



mutualia



MEMORIA

2016



ZURE **SEGURTASUNEAN** PENTSATZEN, **HOBETUZ GOAZ**



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
zuzendari gerentea
MUTUALIA

ANTONIO GUTERRES jn.
idazkari nagusia
NAZIO BATUAK
New York, NY 10017 USA

Guterres jaun estimatua,

Gutun honen bidez, Mutualiak, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean aritzen diren 2. zk.ko mutualitateak, Munduko Itunaren eta horren barneko Hamar Printzipioen ekimenaren aldeko konpromisoa berritzeko asmoa duela adierazi nahi dizu.

Jakinarazpen horren bitartez, printzipio horiek gure jarduera guztietan eta eragin-eremuan bultzatzeko eta ezartzeko asmoa adierazten dugu.

Mutualiak etengabeko hobekuntzaren alde egin du apustu eta horren adibide da 2009an hitzarmenarekin bat egin eta ondoren hainbatetan konpromisoa berri izana, helburuak eta Munduko Itunaren printzipioak betetzeko.

Munduko Itunarekin bat egiteak aukera eman digu jasagarritasuna gure estrategian eta kudeaketa-sisteman txertatzeko, eta hori gure jarrera konprometitu eta proaktiboaren erakusle da. Horri eustea erronka handia da gure erakundearen ezaugarriak direnak izanda.

Gainera, konpromiso horren berri ematen diegu gure interes-taldee eta, oro har, herritarrei, eta konpromiso horri berari esker komunikazioa arina eta gardena da horiekin guztiekin.

2016an egindako ekintzak ituneko hamar printzipioekin konprometituta gauden isla dira, eta 2016ko ekitaldiko urteko memorian jasota daude.

2017an ere ildo horri tiraka egingo dugu lan, giza eta lan-eskubideen defentsa, ingurumenaren babesa eta ustelkeriaren aurkako borroka are gehiago hobetzeko, hala enpresan bertan nola enpresatik kanpo.

Gizarte erantzukizuna abagune bat da enpresentzat, bai hazten jarraitzeko bai berrikuntzarako.

Adeitasunez

Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duen 2 zk.ko Mutua
Mutua colaboradora con la Seguridad Social n° 2

AURKIBIDEA

01

Korporazioaren adierazpena

Presidentearen gutuna
Zuzendari Kudeatzailearen gutuna
Aurkezpena eta irismena

02

Gobernu- eta partaidetza-organoak

Batzar Orokorra
Zuzendaritza Batzordea
Batzorde Exekutiboa
Zuzendari kudeatzailea
Kontrol eta Jarraipen Batzordea
Prestazio Berezien Batzordea
Zuzendaritza Batzordea
Kudeaketaren jarraipena

03

Nor gara

Erakundearen profila
Kudeaketa-eredua
Kode etikoa
Nazio Batuen Munduko Hitzarmenera atxikitzea
Esparru juridikoa

04

Konpromisoa eta interes-taldeen parte-hartzea

05

Emaitzak 2016

Kaudimena
Laguntzaren kalitatea
Bezeroarenganako orientazioa
Kudeaketa aurreratua
Pertsonen konpromisoa
Ospe korporatiboa

06

Eskakizunen mugaketa eta
GRI adierazleak

07

Urteko Kontuak



01

KORPORAZIOAREN ADIERAZPENA

PRESIDENTEAREN GUTUNA

ZUZENDARI KUDEATZAILEAREN GUTUNA

AURKEZPENA ETA IRISMENA

PRESIDENTEAREN GUTUNA



UR TSA ERRAZTI Y OLARTECOECHEA

Mutualista estimatuak:

Atsegin handiz aurkezten dizuegu 2016. urteari dagokion urteko memoria. Ekitaldi honetan, ekonomiaren krisialditik irteten ari garela berretsi da.

2016an, Euskadiko ekonomiak –horixe da Mutualiaren jarduera-eremu nagusia– oso zabalkuntza-maila nabarmengarriak izan ditu urte osoan zehar, aurreikusi gabeko inertiari esker. Zehazki, euskal ekonomiaren hazkundera BPGaren % 3,1 izan zen; hau da, 2015eko emaitza baino bi hamarren altuago kokatu zen.

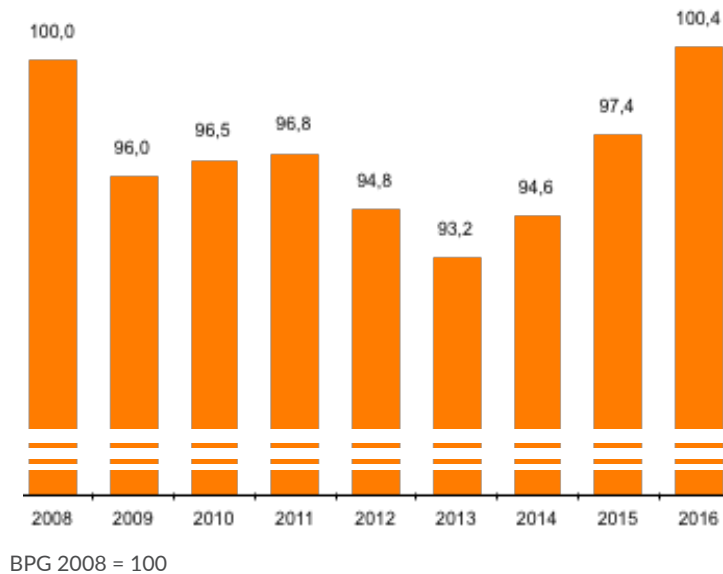
Ekonomiaren sektorearen arabera, zerbitzuak eta industria hazi ziren gehien: % 3,3 eta % 3,2, hurrenez hurren. Horri eraikuntzaren susperraldia gaineratu behar zaio, bereziki, bigarren hiruhilekotik aurrera.

BPGak erakutsitako indarra lan-merkatura hedatu zen, eta enplegua % 1,9 hazi zen. 2016an 16.000 lanpostu baino gehiago sortu ziren, eta, lau urte eta erdiren ostean, berriz ere gainditu zen 900.000 lanpostuen zifra Euskadin.

Afiliazioaren bilakaerarekin batera, zuzenean Mutualiaren egoera ekonomikoari eragiten dion beste faktore bat soldatak dira, kotizazio bidezko diru-sarrereren bitartez.

Ekonomiaren bilakaera onagatik ere, langile bakoitzeko lan-kostua apur bat beheratu zen (–% 0,9) 2016. urtean, oro har. Hala, hiru urtez jarraian gertatu dira beherakadak.

Euskadiren BPGaren benetako bilakaera



Horregatik, urtez neurritsuak izan ondoren, adituak bat datoz enpleguaren egonkortasuna handitzearen alde egin behar dela adieraztean, ezinbestekoa baita Gizarte Segurantzaren sistema, epe laburrera, eta pentsioen sistema, epe luzera, jasagarriak izan daitezzen.

Helburu berarekin, laneko arriskuen prebentzioa sustatzen eta bultzatzen jarraitu dugu. Ildo beretik doa kontingentzia profesionalengatikotizazioen sistemen murrizketa ere, laneko istripu-tasak nabarmen gutxitu dituzten enpresentzat. Horri BONUS pizgarri esaten zaio, eta etorkizunean eskuratzeko errazagoa izango da.

Hala ere, Espainiako laneko absentismoa jardueraren gorakada baino gehiago hazi da, ekonomia suspertzen ari den seinaleekin bat, bereziki, aldi baterako ezintasuna dela-eta lan egin ez diren orduei dagokienez. Sektoreka, 2016an honako hau izan zen absentismo-tasa: % 5 zerbitzuetan, % 4,8 industrian, eta % 3,1 eraikuntzan, Estatu osoan. Tasa orokorra % 4,88 izan zen; hau da, 2007an lortutako maximoaren zazpi ehunen gutxiago soilik.

Lan egin ez diren orduak zenbatzen badira, adostu direnen aldean, Euskadi absentismoaren buruan kokatu zen 2016an: 305 ordu galdu zituen langile bakoitzeko; hau da, Balearretan baina ehun gehiago.

Horrek oso kostu handia ekartzen die enpresei, batez ere kontingentzia arruntetan, eta aukera-kostuari gehitu behar zaio ekoizpen-ahalmenari dagokionez.

Gainera, absentismo-tasa handiagoa da emakumeen artean gizonen artean baino; izan ere, gaur egungo gizartean familian erantzukizun handiagoa hartzen dute beren gain.

Ilido horretan, Mutuialiak aspalditik sustatzen ditu bateratze-neurriak, benetako parekidetasuna lortu nahian, ezertan kaltetu gabe garatzen hasi garen politika berriak: osasunaren sustapenarekin, hezur- eta muskulu-sistemen nahasmenduen prebentzioarekin nahiz laguntza-programa espezifikoeekin lotutakoak.

