaria	0,92	0,92	0,93
Prestaciones Sociales / Gastos Gestión Ordinaria	0,40	0,42	0,44
Gastos de Personal / Gastos Gestión Ordinaria	0,11	0,11	0,10
Aprovisionamientos / Gastos Gestión Ordinaria	0,04	0,04	0,04

## Patrimonio Privativo

RATIOS FINANCIEROS	2014	2015	2016
Liquidez general( Activo Corriente/Pasivo Corriente)	46,33	49,91	67,63
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,010	0,011	0,012



## CUENTAS ANUALES 2016

### BALANCE DE SITUACIÓN 2016 GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ACTIVO		2016	2015 reexpresado
<b>A) Activo no corriente</b>		<b>61.154.637,26</b>	<b>78.352.025,46</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>		<b>2.752.813,42</b>	<b>2.161.453,97</b>
1. Inversión en investigación y desarrollo		0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual		0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas		2.443.208,67	2.110.488,41
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos		309.604,75	50.965,56
5. Otro inmovilizado intangible		0,00	0,00
<b>II. Inmovilizado material</b>		<b>13.032.294,22</b>	<b>11.525.145,16</b>
1. Terrenos		675.974,78	675.974,78
2. Construcciones		3.897.279,85	3.941.969,41
5. Otro inmovilizado material		8.459.039,59	6.907.200,97
6. Inmovilizado en curso y anticipos		0,00	0,00
<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Terrenos		0,00	0,00
2. Construcciones		0,00	0,00
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos		0,00	0,00
<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>		<b>2.606.261,34</b>	<b>2.643.165,67</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público		2.606.261,34	2.643.165,67
4. Otras inversiones		0,00	0,00
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>		<b>42.527.328,90</b>	<b>61.697.937,31</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio		0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda		42.487.916,35	61.656.485,32
4. Otras inversiones financieras		39.412,55	41.451,99
<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>		<b>235.939,38</b>	<b>324.323,35</b>
<b>B) Activo corriente</b>		<b>101.616.796,85</b>	<b>95.621.107,51</b>
<b>I. Activos en estado de venta</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>II. Existencias</b>		<b>114.604,74</b>	<b>109.064,48</b>
1. Productos farmacéuticos		40.778,74	33.367,32
2. Material sanitario de consumo		72.400,90	72.104,66
3. Otros aprovisionamientos		1.425,10	3.592,50
<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>		<b>67.839.703,41</b>	<b>66.508.829,67</b>
1. Deudores por operaciones de gestión		1.326.050,47	7.684.971,89
2. Otras cuentas a cobrar		66.453.065,88	58.773.640,05
3. Administraciones públicas		60.587,06	50.217,73
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		0,00	0,00
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>		<b>22.777.706,85</b>	<b>14.433.629,18</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio		0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda		22.774.706,85	14.433.569,18
4. Otras inversiones financieras		3.000,00	60,00
<b>VI. Ajustes por periodificación</b>		<b>240.513,13</b>	<b>1.063.360,37</b>
<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>		<b>10.644.268,72</b>	<b>13.506.223,81</b>
1. Otros activos líquidos equivalentes		8.500.000,00	11.950.000,00
2. Tesorería		2.144.268,72	1.556.223,81
<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>		<b>162.771.434,11</b>	<b>173.973.132,97</b>



PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2016	2015 reexpresado
<b>A)</b>	<b>Patrimonio neto</b>	<b>121.225.225,26</b>	<b>134.593.533,32</b>
<b>I.</b>	<b>Patrimonio aportado</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>II.</b>	<b>Patrimonio generado</b>	<b>121.225.225,26</b>	<b>134.593.533,32</b>
1.	Reservas	97.117.551,51	95.467.024,03
2.	Resultados de ejercicios anteriores	16.886.943,23	28.341.488,29
3.	Resultados de ejercicio	7.220.730,52	10.785.021,00
<b>III.</b>	<b>Ajustes por cambios de valor</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.	Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2.	Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>B)</b>	<b>Pasivo no corriente</b>	<b>3.575.854,05</b>	<b>3.767.205,06</b>
<b>I.</b>	<b>Provisiones a largo plazo</b>	<b>3.346.697,07</b>	<b>3.386.301,46</b>
<b>II.</b>	<b>Deudas a largo plazo</b>	<b>229.156,98</b>	<b>380.903,60</b>
2.	Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	229.156,98	380.903,60
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
<b>C)</b>	<b>Pasivo corriente</b>	<b>37.970.354,80</b>	<b>35.612.394,59</b>
<b>I.</b>	<b>Provisiones a corto plazo</b>	<b>15.937.503,12</b>	<b>16.033.366,44</b>
<b>II.</b>	<b>Deudas a corto plazo</b>	<b>1.743.120,24</b>	<b>533.429,98</b>
2.	Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	1.743.120,24	533.429,98
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Acreedores y otras cuentas a pagar</b>	<b>20.289.731,44</b>	<b>19.045.598,17</b>
1.	Acreedores por operaciones de gestión	6.500.158,96	5.546.464,67
2.	Otras cuentas a pagar	12.472.924,52	12.110.248,84
3.	Administraciones públicas	1.316.647,96	1.388.884,66
4.	Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
<b>V.</b>	<b>Ajustes por periodificación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>		<b>162.771.434,11</b>	<b>173.973.132,97</b>

# CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL 2016

## GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

	2016	2015
1. Cotizaciones sociales	278.533.742,69	264.407.766,05
2. Transferencias y subvenciones recibidas	271.738,44	-672,65
3. Prestaciones de servicios	1.726.683,65	1.376.977,78
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	18.769.015,47	20.243.709,74
6. Excesos de provisiones	615.891,12	382.038,03
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>299.917.071,37</b>	<b>286.409.818,95</b>
7. Prestaciones sociales	-129.413.308,56	-117.701.784,52
8. Gastos de personal	-30.148.715,10	-30.484.698,58
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-85.761.133,37	-80.736.194,25
10. Aprovisionamientos	-10.896.361,13	-10.892.497,73
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-37.702.215,79	-37.965.725,34
12. Amortización del inmovilizado	-1.540.258,47	-1.557.104,53
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-295.461.992,42</b>	<b>-279.338.004,95</b>
<b>I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>4.455.078,95</b>	<b>7.071.814,00</b>
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-79.529,11	-180.533,42
14. Otras partidas no ordinarias	29.953,80	52.038,76
<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>4.405.503,64</b>	<b>6.943.319,34</b>
15. Ingresos financieros	2.835.571,91	3.542.983,66
16. Gastos financieros	-20.345,03	-13.223,60
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	408.891,43
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>2.815.226,88</b>	<b>3.938.651,49</b>
<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>7.220.730,52</b>	<b>10.881.970,83</b>
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	0,00	-96.949,83
<b>VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>	<b>7.220.730,52</b>	<b>10.785.021,00</b>

# ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO 2016

## GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2015 (C+D)</b>	0,00	127.386.955,72	0,00	0,00	127.386.955,72
<b>B AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>	0,00	6.409.432,43	0,00	0,00	6.409.432,43
<b>C PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2016 (A+B)</b>	0,00	133.796.388,15	0,00	0,00	133.796.388,15
<b>D VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2016</b>	0,00	-12.571.162,89	0,00	0,00	-12.571.162,89
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	7.220.730,52	0,00	0,00	7.220.730,52
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00		0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	-19.791.893,41	0,00	0,00	-19.791.893,41
<b>E PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2016 (C+D)</b>	0,00	121.225.225,26	0,00	0,00	121.225.225,26

# BALANCE DE SITUACIÓN 2016 PATRIMONIO PRIVATIVO

ACTIVO	2016	2015 reexpresado
<b>A) Activo no corriente</b>	<b>20.425.005,79</b>	<b>14.508.357,30</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,,00
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>10.161.959,92</b>	<b>6.186.997,46</b>
1. Terrenos	1.249.778,34	1.142.774,95
2. Construcciones	8.662.412,56	4.863.131,61
5. Otro inmovilizado material	249.769,02	181.090,90
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>	<b>670.615,22</b>	<b>776.958,82</b>
1. Terrenos	222.838,06	324.604,57
2. Construcciones	447.777,16	452.354,25
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00	0,00
4. Otras inversiones	0,00	0,00
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>9.592.430,65</b>	<b>7.544.401,02</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	9.592.430,65	7.544.401,02
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>B) Activo corriente</b>	<b>13.107.248,14</b>	<b>18.293.881,74</b>
<b>I. Activos en estado de venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>II. Existencias</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00
2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>107.160,06</b>	<b>229.412,55</b>
1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a cobrar	48.315,70	34.230,77
3. Administraciones públicas	58.844,36	195.181,78
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>2.276.509,38</b>	<b>3.863.895,29</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	2.272.125,10	3.859.770,75
4. Otras inversiones financieras	4.384,28	4.124,54
<b>VI. Ajustes por periodificación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>10.723.578,70</b>	<b>14.200.573,90</b>
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2. Tesorería	10.723.578,70	14.200.573,90
<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>	<b>33.532.253,93</b>	<b>32.802.239,04</b>

PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2016	2015 reexpresado
<b>A)</b>	<b>Patrimonio neto</b>	<b>33.140.095,33</b>	<b>32.435.727,93</b>
I.	Patrimonio aportado	0,00	0,00
II.	Patrimonio generado	33.140.095,33	32.435.727,93
1.	Reservas	32.435.727,93	31.758.801,07
2.	Resultados de ejercicios anteriores	0,00	0,00
3.	Resultados de ejercicio	704.367,40	676.926,86
III.	Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1.	Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2.	Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV.	Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
<b>B)</b>	<b>Pasivo no corriente</b>	<b>198.339,36</b>	<b>0,00</b>
I.	Provisiones a largo plazo	198.339,36	0,00
II.	Deudas a largo plazo	0,00	0,00
2.	Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	0,00	0,00
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
<b>C)</b>	<b>Pasivo corriente</b>	<b>193.819,24</b>	<b>366.511,11</b>
I.	Provisiones a corto plazo	115.686,46	135.267,23
II.	Deudas a corto plazo	0,00	0,00
2.	Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	0,00	0,00
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV.	Acreedores y otras cuentas a pagar	78.132,78	231.243,88
1.	Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2.	Otras cuentas a pagar	78.132,78	231.243,88
3.	Administraciones públicas	0,00	0,00
4.	Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Ajustes por periodificación	0,00	0
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>		<b>33.532.253,93</b>	<b>32.802.239,04</b>

# CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL 2016

## PATRIMONIO PRIVATIVO

	2016	2015
1. Cotizaciones sociales	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00	184.569,29
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.757.714,14	1.652.714,14
6. Excesos de provisiones	0	180.634,21
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>1.757.714,14</b>	<b>2.017.917,64</b>
7. Prestaciones sociales	0,00	0,00
8. Gastos de personal	0,00	-40.528,12
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
10. Aprovisionamientos	-225,06	-1.375,91
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-1.119.449,70	-1.507.399,58
12. Amortización del inmovilizado	-77.655,21	-88.035,27
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-1.197.329,97</b>	<b>-1.637.338,88</b>
<b>I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>560.384,17</b>	<b>380.578,76</b>
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financieros y activos en estado de venta	0,00	-1.272,25
14. Otras partidas no ordinarias	-227.584,62	-104.979,39
<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>332.799,55</b>	<b>274.327,12</b>
15. Ingresos financieros	490.012,28	529.030,05
16. Gastos financieros	-678,47	-682,48
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>489.333,81</b>	<b>528.347,57</b>
<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>822.133,36</b>	<b>802.674,69</b>
21. Impuesto sobre beneficios	-117.765,96	-125.747,83
<b>V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>704.367,40</b>	<b>676.926,86</b>

# ESTADO DE CAMBIO PATRIMONIO NETO 2016

## PATRIMONIO PRIVATIVO

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A.</b> PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2015 (C+D)	0,00	32.435.727,93	0,00	0,00	32.435.727,93
<b>B.</b> AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES					0,00
<b>C.</b> PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2016 (A+B)	0,00	32.435.727,93	0,00	0,00	32.435.727,93
<b>D.</b> VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2016	0,00	704.367,40	0,00	0,00	704.367,40
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		704.367,40			704.367,40
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias					0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto					0,00
<b>E.</b> PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2016 (C+D)	0,00	33.140.095,33	0,00	0,00	33.140.095,33



**mutualia**



**MEMORIA**

**2016**