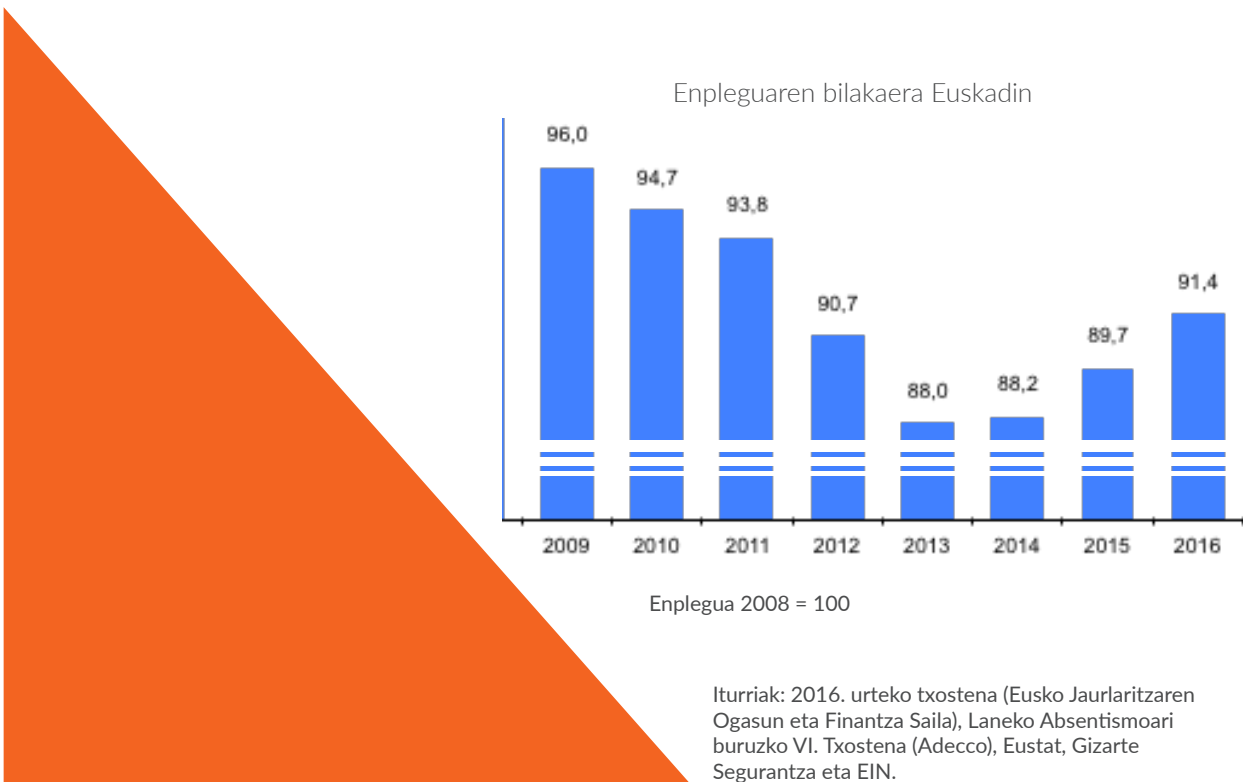
Horrez gain, laneko ordutegien arrazionalizazioa eta familiako eta laneko bitzta bateragarri egitea erraztuko duten malgutasun-sistemen hobekuntza ere bultzatzen ditugu.

Mutuialiaren Prestazio Berezien Batzordean, 2016an prestazio berri bat onartu genuen istripua izan duten autonomoei gizarte-laguntza emateko, aldi baterako jardunean ez dagoen negozio baten gastuak jasan behar badituzte, edo jarduerari eusteko handitu behar badituzte. Horrenbestez, haien negozioen bideragarritasuna eta jarraitutasuna bultzatzen ditugu.

Logikoa den moduan, erronka garrantzitsuak ditugu oraindik; hala ere, horietako batzuetan iazko ziurgabetasun bera dugu oraindik ere. Mutuen Legea garatu behar duen Erregelamenduaren argitalpenaz ari naiz; izan ere, ezin da esan berria denik, 2015eko urtarrilean argitaratu zenez. Beste erronka bat izango da kontingentzia arrunten kudeaketak gure eraginkortasun-mailak ez eragozteko lortzea, finantzaketa egokia ez izateagatik. Hori ere ez da berria. Eta, jakina, gure kudeaketa-sistema hobetzen jarraitzea, bezeroen, pertsonen eta gure gainerako interes-taldeen gogobetetasun-maila handienak lortzeko. Horrela soilik esan ahal izango baitugu gure zeregina –laburbilduz, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan– ongi betetzen dugula.

Eskerrak eman nahi dizkiet gure mutualistei beren leialtasunarengatik, gure profesional taldeari beren ahaleginarengatik eta ezaugarri ditugun balio guztiak betetzeagatik, eta Zuzendaritza Batzordea eta gainerako gobernu-organoak osatzen dituzten pertsoneri, beren konpromiso eta ardurarengatik. Elkarrekin, talde eraginkor, profesional, abangoardista eta gardenagoa eratzen dugu.

Eskerrik asko zuen babesarengatik.





ZUZENDARI KUDEATZAILEAREN

GUTUNA



IGNACIO LEKUNBERRI HORMAETXEA

Mutualista estimatuak:

2016ko uztailean, Batzar Nagusian, Mutuen Lankidetzaren Erregelamendu berria iaz argitaratuko zela aurreikusitua izan da. Ez da hala izan. Urtebete igaro da, eta Mutuaren Legea garatu eta lege horretan guztiz zehaztu gabe dauden hainbat alderdi argitu behar dituen arauaren zain gaude oraindik. Baina denbora aurrera doa, eta Erregelamendu berriarekin nahiz gabe, Mutuak lanean jarraitu du, 2015-2017 aldirako Plan Estrategikoan zehaztutako helburuak lortzeko asmoz.

Erronka horien artean lehena ospe onaren eta arriskuen kudeaketaren hobekuntza da, iaz iragarri moduan. Ez dira ekitaldi bakar batean lortzeko moduko erronkak. Ezta Plan Estrategiko bakar baten testuinguruan lortzeko modukoak ere. Baina ezin dugu, horren ondorioz, erabakiak hartzea eta lehenbailehen praktikan jartzea atzeratu. Horiek horrela, eremu horietako lehen urrats gisa, gure kultura korporatiboa zehazten edo, hobeto esanda, esplizitu bihurtzen hasi gara. Aurrez ere existitzen zen kultura hori, Mutuak kide guztiak gure jokabideak gidatzen dituzten sei balioak aukeratzeko bildu baino lehen, baina ez zegoen adostuta, barneratuta eta, nik uste garrantzitsuena hau dela, ez gure kudeaketa-planik kultura horren iraupena bermatzeko.

Orain, balioak aukeratu, partekatu, eztabaidatu, barneratu eta gure proiektuetan praktikan jarri ondoren, hobekuntza ziurtatzeko lanean ari gara, bikaintasunari dagokionez. Lanean ari gara, orobat, kultura hori argitaratzeko lagungarriak izango diren erakunde-testuinguru eta -antolamendua eratzeko. Bestalde, arriskuen kudeaketa zabaldu egingo da, barne har dezan kultura korporatibo honen definizioetik eratorritako arrisku etikoen kudeaketa ere.

Duela urtebete esan nuen, halaber, Mutuialiak eta sektoreak beste erronka garrantzitsu bat zutela: hain zuzen, finantzaketa egokia lortzea kontingentzia arruntak ziurtatzeko. Ildo horretan, lortu dugu kontingentzia arruntan kontuan defizita egonez gero erreserben zuzkidura-sistemak ez dezala zehatu mutuaren kaudimena. Oraingoz, lanean jarraitu beharko dugu, diru-sarrerak benetako prestazioen mailara egokitu daitezela lortzeko.

Horiek ziren premia handieneko erronkak, eta oraindik ere hala dira, baina badira mutua jasangarriagoa lortzen lagunduko duten beste batzuk ere. Gure zerbitzuen kalitatea hobetzea, bezeroen nahiz Mutuialian dihardugun pertsonen gogobetetasuna handitzea eta, oro har, gure kudeaketa eredu perfektionatzea gure estrategiaren funtsezko oinarriak dira. Eta esan dezakegu lorpen handiak izan ditugula horietan guztietan. Plan Estrategikoan erakundearen kaudimenari dagokionez finkatutako helburuak bete ditugu. Osasun-laguntzaren arloan hobetzen eta ziurtagiriak lortzen jarraitu dugu. Gure bezeroen gogobetetasunak nota altuak lortzen ditu oraindik ere, eta Mutuialiak Euskadin duen merkatu-kuota inoiz baino handiagoa da. Horrez gain, Eusko Jaurlaritzak, Euskalit bitartez, pertsonen kudeaketari dagokionez Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Sariarekin aitortutako lehen erakundea izan gara.

Argi dugu hobetzen jarraitu behar dugula. Horixe da gure izaera. Argi dugu zer erronka ditugun, halaber. Arestian adierazi bezala, kontingentzia arruntan kudeaketarako behar besteko finantzaketa lortzea eta Mutuialien izen ona hobetzea ziren gure erronka nagusiak, eta oraindik ere badira; horiei gaineratu behar zaie, gainera, gure zerbitzuen eta kudeaketa ereduaren etengabeko hobekuntza, gure interes-taldean gogobetetasuna lortzeko bitarteko gisa.

Memoria honetan zehar agerian geratzen da, lortutako emaitzak eta egindako lana tarteko, Mutuialiak talde bikaina duela.



AURKEZPENA ETA IRISMENA



MUTUALIA ZIFRETAN

3

klinika



14

laguntza zentro



3

egoitza



EGOITZA SOZIALA

Camino kalea 1
20004 Donostia

EGOITZA OPERATIBOA

Henao kalea 26
48009 Bilbo

ARABAKO EGOITZA

Tomas Zumarraga Dohatsuaren kalea 10 bis
01008 Vitoria - Gasteiz



Batez beste **583** langile
Pertsona

279 milioi kuota

10,2 milioi Gizarte
Segurantzaren
Funtsera

899.987 € prestazio berezietan

395 pertsona baliatu dira
bateratze-neurriez

28 Mutualia Ikasgela

Gizarte-lankidetzako 32 proiektu

Ziurtapenak, sariak eta errekonozimenduak



Kalitatea Kudeatzeko Sistemari buruzko ISO 9001 ziurtapena



Ingurumena Kudeatzeko Sistemari buruzko ISO 14.001 ziurtapena



Laneko Segurtasun eta Osasun Kudeaketa Sistemari buruzko OHSAS 18001 SST-0073/2011 ziurtapena



Pazienteen Segurtasunaren Arriskua Kudeatzeari buruzko UNE EN ISO 179003 ziurtapena



Osasun Laguntzarekin lotutako Infekzioak Zaindu Prebenitu eta Kontrolatzeko Sistemari buruzko UNE EN ISO 179006 ziurtapena, Pakea eta Ercilla klinikentzat



Energia Kudeatzeko Sistemari buruzko ISO 50001 ziurtapena



Familia Erantzukizuneko Enpresa ziurtapena (EFR)



Q Jasangarriaren ziurtagiria Henaokaleko eta Ercilla Klinikako gure eraikinentzat, Q jasangarria Evolution Plus kalifikazioarekin



DIGA HIRU IZAR ziurtapena (irisgarritasun maila adierazten duen bereizgarria), gure Gardentasun Atariari



Irisgarritasun Unibertsalari buruzko ziurtapena, DALCO irizpideen arabera (UNE 170.001-1 araua), Henaoko, Ercillako eta Beasaingo gure zentroentzat, 5 izarreko mailan



Irisgarritasun Unibertsalari buruzko ziurtapena, DIGA (irisgarritasun maila adierazten duen bereizgarria) espezifikazio teknikoaren arabera, gure Basauri, Erandio eta Lurretako zentroentzat, 4 izarreko mailan



Irisgarritasun Unibertsalari buruzko ziurtapena, DIGA (irisgarritasun maila adierazten duen bereizgarria) espezifikazio teknikoaren arabera, gure Gernikako zentroentzat, 3 izarreko mailan



«Berdintasuna Enpresan» egiaztagiria, Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak emana



Finalista Bikaintasunerako EFQM Europako Sarian



Iberoamerikako Kalitate Saria, zilarrezko errekonozimendua, «Erakunde Publiko Handia» kategorian



DIPLOOS saria, Laneko Segurtasuneko Espainiako Trofeoa.



Laguntza-kalitatearen arloko bikaintasunari aintzatespena, Gizarte Garapen eta Integrazioarako Institutuak (IDIS) emandakoa



euskararen bidean



PREMIO VASCO
A LA GESTIÓN AVANZADA

Euskal Saria Pertsonen Kudeaketa Aurreratuari

Memoria honi eta honen irismenari buruz



2005etik, Mutu Aliak bere urteko metodologiak argitaratzen ditu, Global Reporting Initiative (GRI) metodologiari jarraikiz, dokumentu bakar batean bilduta erakundearen urteko informazioa eta jasagarritasun-txostena.

Honekin, hamabi memoria egin dira G4 gidaliburuaren gidalerroei jarraikiz. Gure helburua da estandar horien «araberako» Zorrotza aukera betetzea, kontuak argi eta eraginkortasunez ematea, eta urtetik urtera jasagarritasunaren kudeaketa hobetzea, gure jardueren bitartez balio handiagoa lortzeko gizartearen eta ingurumenaren arloan.

Kudeaketa jasagarriko memoria integratu honi ez zaio egin kanpo-ziurtapeneko prozesurik, legez egin beharreko ez gain; izan ere, ezarrita dago bi urtez behin kanpo-egiaztapena egingo zaiola. CoP aurreratua kategoriako betetze-mailaren ziurtapenerako, Itun Globalaren Espainiako Sareak egin zuen egiaztapena.

Memoria hau egiteko, erakundearen alor guztietako ekarpenak eta informazioa erabili da, 2016ko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitarteko aldiari dagokionez, eta gure interes talde guztientzat kontsultarako balio dezala da gure asmoa.

2016ko memoria Gasteizen 2017ko uztailearen 21ean egindako Ohiko Batzar Nagusian aurkeztu, onartu eta baliozkotu zen. Batzar horretan, formatu digitalean eman genuen ekitaldiko finantza-informazioa.

Memoria hau Aurrerapenari buruzko Komunikazioaren (CoP) baliokidea da. Nazio Batuen Itun Globalak eskatzen du, eta haren bitartez ekimen horrekiko dugun konpromisoa berresten dugu, baita Mutu Aliak Garapen Jasagarriaren Helburuekin (GJH) duen konpromisoa ere. Helburu horiek Nazio Batuen 2015eko goi-bileran onartu ziren.

GRI adierazleen taulan, GJHekiko bateratasuna eta Itunaren hamar printzipioekiko bat-etortzea sartu dugu.

Memoriaren kalitatea eta edukia zehazteko printzipioak.

1. Oreka

Mutualiaren memoriak erakundearen jardueraren alde positibo zein negatiboen berri ematen du, sortutako itxaropenak bete ez direnean; horrela, interes taldeek arrazoizko balioespen bat egin ahal izango dute.

2. Konparagarritasuna

Interes-taldeak Mutuliak denboraren joanean izan dituen aldaketak azter ditzakete, zeren txostenean agertzen diren datu kuantitatibo guztiak aurreko urtekoekin alderatzen baitira, batzuetan baita aurreko bi urtekoekin ere; horrela, erakundeak bere jarduera garatzean izan dituen aldaketak aztertu eta erka daitezke.

3. Argitasuna, zehaztasuna eta sakontasuna

Informazioa era sistematikoan adierazi da; aurkibide orokor bat (memoria errazago irakurtzeko) eta GRI adierazleen aurkibide global bat (adierazten diren datu kualitatibo eta kuantitatiboen eskuragarritasuna eta kokapena errazten du), gure interes-taldeein termino teknikoak, ahal den heinean, era ulerterrazean azaldu eta egokitzeaz gain.

4. Puntueltasuna

Txosten hau urtero egiten da, erakundearen ezaugarriak eta Mutuliak garatzen dituen jarduera guztiak kontuan izanda; bertan, erakundearen ekonomia, gizarte eta ingurumeneko zereginari buruzko informazio bermatua dago.

5. Fidagarritasuna

Urteko memoria honetan bildutako datuak eta informazioa gure erakundearen 2016. ekitaldian gauzatutako jarduerari buruzkoak dira, eta prozesuak kudeatzeko informazio-sistemen bidez lortu dira; hala nola, AS/400, SAP R/3, PRISMA eta EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET eta prozesu bakoitzerako kalkulaturako adierazleak.

6. Interes-taldeen parte-hartzea

Mutuliak interes-taldeak identifikatzen ditu eta haiekin etengabe elkarrizketan jarduten du, horrela haien itxaropen eta interes guztiei erantzun ahal izateko.

7. Jasangarritasunaren testuinguru estrategikoa

Erakundeak tokiko, eskualdeko eta nazio-mailako ekonomia, gizarte eta ingurumena garatzen laguntzen du, bere aukeren baitan eta beti era interkonektatuan.

8. Materialtasuna

Mutuliak erakundearen gizarte, ekonomia eta ingurumeneko inpaktu esanguratsuenek adierazten dituzten alderdiak edo gure interes-taldeen ebaluazioetan eta erabaketan eragin dezaketen alderdiak estaltzen ditu.

Materialtasunaren analisia



Materialtasunaren analisia da gai komunak eta garrantzitsuenak aukeratzeko erabiltzen dugun tresna, eta prozesu jarraitu eta sistematiko baten ondorioz ateratzen da, bai Mutualia bai gure interes-talde guztiak tartean sartuz. Urtero prozesu hori aberasten dugu, gure kudeaketa eta erantzuteko gaitasuna hobetze aldera.

Egindako materialtasun-inkestaren bitartez, Mutuialiak erakunde gisa kontuan hartu behar dituen gai garrantzitsuenak identifikatzeko aukera eman diegu gure interes-taldee.

Informazio horri esker, memoriako edukiak zehaztu ditzakegu, estrategia interes-taldeen behar eta itxaropenekin bat datorrela berma dezakegu, eta haien iritziei buruzko ikuspegi osoagoa lor dezakegu.

Taula honetan ikus daiteke zein diren gai garrantzitsuenak, Mutualiaren kudeaketaren arloan, interes-talde bakoitzerako:

INTERES-TALDEA	GAI GARRANTZITSUAK
Aliatuak eta hornitzaileak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroaren osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna 2. Enpresaren jarduera ekonomikoa 3. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna 4. Laneko praktikak eta taxuzko lana: dibertsitatea eta aukera-berdintasuna
Sozietatea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sozietatea, araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 2. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroaren osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna 3. Laneko praktikak 4. Presentzia merkatuan 5. Giza eskubideak: elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboa 6. Sozietatea, araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 7. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna 8. Ingurumen-araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak
Gobernu- eta partaidetza-organoak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna 2. Enpresaren jarduera ekonomikoa 3. Presentzia merkatuan 4. Ingurumen-araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 5. Laneko praktikak eta taxuzko lana: dibertsitatea eta aukera-berdintasuna 6. Sozietatea, araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 7. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroaren osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna 8. Produktuaren gaineko erantzukizuna: produktu eta zerbitzuen hornikuntzarekin eta erabilerarekin lotutako legeak eta arauak betetzea
Bezeroak: enpresak eta aholkularitzak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingurumen-araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 2. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna 3. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroaren osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna 4. Enpresaren jarduera ekonomikoa 5. Laneko praktikak eta taxuzko lana: kontratazioa, txandak, prestazio sozialak, etab. 6. Sozietatea, araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 7. Laneko praktikak eta taxuzko lana: dibertsitatea eta aukera-berdintasuna 8. Produktuaren gaineko erantzukizuna: produktu eta zerbitzuen hornikuntzarekin eta erabilerarekin lotutako legeak eta arauak betetzea

Aurreko guztiaren emaitza zerrenda batean kontsolidatu da; bertan jaso dira ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren arloko zortzi gai garrantzitsuenak, lehentasunak jasotako informaziotik abiatuta ezarriz, eta balorazio egiteko barne-metodologia erabiliz.

Hona hemen gai garrantzitsuak:

ALDERDIAK	Puntuazioa	ESTALDURA	
		BARRU-KOAK	KAN-POKOA
1. Alderdi sozialak. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasuna eta segurtasuna	HANDIA	Barrukoa	Kanpokoak
2. Alderdi ekonomikoak: Enpresaren jardura ekonomikoa	HANDIA	Barrukoa	Kanpokoak
3. Alderdi ekonomikoak: Presentzia merkatuan	HANDIA	Barrukoa	Kanpokoak
4. Alderdi sozialak. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna	HANDIA	Barrukoa	Kanpokoak
5. Alderdi sozialak. Produktuaren gaineko erantzukizuna: produktu eta zerbitzuen hornikuntzarekin eta erabilerarekin lotutako legeak eta arauak betetzea	HANDIA	Barrukoa	Kanpokoak
6. Ingurumeneko alderdiak: araudia betetzea	HANDIA	Barrukoa	Kanpokoak
7. Alderdi sozialak. Laneko praktikak eta taxuzko lana: dibertsitatea eta aukera-berdintasuna	HANDIA	Barrukoa	Kanpokoak
8. Alderdi sozialak. Sozietatea: araudia betetzea	HANDIA	Barrukoa	Kanpokoak

Merezi du nabarmentzea ezen, lehentasunak ezartzeko jardueraren ondorioz 8 gai material atera arren, zabaltzeko egokitzat jotzen dituen gai guztiei buruzko kontuak ematen dituela. Mutualiak memoria honetan.

Kontaktu-gunea

Interesdunek hemen eskuratu dezakete memoria:
www.mutualia.es; halaber, Itun Globalaren Espainiako Sarearen web-orrian:
<http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/>.

Dokumentu honetan emandako informazioa kontsultatzeko edo osatzeko, posta elektronikoko helbide honen bidez jar daiteke Mutualiarekin harremanetan:
ReputacionCorporativa1@mutualia.es





A vertical photograph on the left side of the page shows a building facade. A sign with the text 'KUNTA' and 'ERROLD' is visible. The image is partially obscured by the large blue number '02' and the main title.

02

GOBERNU- ETA PARTAIDETZA- ORGANOAK

Batzar Orokorra

Zuzendaritza Batzordea

Batzorde Exekutiboa

Zuzendari kudeatzailea

Kontrol eta Jarraipen Batzordea

Prestazio Berezien Batzordea

Zuzendaritza Batzordea

Kudeaketaren jarraipena

Batzar Orokorra

Mutuaren goi-mailako gobernu-organoa da, enpresaburu elkartu guztiek, atxikitako langileen ordezkariak batek (35/2014 Legearen araudi-garapenak zehazten dituen baldintzetan) eta mutuaren mendeko langileak ordezkatzeko dituen langile batek osatua.

Urtean behin egiten dituzten ohiko bilerak, aurrekontuen aurreproiektua eta urteko kontuak onartzeko; ezohiko bilerak, aldiz, Zuzendaritzak Batzordeak deitzen duen aldi guztietan egiten dituzten, edo beren betebeharrak sozialak egunean dituzten enpresaburu kideen % 10ek Zuzendaritza Batzordeari eskatzen dionean.

Zuzendaritza Batzordean presidente, presidenteorde eta idazkari karguak dituzten kideek jardungo dute eginkizun horietan.

Kidetu bakoitzak boto bat emateko eskubidea izango du eta ordezkariak kideetako beste enpresa bati eskuordetuko zaio; berdinketa dagoenean, presidentearen botoak ebazteko indarra izango du.



Zuzendaritza Batzordea

Mutuaren zuzeneko gobernuaz arduratzen den kide anitzeko organoa da, eta bere interesak defendatzeko beharrezkoak dituen zuzendaritza, administrazio, xedapen eta betearazpen eskumenak ditu, halaber.

Indarrean dauden estatutuen arabera, enpresa kideak osatuko dute; ez dira izango zazpi baino gutxiago, ez eta hogeitau baino gehiago ere, Batzar Nagusiko kide den Mutuarekiko langileen ordezkariak barne. Nahiz eta, indarrean dagoen 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuak onartutako Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren arabera (gai honi dagokionez araudia garatzeko dago) kideen kopurua hamar izan, kide bat gehiago sartuko da (norbere konturako langilea), Mutuari atxikitako norbere konturako langileak ordezkariak ditzan.

Batzar Nagusiak izendatuko ditu Zuzendaritza Batzordeko kideak, erakundearen langile-ordezkaria izan ezik, hori enpresa-batzordeak aukeratuko baitu. Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioak berretsiko ditu kide guztiak, azken hori izan ezik.

Zuzendaritza Batzordea hiru hilean behin elkartzen da ohiko bilerak egiteko, eta behar beste alditan, berriz, ezohikoak egiteko, presidentek deialdia egiten duenean zein kideen herenak hala eskatuta. Bilerak erakundearen egoitzan nahiz Zuzendaritza Batzordeak berak adierazitako beste edonon egin ahalko dira.

Ez presidentek (ez du izaera exekutiborik), eta ez Zuzendaritza Batzordea osatzen duten gainerako kideek ere, ez dute inolako ordainsaririk jasoko, bileretara joateagatik jasotzen diren konpentsazioak izan ezik. Horiek otsailaren 4ko 246/2010 TIN aginduan ezarrita daude, eta horren arabera Mutuen Zuzendaritza Batzordearen eta Prestazio Berezien Batzordeko kideei eman beharrezko konpentsazioak ezartzen dira.



Zuzendaritza Batzordea

Presidentea	Urtza Errazti y Olartecoechea	Jez Sistemas Ferroviarios SL
1. presidenteordea	José M ^a Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera SA
2. presidenteordea	Jesús M ^a Echave Román	Sociedad Alavesa de Inversiones SA
3. presidenteordea	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec SA
Idazkaria	Santiago Iriarte Aizarna	Deustuko Unibertsitatea
Idazkariordea	Javier Ortega Tapia	Tuboplast Hispania SA
Kidea	Javier Sánchez Pérez	ArcelorMittal Gipuzkoa SLU
Kidea	Ignacio Toledano Yaniz	Calcinor SA
Kidea	Javier Treviño Izquierdo	Gamesa
Kidea	Andrés Zearreta Otazua	Eusko Jaurlaritza
Kidea	Javier Otaño Echaniz	Krafft SL
Kidea	Antxon Segurola Jáuregui	Kutxabank SA
Kidea	José Ignacio Zudaire Arana	Petróleos del Norte
Kidea	Álvaro Garcia- Navarro Aguirre	Tubos Reunidos SA
Kidea	Angel Jareño Goikoetxea	Uvescaya SL
Kidea	Fernando Salamero Laorden	Vinos Herederos Marques de Riscal SA
Mutualiako langileen ordezkaria		Irene Ruiz de Argandoña Villar

Batzorde Exekutiboa

Zuzendaritza Batzordeak Batzorde Exekutiboa osatu du bere kideen artean, mutualitatea zuzentzeko, administratzeko eta ordezkatzeko zereginetan lehenbailehen has dadin erraztearren.

Hamar kide edo kide gutxiagok osatua da. Hilean behin biltzen da ohiz.

Presidentea	Urtsa Errazti y Olartecoechea	Jez Sistemas Ferroviarios SL
1. presidenteordea	José M ^a Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera SA
2. presidenteordea	Jesús M ^a Echave Román	Sociedad Alavesa de Inversiones SA
3. presidenteordea	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec SA
Idazkaria	Santiago Iriarte Aizarna	Deustuko Unibertsitatea



Zuzendari kudeatzailea

Mutuaren zuzendaritza exekutiboa gauzaten duen organoa da, bere helburu orokorrak eta erakundearen ohiko zuzendaritza garatzen ditu, Zuzendaritza Batzordeak eta Presidenteak esleitzen dizkion irizpide eta aginduen mende egongo da, eta mutuarako Gizarte Segurantzarekin lankidetzan jarduten duen erakunde gisa ezarritako araudia aplikatuta.

Bere ahalmenak, mugak, debekuak eta erantzukizunak erakundearen estatutuetan daude jasota. Zuzendaritza Batzordeak izendatuko du; dena den, izendapena eta goi-mailako zuzendaritzaren lan-kontratua eraginkor izan daitezen, Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioaren berrespena beharko da.

Zuzendari kudeatzailea: Ignacio Lekunberri Hormaetxea



Kontrol eta Jarraipen Batzordea

Agente sozialen partaidetza-organoa da eta beste eskumen batzuen artean, berari dagokio hainbat lankidetz-modalitatetan erakundeak egiten duen kudeaketa ezagutzea eta horri buruz informatzea.

Hamar kide ditu, mutualitatearen kuoten arabera. Kide horien erdiak babestutako langileen ordezkariak dira, erakundeak lan egiten duen lurralde-eremuko sindikatu adierazgarrienen hautatuak, eta beste erdiak enpresa kidetuen ordezkariak dira, ordezkariak handiena duten enpresen bidez hautatuak. 8/2015 Legegintzako Errege Dekretu berriak langile autonomoen profesionalen elkarteen ordezkariak bat sartzen du.

Enpresa kidetuen ordezkariak

Presidentea	Urtsa Errazti y Olartecoechea	Jez Sistemas Ferroviarios SL
Kidea	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Kidea	Pedro Campo Iglesias	CEBEK
Kidea	Manuel Guerrero Igea	ADEGI
Kidea	Enrique González Sal	SEA

Sindikatuaren ordezkariak

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

Prestazio Berezien Batzordea

Gizarte-laguntzaren erreserbatik eratorritako etekinak langile babestuei edo atxikiei eta eskubidedunei esleitzeko organo eskuduna da. Azken horiek baldin eta kontingentzia profesionalak estalita badituzte, lan-istripu bat edo gaixotasun profesional bat pairatu badute eta egoera berezi edo premia-egoera batean badaude. Onurak hautazkoak izango dira, eta Gizarte Segurantzaren babes-ekintzan sartzen direnetatik independenteak.

Hamar kidek osatuko dute, horietako bost enpresa kideak ordezkatuko dituzte eta beste bostek langile babestuak.

Presidente eta presidenteordearen karguak bi urtekoak dira eta enpresen ordezkariek zein langile babestuek hautatuko dituzte txandaka.

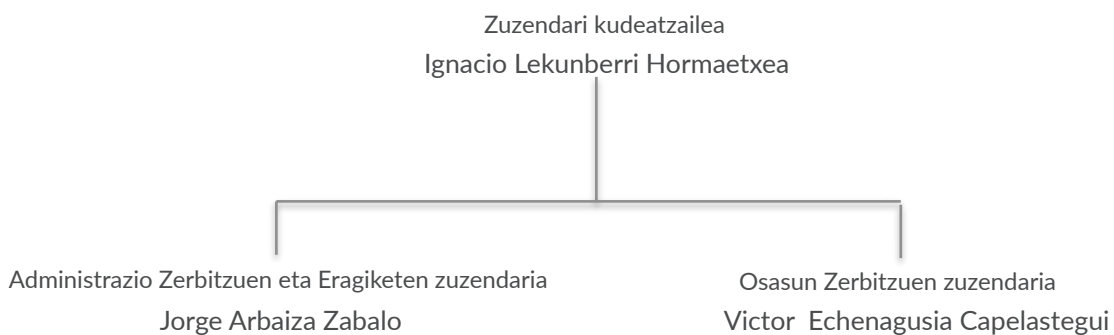
8/2015 Legegintzako Errege Dekretu berriak langile atxikien ordezkaritza bat sartzen du.

Presidentea	Álvaro Plaza Reino	ArcelorMittal Gipuzkoa SLU
Presidenteordea	José Enrique Arroyo Villalba	UGT
Idazkaria	Jokin Ganboa Agirre	Estampaciones Metálicas Bizkaia SA
Kidea	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Kidea	José M ^a Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera SA
Kidea	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer SA
Kidea	Alfonso Ríos Velada	CC.OO.
Kidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Kidea	Andoni Larralde Etxarte	ELA
Kidea	Asier Goitia Torrontegui	LAB

Zuzendaritza Batzordea

Mutuako zuzendaritza exekutiboaren kide anitzeko organoa da, eta helburu orokor zein operatiboak garatzen ditu; hala, erakundearen ohiko zuzendaritza gauzatzen du.

Zuzendari gerentea da burua, eta funtzio exekutiboak garatzen dituzten gainerako kideak, goi-mailako zuzendaritza-kontratuen bidez elkartuak, zuzendariaren mende egongo dira eta haren mugak, debekuak eta erantzukizunak izango dituzte.



Kudeaketaren jarraipena

Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Zuzendari kudeatzailea

Jorge Arbaiza Zabalo
Administrazio Zerbitzuen eta Eragiketen zuzendaria

Victor Echenagusia Capelastegui
Osasun Zerbitzuen zuzendaria

Lorena Aguirregabiria Castresana
Baliabide eta Aliantza Operatiboen Kudeaketako
zuzendaria

Verónica Estrade Royo
Barne Auditoretzako zuzendaria

Diego Badosa Quintana
Langile Autonomoen Jarduera Eteteko zuzendaria

Miren Fernández Mujika
Kontingentzia Arrunten zuzendaria

Luis Canel Crespo
4. Lurralde Unitateko zuzendaria

Imanol Goirigolzarri Sáez
Prestazio Ekonomikoen zuzendaria

Ismael Calle Sobron
Bezeroen Kudeaketako zuzendaria

Lourdes Gondra Eguzkiza
Ekonomia eta Finantzako zuzendaria

Susana Castaños del Molino
Aholkularitza Juridikoko eta Betetze Korporatiboko
zuzendaria

Verónica Huidobro de Diego
Erakundearen eta Arriskuen Kudeaketaren
zuzendaria

Javier De La Fuente Ortiz de Zarate
Gipuzkoako zuzendari medikoa

Iratxe Ijalba Izaguirre
Informazio Sistemen zuzendaria

Jon Irizar Huguet
Euskara-dinamizatzailea

Jesús Ruiz Armiño
Bizkaiko zuzendari medikoa

Raúl Medina Valbuena
Pertsonen Kudeaketako zuzendaria

Miguel Ángel Ulibarrena
Arabako zuzendari medikoa

Cristina Mendi Ibarrola
Berdintasuneko zuzendaria

Juan Villar Caballero
Arabako lurralde-zuzendaria

M^a Luisa Ortiz Salvador
Gai Juridikoetako zuzendaria







03

NOR GARA?

Erakundearen profila

Kudeaketa-eredua

Kode etikoa

Finantza Inbertsioen jokabide-kodea
Nazio Batuen Munduko Hitzarmenera
atxikitzea

Esparru juridikoa

Erakundearen profila

Mutualia Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duen 2 zk.ko mutua da; zehazki, honako hauetan aritzen da elkarlanean:

- a) Gizarte Segurantzako laneko istripu eta gaixotasun profesionalen ondoriozko gertakarien babesean sartzen diren prestazio ekonomikoak eta osasun-laguntzak kudeatzen, errehabilitazioa barne dela, baita babes-ekintzak eskaintzen dituen gertakari berorien inguruko prebentzio-jarduerak kudeatzen ere.
- b) Gertakari arruntek eragindako aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoa kudeatzen.
- c) Haurdunaldiko eta edoskitzaro naturaleko arriskuengatiko prestazioak kudeatzen.
- d) Norberaren konturako langileek jarduera uzteagatik dituzten prestazio ekonomikoak kudeatzen, abuztuaren 5eko 32/2010 Legean ezarritako moduan, bertan xedatzen baita langile autonomoak jardura utzi ostean babesteko berariazko sistema.
- e) Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzeagatiko prestazioaren kudeaketa.
- f) Legez esleitzen zaizkion Gizarte Segurantzaren gainerako jardueretan.



Misioa

Mutualia, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duen 2. zk.ko Mutua, enpresen elkarte pribatu bat da, irabazi-asmorik gabekoa, eta bere helburua da enpresa kideak eta pertsona babestuei zuzendutako zerbitzu sanitarioak, prestazio ekonomikoak eta prebentzio-jarduerak kudeatzea.

Prebentzioaren kultura sustatzen du, bai bezeroen artean, bai gizartearen.

Horretarako, osasuna, bizi-kalitatea eta bere interesdun taldeen gogobetetzea hobetzea helburu duen kudeaketa aurreratuko eredu bat aplikatzen du, produktu berritzaileen eta pertsona konprometituen eskutik, gizartearekiko erantzukizunez jardunez eta Gizarte Segurantzaren Sistemaren jasagarritasuna bermatzea bilatuz.

Ikuspegia

Mutualitate eraginkorra eta osasunaren alorreko zaintzan erreferentziakoa izatea, bezeroari bideratutakoa, kudeaketa aurreratua, pertsonetikiko konpromisoa eta korporazioaren izen ona bermatzea oinarri izanik eta berrikuntza sustatuz.

Ildo estrategikoak

Mutualia gaur egungo planean jasoa dagoen bezala, bere ikuspegitik ateratzen diren ildo estrategiko hauek identifikatu ditu.



Balioak

Mutuliaren Misioak zehazten du zer garen: mutua bat. Baina balioak dira gure ekintzak egunez egun bideratzen dituztenak, eta zer-nolako mutua garen adierazten dutenak; balioak dira gure egiteko modua.

Mutuliaren balioak mutuako pertsonak aukeratu eta zehaztu dituzte; horrela, koordinatuta, arinki eta Mutualia «izan nahi dugun mutua» dela sentituz funtzionatzen lagunduko diete balio horiek. Balioak gure konpromisoa dira.

Hona hemen Mutuliaren adierazgarri izatea nahi ditugun balioen mapa:



Kudeaketa-eredua

Mutualiak gure kudeaketa hobetzearen alde egiten dugu, epe luzearako ikuspegi malgua edukita, agertuko diren erronkei Kudeaketa Aurreratuko Ereduaren bitartez aurre egin ahal izateko.

Eredu hori hartu dugu, gure kudeaketa-sistema ebaluatu eta hobetzeko erreferentea dena, jakitun baikara berebiziko garrantzia duela estrategia garatzeko, gure bezeroak pozik egoteko, pertsonak inplika daitezen, aldaketa kudeatzeko eta etengabe hobetzeko.

Kudeaketa Aurreratuko ereduak 6 osagai nagusi ditu; erakundearen lehiakortasuna egituratzeko ardatza den kudeaketa-sistema garatzeko oinarria dira horiek, eta hainbat esparrutatik hartutako kudeaketa-kontzeptuak ere hartzen ditu barnean; honako hauek: Ezagutzaren kudeaketa, erabateko kalitatea, bikaintasuna kudeaketan, berrikuntza eta erantzukizun sozial enpresariala, besteak beste.

Kudeaketa Aurreratuaren ereduaren 6 osagaiak.

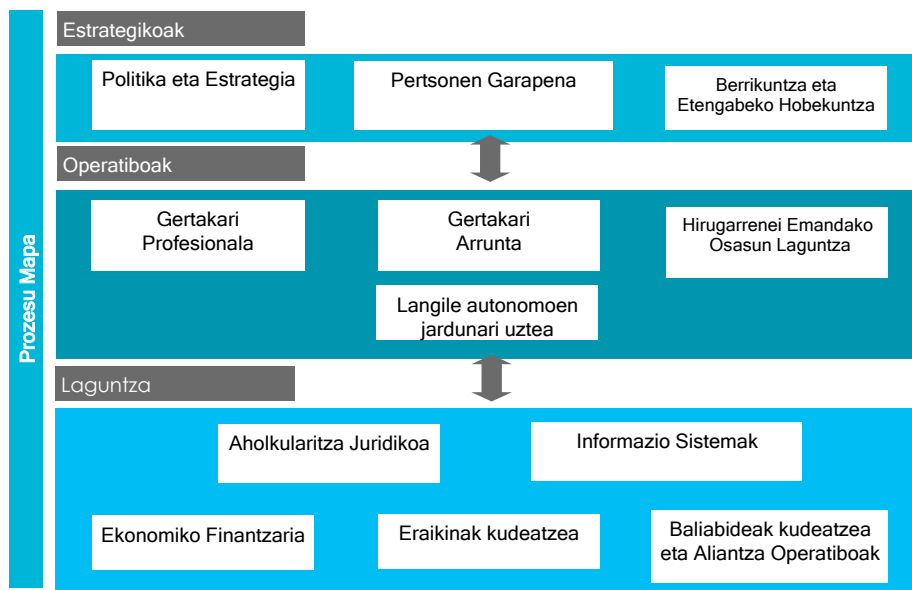


Mutualiak eskaintzen dituen zerbitzu guztien kudeaketa, haien interfazeak eta bezero, aliatu eta hornitzaile eta bestelako interes-taldearen integrazioa eta parte-hartzea, horiek guztiak ezinezkoak lirateke erakunde osoa bat etorrita lerrokatuko dela bermatzen duen egiturarik gabe. Hori dela eta, funtsezkoa izan da Kudeaketa Aurreratuaren ereduaren eta prozesuakako kudeaketaren hautua egin izana.

Prozesu bakoitzaren eraginaren arabera eta ildo estrategiko bakoitzaren arrakastako faktore kritikoak erdiesteko duten kontribuzioaren arabera antolatu dira prozesuak. Guztiak daude estrategiarekin lerrokatuta, helburuak erdiesteko funtsezko prozesuak eta prozesu lagungarriak zein diren identifikatuta.

Gure estrategia prozesuen kudeaketa-planen zein ezarritako adierazleen jarraipena eginez berrikusi eta ebaluatzen dugu, eta ezarritako helburuen aurrerapen-maila zein den ezagutu ahal dugu horri esker.

Kudeaketa-eredua



Kudeaketa-eredu honekin dugun konpromisoa hainbat alditan saritu da, eta gure kudeaketarengatik lortu dugun azken saria Pertsonen Kudeaketa Aurreratuaren Euskal saria izan da.

URTEA	GERTAERA GARRANTZITSUAK
2016	<p>Pertsonen Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria</p> <p>Laguntza Kalitateko Bikaintasunaren QH egiaztagiria OINARRIZKO ZIGILUA + IZAR 2 kategorian</p> <p>Osasun-arretari lotutako infekzioak prebenitu eta kontrolatzeko, Arriskuak Kudeatzeari buruzko UNE 179006:2013 ziurtapena</p>
2015	<p>Laguntza Kalitateko Bikaintasunaren QH egiaztagiria OINARRIZKO ZIGILUA + IZAR 1 kategorian</p> <p>Kudeaketa Aurreratuari Urrezko A Saria</p> <p>Efizientzia Energetikoari buruzko ISO 50001 ziurtapena</p>
2014	<p>Mutualia App, aplikaziorik onena Administrazioa eta Smart City kategorian START BISCAY-App'14 lehiaketan</p> <p>Pazientearen Segurtasunaren Arriskua Kudeatzeari buruzko UNE 179003 ziurtapena</p>
2013	<p>Familia Erantzukizuneko Enpresa ziurtapena</p> <p>Jardunbide egokien saria – Euskadi; Jardunbide egokien sariaren III. edizioko finalista maila nazionalen; EFQM jardunbide egokien sariaren finalista, Europa mailan, Lidera proiektuarekin</p>

2012	ISO 14001 ziurtapena Bikaintasunaren EFQM Europako sarien finalistak Lidera proiektua sortzea OHSAS 18001 ziurtapena
2011	Euskaliten presidentetza Lidergoaren ebaluazioa zabaltzea liderren % 100era Historia kliniko digital propioa garatzea, baliabide propioekin
2010	Business Intelligence (COGNOS) sistema ezartzea Kalitatearen Iberoamerikako saria, zilarrezko kategoria
2009	Diploos saria – Laneko Segurtasuneko Espainiako Trofeoa. Nazio Batuen Munduko Hitzarmenera atxikitzea
2008	Urrezko Q saria I. Berdintasun Plana sinatzea GS Memoria egitea, GRI oinarri hartuta, A+ kalifikazioarekin
2007	Erantzukizun sozialaren memoria balioestea. GRI 3- A+ sailkapena Bizkaia Foroaren errekonozimendua, EG Erekin izandako aurrerapenarengatik eta konpromisoarengatik Innobasque-Berrikuntzaren Euskal Agentzian sartzea Kalitaterako Euskal Fundazioaren Patronatuan (Euskalit) sartzea
2006	Erantzukizun sozialaren memoria balioestea. GRI 3- B+ sailkapena
2005	Kudeaketaren Zilarrezko Q saria

Emandako estaldurak eta zerbitzuak

Mutualiak eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzan jarduten duten gainerako mutuek beren kide-tuei eta atxikiei eskain diezazkien estaldurak legeak arautzen ditu.

Horregatik, estaldura horietan dagoeneko existitzen diren zerbitzuak hobetzen eta zerbitzu berriak diseinatzen saiatu gara, finean gure kide-tuen eta atxikien beharrak eta itxaropenak ahal den neurrian asetzeko.

Laneko istripuak eta lanbide-gaixotasunak

Lan-arriskuen prebentzioa

Osasun-laguntza

Prestazio ekonomikoa

Kontingentzia profesionala

Haurdunaldiko eta edoskitzaroko arriskua

Lanpostu-azterketak eta enpresei aholku emateko bisitak

Arriskuaren eta osasunaren egoeraren balorazioa prestazioaren jatorriaren txostena eginez

Prestazio ekonomikoa

Gaixotasun larriak dituzten adingabeak zaintzea

Kasuen balorazioa

Prestazio ekonomikoa

Kontingentzia arrunta

Bajen kontrola eta jarraipena

Prestazio ekonomikoa

Langile Autonomoen Jarduera Etetea

Prestazio ekonomikoa



Arriskuen kudeaketa

Mutualiak funts publikoak eta nahitaezko prestazioak (haien estaldura eta emateari dagokionez) kudeatzen dituen Gizarte Segurantzaren erakunde laguntzailea denez, bere jarduerako arriskuak kudeatzen ditu indarrean diren legeei eta jardueren espezifikotasuna dela-eta interes-taldeetan eragina sor dezaketen alderdiei lotuta.

Horretarako, hiru defentsa-lerro hauek oinarri dituen eredua ezarri du:

Lehen defentsa-lerroa: negozio-jardueren arduradunak, jardueren indarguneak eta ahuleziak hoberen ezagutzen dituztenak baitira eta, ondorioz, baita haiei lotutako arriskuak ere. Pertsona egokienak dira zehazteko zer kontrol behar diren arriskuak maila onargarrietan egon daitezzen.

Bigarren defentsa-lerroa: Mutualiak, Politika eta Estrategiako Prozesuaren barruan, Arriskuen Kudeaketa izeneko azpiprozesua zehaztu du. Arrisku-mailak aldiaren behin aztertu eta jarraitzeko lanak hartzen ditu bere gain, barneko kontrol-mekanismoak aski direla bermatzen du, eta arriskuen estrategia prozesuen kudeaketaren barruan txertatzen dela zaintzen du.

Hirugarren defentsa-lerroa: barneko auditoretza da, Mutualiako arrisku-kudeaketaren, kontrolaren eta gobernu korporatiboaren prozesuak eraginkorrak diren, modu independente eta objektibo batez, berrikusi eta balioesteko.

Mutualiak kontrol-egitura ezin hobea bermatu nahi du eredu horren bidez, arrisku-mailei buruzko informazioa aldiro ezagut dadin erakundearen, eta maila horiek onargarriak izan daitezzen helburu estrategikoak lortzeko begira.



Arriskuen tratamendua

Zuzendaritza Batzordeko batzorde exekutiboak onartu du Mutualiako Arrisku Appetitua; Mutualiak helburuak lortzeko gehienez onartuko duen arrisku-maila zehazten du.

Arriskuen Mapan honako hauek zehazten dira: lotutako arriskuak, gertatzeko aukeraren arabera balorazioa, erakundearen zer eragin duten, haiek arintzeko dauden barne-kontrolleko mekanismoak eta Mutualiako egungo arrisku-apetitua. Mapa horren bitartez haietako bakoitzaren tratamendu-maila ezartzen da kritikotasuna aintzat hartuta.

Kode etikoa eta arrisku penalak prebenitzeko plana

Kode etikoa Mutualia osatzen duten pertsona guztiek jarraitu beharreko jokabide profesional eta etikoko barne-arau nagusiak biltzen dituen lana da, tartean tratu berdintasuna eta bereizkeriarik eza, laneko segurtasuna eta osasuna, intimitaterako eskubidea, ebaluazioa, prestakuntza eta informazioa, eta interes gatazkak bezalako arloak arautzen dituelarik. Mutualiako Zuzendaritza Batzordeak, 2015eko uztailaren 13ko bilkuran, onartutako azken bertsioan handitu egin da haren aplikazio-eremua, gobernu-organoak eta Prestazio Berezien Batzordea barnean har zitezen.

Kode etiko hori, delitu-inputazioak prebenitzeko araudia, debekatutako jokabideen katalogoa eta jakinarazi eta salatze kanala Mutualiak ezarritako pertsona juridikoen erantzukizun penalaren prebentzio-planaren funtsezko dokumentuak dira eta hau du helburutzat: zaintza- eta kontrol-neurri egokiak ezartzen dituen antolakuntza- eta kudeaketa-eredu bat ezarri eta eraginkortasunez betetzea, delituak egiteko arriskua prebenitzeko edo modu esanguratsuan murrizteko delituok egin aurretik.

Mutualiak Zigor Zuzenbideko eta Complianceko Zuzendariaren Irizpena jaso zuen 2015eko abenduaren 16an Pertsona Juridikoen Erantzukizun Penal Prebenitzeko Programa ezartzen lankide dugun kanpo-enpresaren eskutik, programaren eratze, egikaritze, ezartze eta zuzendaritzako kideen eta langileen artean hedatzeari dagokienez, Zigor Kodearen azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa aldatzen duen martxoaren 30eko 1/2015 Lege Organikoari jarraikiz.

Kide anitzeko barneko organoa den Betetze Korporatiboko Batzordeak, Aholkularitza Juridikoko eta Betetze Korporatiboko zuzendaria haren buru izanik, zaindu eta bermatzen du Kode etikoa eta arrisku penalak prebenitzeko sistema osatzen duten barneko gainontzeko arauak zorrotz bete daitezen.

Hartarako, era guztietako ustelkeria prebenitze aldera, Betetze Korporatiboko Batzordeak bere kideak trebatzeko etengabeko programa bat ezarri du, baita aldizkako prestakuntza eta barneko komunikaziorako plangintza ere, Mutualiako kide guztiak arlo horretan sensibilizaturik egon daitezen.



Finantza Inbertsioen jokabide-kodea

Balore Merkatuko Batzorde Nazionalaren 2003ko azaroaren 20ko Akordioaren bidez onetsi zen eta 2004ko urtarrilaren 8ko Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen Balore-merkatuan aldi baterako inbertsioak egiteko irabazi asmorik gabeko erakundeen jokabide-kodea betetzen dugu.

Mutualiak kode hori arautzen duten printzipioak azpiprozesu finantzarioan egiten dituen finantza-inbertsio guztietara zabaldu ditu. Horretarako, prozedura bat landu du eta bertan biltzen dira Finantza Inbertsioen Batzorde bat sortzea, zuzendaritzako langileek osaturikoa. Langile horiek nahikoa jakintza tekniko izango dute, edo behintzat, hirugarrenen aholkularitza profesionala kontratatuzko ahalmena.

Finantza-azpiprozesua zehaztean inbertsioen jokabide-kodea betetzen dela kontrolatzeko honako adierazle hauek gehitu dira eta 2016ko ekitaldian balio hauek izan dituzte:

Gizarte Segurantzza

EPE LABURREKO LIKIDEZIA	2,067
SEGURTASUNA (S&Pk onartutako gutxienekoa)	BBB
ERRENTAGARRITASUNA (diruzaintzaren guztizkoa)	% 3,46
ERAGIKETA ESPEKULATIBO KOPURUA	0

Ondare Historikoa

Diruzaintzako guztizko errentagarritasuna % 1,986 izan da.

Aurreko jokabide-kodea alde batera utzita, abenduaren 11ko 1993/1995 Errege Dekretuaren, mutualitateen arteko elkarlanerako erregelamendu orokorraren, 30. artikuluan xedatutakoa ere bete du Mutualiak. Artikulu horrek erreserba eta funts propioen gauzatzea zein finantza-inbertsioak arautzen ditu, eta 2016ko ekitaldian egindako finantza-inbertsioen eskuraketa eta besterentze guztiei aplikatu zaie.

Azkenik, prozesua ahalik eta gardenena izatea helburu eta Finantza-inbertsioen jokabide-kodea jarraituz, Mutualiak **Finantza-inbertsioen jokabide-kodearen betetze mailaren gaineko Finantza Inbertsioen Batzordearen txostena** egiten du urtero, Zuzendaritza Batzordeak onartu behar duena eta enpresariei aurkezten zaiena ohiko batzar orokorrean.

Nazio Batuen Munduko Hitzarmenera atxikitzea

Nazio Batuen Munduko Hitzarmenera atxikita dago Mutuaia 2009az geroztik. Gure memoria aurkezten dugu urtero, Aurrerapen Txostenaren eginkizuna ere baduena; horren barruan erakundearen egiten ditugun jarduerak guztien berri ematen dugu, Munduko Hitzarmeneko printzipio guzti-guztiek dugun konpromisoaren erakusle:



Nazio Batuen Munduko Hitzarmeneko 10 printzipio horiek, giza eskubide, lan, ingurumen eta ustelkeriaren aurkako alorrean, adostasun unibertsala dute eta hemendik datoz:

- Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsala.
- Lanaren Nazioarteko Erakundearen Deklarazioa, Laneko Printzipio eta Eskubideei buruzkoa.
- Ingurumenerako eta Garapenerako Rio de Janeiroko Adierazpena.
- Ustelkeriaren aurkako Nazio Batuen Hitzarmena.

NBEren Munduko Hitzarmenak giza eskubide, lan-arau, ingurumen eta ustelkeriaren kontrako arloetan funtsezko balio batzuk hartu, babestu eta aldarrikatzeko eskatzen die enpresei, nork bere eragin-esparruan.

Gainera, 2015etik, mundu-garapenerako Garapen Jasangarriaren Helburuekin ere bagaude konprometuta, eta horiei guztiei erantzuten diegu memoria honetan; hala bada, GRI edukien taulan GRI eta GJH adierazleen zein Munduko Hitzarmenaren printzipioen arteko korrespondentzia jaso dugu.



Esparru juridikoa

Azken memorian, 2015eko ekitaldikoan, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra (GSLO) argitaratu eta, 2016ko urtarrilaren 2tik aurrera, indarrean jarri izana jakinarazi genuen; urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuak onartu zuen, mutuei aplikatzeko oinarritzko lege-testu gisa, eta «Gizarte Segurantzaren Arau Orokorrak» izeneko haren I. tituluko 80-101 bitarteko artikuluetan Gizarte Segurantzarekin lankidetzaren duten mutuen araubide juridiko eta ekonomikoa jasotzen da.

Lankidetzari buruzko erregelamendu orokorra argitaratzearen zain, orobat, (horrek hurrengo sei hilabeteen buruan mutuen estatutuak aldatzera behartuko du, aurreko legera zein ematen duten lankidetzari buruzko erregelamendu orokorrera egokitzeko), hainbat arau argitaratu dituzte 2016ko ekitaldian aipatutako GSLO hori garatzeko, honako hau, besteak beste: Gizarte Segurantzako Estatu Idazkaritzaren ebazpena, 2016ko urtarrilaren 14koa, Mutuen kontratazio-prozedurei lotuta kontratatzeke plegu orokorra eta aplikatu beharreko jarraibide orokorrak onetsi zituen; jarduteko irizpide komun jakin batzuk ematea zuen helburutzat, mutua guztiek kontratu-jarduera kudeatzeko orduan horiek bete ditzaten, kontratazio-prozedura horiek zuzendu behar dituzten publikotasunaren, lehiaren, gardentasunaren, konfidentzialtasunaren, berdintasunaren eta ez-diskriminazioaren printzipioak aplika daitezzen laguntzarren.

Ebazpenak xedapen jakin batzuk ezartzen ditu mutua guztietan tratamendu uniformearekin eduki behar dutela jotzen diren kontratazioaren alderdi batzuk arautzen dituzten klausuletan jaso daitezzen, mutua bakoitzak onetsi beharreko kontratazio-prozeduren berariazko arauak alde batera utzi gabe; ebazpenak alderdi hori ere jorratzen du, eta haren irismen nabarmena da Sektore Publikoko Kontratuen Legea aplikatzea erakunde horien Ondare Historikoarekin egindako kontratazioa.

2016ko ekitaldian argitaratutako xedapenen artean, Eusko Jaurlaritzaren 78/2016 Dekretua, pazientearen segurtasunari buruzkoa, nabarmendu behar dugu, halaber, oraingoan autonomia-mailan; Euskadin dauden osasun-zentroetan jarduketa seguruak hobetzen ditu horrek, eta segurtasun klinikoa gehitzen du laguntza-prozesuen efizientziaren oinarritzko zutabe modura, «osasun-laguntza emateko garaian segurtasun klinikoaren ahalik eta maila handiena sustatzea» helburu.

Gaien arabera, hau da mutuentzat garrantzi handiena duten xedapenen zerrenda:

- » Azaroaren 26ko 47/2003 Legea, Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.
- » 2011ko uztailaren 1eko Ebazpena, Estatuaren Administrazio Kontu Hartzailtza Orokorrena, Kontabilitate Publikoaren Plana Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten duena. Estatuaren Administrazio Kontu Hartzailtza Orokorren 2016ko uztailaren 5eko eta 2017ko otsailaren 9ko Ebazpenek neurri batean aldatu zuten.
- » Azaroaren 14ko 3/2011 Legegintzako Errege Dekretua, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen testu bategina onartzen duena.

» Uztailaren 26ko ESS/1264/2016 Agindua, Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeen 2016ko ekitaldia ixteko eragiketak arautzen dituena.

- Abenduaren 9ko 19/2013 Legea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, zeinak mutualitateak aipatzen baititu bere xedapen batzuen objektu gisa.

- Urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretua, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bategina onartzen duena.

- Abuztuaren 4ko 5/2000 Legegintzako Errege Dekretua, lan-arloko arau-hausteei eta zigorrei buruzko legearen testu bategina onartzen duena.

- Abenduaren 7ko 1993/1995 Errege Dekretua, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean ari diren Mutuen lankidetzari buruzko Erregelamendua onartzen duena.

- Azaroaren 10eko 1299/2006 Dekretua, Gizarte Segurantzaren Sistemako gaixotasun profesionalen taula onartzen duena.

- Abenduaren 28ko 42/2006 Legea, 2007rako Estatuko Aurrekontu Orokorrak arautzen dituena. Bertako laugarren xedapen gehigarrian, lan-istripuen eta gaixotasun profesionalen Gizarte Segurantzako kotizazio-primen prezioa xedatzen du.

- Urtarrilaren 26ko 84/1996 Errege Dekretua; horren bidez, enpresak Gizarte Segurantzaren inskribatzeko eta langileek Gizarte Segurantzaren alta edo baja egiteko nahiz euren datuak aldatzeko arautegia onartzen da.

- Ekainaren 11ko 1415/2004 Errege Dekretua, Gizarte Segurantzaren Diru-bilketari buruzko Erregelamendu Orokorra onartzen duena, eta hori garatzen duen maiatzaren 25eko TAS/1562/2005 Agindua, aplikazio-arauei buruzkoa.

- 2064/1995 Errege Dekretua, abenduaren 22koa, Kotizazioari buruzko Erregelamendu Orokorri eta Gizarte Segurantzako beste eskubide batzuen likidazioari buruzkoa eta ESS/70/2016 Agindua, urtarrilaren 29koa, 2016. urterako Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzko urriaren 29ko 48/2015 Legean ezarritako Gizarte Segurantzako kotizazioaren, langabeziaren, jarduera eteteagatik babesaren, Soldatak Bermatzeko Funtsaren eta lanbide-heziketaren gaineko arau legalak garatzen dituena.

- 40/2007 Legea, abenduaren 4koa, Gizarte Segurantzaren gaitako Neurriei buruzkoa, eta 1430/2009 Errege Dekretua, irailaren 11koa, aurrekoa garatzen duena aldi baterako ezintasunagatik prestazioei dagokienez.

- Uztailaren 18ko 625/2014 Errege Dekretua eta ekainaren 15eko ESS/1187/2015 Agindua ere, uztailaren 18ko 625/2014 Errege Dekretua garatzen duena (lehenengo 365 egunetan aldi baterako ezintasunaren prozesuak kudeatzeari eta kontrolatzeari buruzkoa).

- 1300/1995 Errege Dekretua, uztailaren 21ekoa eta 1996ko urtarrilaren 18ko Agindua, Gizarte Segurantzaren Sistemako lanerako ezintasunei buruzkoa.

- 1148/2011 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, Gizarte Segurantzaren sisteman minbizia edo bestelako gaixotasun larriren bat duten adingabeen zaintzagatik prestazio ekonomikoa aplikatu eta garatzeko.

- 404/2010 Errege Dekretua, martxoaren 31ekoa, lan istripuak gutxitzeko eta prebenitzeko ekarpen berezia egin duten enpresei kontingentzia profesionalengatik kotizazioetan murrizketak egiteko sistemaren ezarpena arautzen duena, dekretu hori garatzen duen ekainaren 2ko 1448/2010 aginduarekin batera (BONUS). Martxoaren 10eko 231/2017 Errege Dekretuak indargabetu zuen, baina agindua, dekretu hori garatu arte, indarrean egongo da.

- Uztailaren 11ko 20/2007 Legea, Langile Autonomoaren Estatutuari buruzkoa.
- Abuztuaren 5eko 32/2010 Legea, langile autonomoen jardunari uzteak babesteko berriazko sistema ezartzen duena; urriaren 31ko 1541/2011 Errege Dekretuak garatu zuen, 35/2014 Legeak aldatuta eta GSLOren 8/2015 LEDak neurri batean indargabetuta, baina 1541/2011 ED indarrean dago oraindik.
- Azaroaren 4ko 1596/2011 Errege Dekretua, gertakari profesionalengatiko langileentzako ekintza babeslea handitzeari buruzkoa, Etxeko Langileen Gizarte Segurantzako Erregimen Berezia daudenentzat.
- Apirilaren 25eko Osasunaren 14/1986 Lege Orokorra; azaroaren 14ko 41/2002 Legea, Pazientearen Autonomiari eta Informazio eta Dokumentazio Klinikoaren arloko Eskubide eta Betebeharrena.
- Otsailaren 21eko 31/2006 Dekretua, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailarena, zentro, zerbitzu eta establezimendu sanitarioak baimentzeari buruzkoa.
- Azaroaren 14ko 1630/2011 Errege Dekretua, GSLIGPMek emandako osasun eta lehengoratzeko zerbitzuen prestazioa arautzen duena.
- Apirilaren 16ko TIN 971/2009 Agindua, Lan eta Immigrazio Ministerioarena, laneko gertakarietatik eratorritako osasun laguntzarako garraio gastuen konpentsazioari eta laneko gertakarien eta gertakari arrunten azterketa eta osasun balorazioetarako gastuei buruzkoa, eta 2009ko urriaren 21eko Ebazpena, Gizarte Segurantzako Estatu Idazkaritzarena, agindu hori aplikatzeari buruzko jarraibideak ematen dituena.
- Martxoaren 13ko 38/2012 Dekretua, Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo sailarena, historia klinikoari eta osasun-arloko paziente eta profesionalen dokumentazio klinikoaren arloan dituzten eskubide eta obligazioei buruzkoa.
- Azaroaren 2ko 1506/2012 Errege Dekretua, Osasun Sistema Nazionaleko zorro erkide osagarria arautzen duena eta prestazio ortoprotesikoen finantzaziorako gehieneko zenbatekoak zehazteko oinarriak ezartzen dituena.
- Abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa, datu pertsonalak babesteari buruzkoa eta berori garatzen duen Erregelamendua, abenduaren 21eko 1720/2007 Errege Dekretuak onartua.



RAMA korporazioa



Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duten mutuen laguntza-sarea da RAMA korporazioa. Sareko kide diren erakundeetako osasun-zentroek, administratiboek eta kontingentzia arrunten eragindako aldi baterako ezintasuna kontrolatzeko zentroek osatuta dago. Hauek ditu kideak: CESMA, Ibermutuamur, MAC, MC MUTUAL, Mutua Gallega, Unión de Mutuas eta Mutualia.

Rama korporazioak 3.670.007 pertsona babestu ditu 2016an, Gizarte Segurantzako erregimen orokorrera kidetutako biztanleen % 22,3, alegia.

Arlo ekonomikoari dagokionez, korporazioko mutuek 210,68 milioi euro inguruko emaitza izan dute, eta kobratutako kuoten % 9,43a izan dute.

Laneko Istripuen magnitude nagusiak 2016an

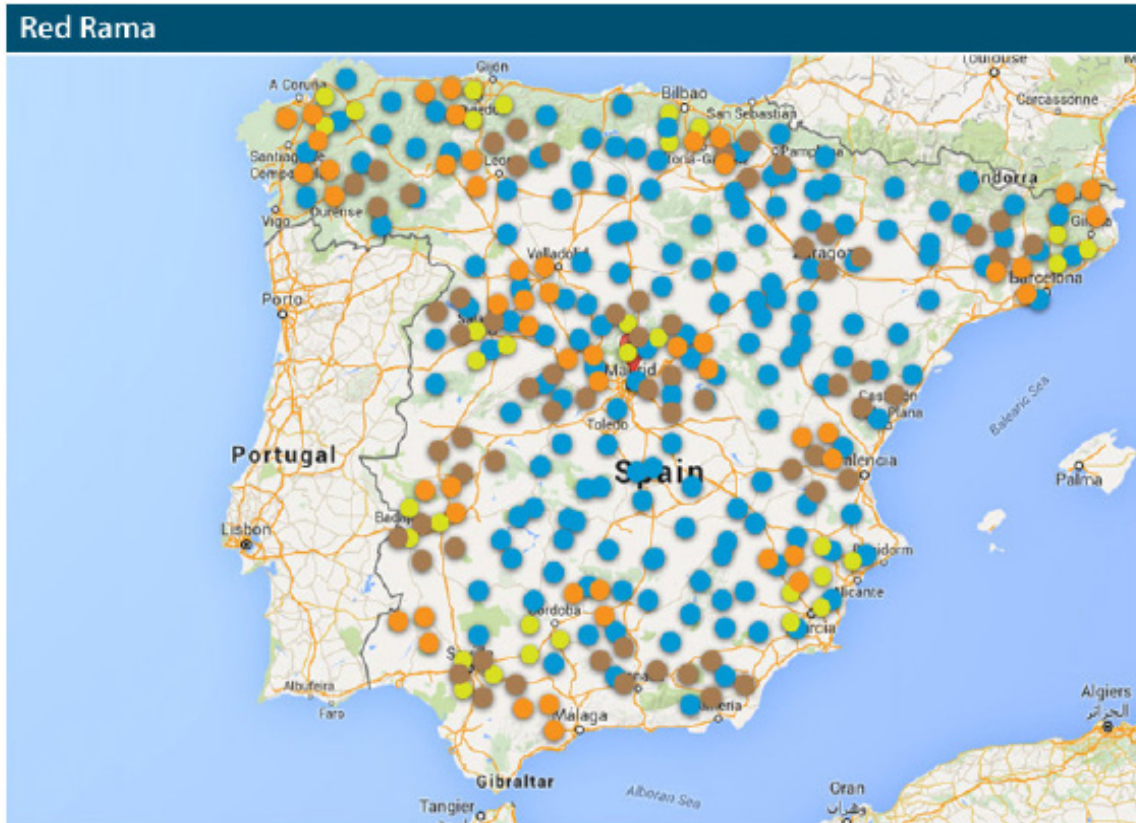
	2016ko abendua
Besteren konturako langileen batez besteko kopurua	3.080.430
Langile autonomoen batez besteko kopurua	126.965
Kobratutako kuotak (milioi €)	1.494,03

Kontingentzia arrunten magnitude nagusiak 2016an

	2016ko abendua
Besteren konturako langileen batez besteko kopurua	2.247.926
Langile autonomoen batez besteko kopurua	589.577
Kobratutako kuotak (milioi €)	838,01

Zerbitzuak

Zentro propioen sarea batera eskainita, mutuen sektoreko laguntza-sare handiena osatu da. Zerbitzuak elkarri eskaintzeko aukera dago horri esker, eta mutualistei arreta ematen laguntzen du, kidetuta dauden mutua edozein dela ere. Hala, RAMA korporazioak, 2016an, 305 zentro propio zituen (probintzia guztietan du presentzia); horietatik, zortzi ospitaleak dira, 234 laguntza-zentroak, eta 63 administrazio-zentroak. RAMA korporazioak mutualitatearteko bi ospitale ere baditu.



Rama zentroak



Asistentziala



Erradiagnostikoa



Errehabilitazioa.



Ospitalea



Administrazioa



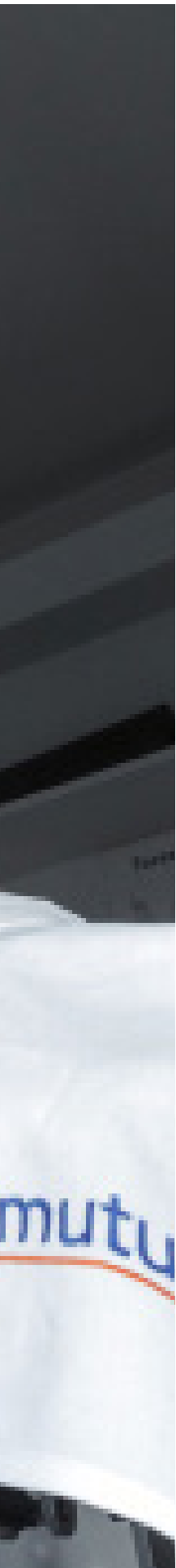
Kontingentzia
arruntzen
jarraipen osoa

RAMA korporazioaren barruko zentroen bitartez are eskurago jartzen ditugu laguntza- eta administrazio-zerbitzuak, eta babesten ditugun kolektiboen kudeaketa eta izapideetara jotzea errazten dugu horrela. Hori guztia, gure kide-tuen erabateko gogobetetzea helburu, gure zerbitzuetan ahalik eta efizientzia eta bikaintasun handiena erdietsita.



04

KONPROMISOA ETA INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA



Konpromisoa eta interes-taldeen parte-hartzea

Mutualian, interes-taldeak gure erakundearen parte dira eta elementu garrantzitsuak dira. Interes-taldeak identifikatu eta definitzen ditugu, ezagutzeko eta haiekin komunikatu, inplikatu eta jarduteko, gure jarduketaren eremu guztietan bikaintasuna erdiesteko.

Konfiantza sortu nahi dugu gure ingurunean eta gure ikuspegi estrategikoaren barruan, eta garrantzitsutzat jotzen dugu gure jarduerak eragindako kolektiboekin erlazioa izatea, erantzukizun sozialaren ikuspuntutik. Horretarako, ezinbestekoa da gure talde guztiak inplikatzeko gure helburua era jasangarrian betetzeko. Inplikazio eta konpromiso hori konfiantza metatzen duten erlazioak eraikitzen ditu; hala, haien itxaropen zein beharrak ezagutu daitezke eta haiei erantzun dakieke, Mutualiari buruz duten pertzepzioa hobetuta.

Erlazio horrek gure aurrerapenari ekarpena egiten dio, eta gure lehiakortasuna eta garapen jasangarria handitzen du.

Mutualiaren strategiaren definizioa, besteak beste, gure interes-taldeetatik jasotako informazioan oinarritzen da; horretarako, hainbat komunikazio-iturri ditugu eta era sistematikoan jardun daitezke gure interes-talde bakoitzarekin etengabeko elkarrizketan, informazioa gure gogoeta-prozesuan modu egituratuan sartzeko. Jarraian, informazio-iturri garrantzitsuenak nabarmenduko ditugu:



Interes-taldea	Beharrak eta itxaropenak	Informazio-iturriak
<p>BEZEROAK (ENPRESA ETA LANGILE ATXIKIAK)</p>	<p>Istripu-tasa murrizten lagunduko duen azterketa eta aholkularitza pertsonalizatua Administrazioako izapideen kudeaketa azkar eta eraginkorra</p> <p>Osoko zerbitzua: zentro-sare zabala, talde mediko ezaguna, abangoardiako instalazio eta ekipamenduak</p> <p>Lurralde-nortasuna eta -osotasuna</p>	<p>Enpresa mutualisten gogobetetasuna neurtzeko inkestak</p> <p>Bisitak, fideltasun-bilerak enpresa mutualistetan eta aholkularitzetan</p> <p>Iradokizunen, kexen eta erreklamazioen sistema (Web, estraneta, Contact Center, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioaren bulego birtuala etab.)</p> <p>Mutualia Foroan jasotako proposamen eta ekarpenak</p> <p>Focus Group</p> <p>Eguneroko jarduera / zerbitzuaren eskaintza (kudeatzaile integrala)</p>
<p>BEZERO ERABILTZAILEAK (GURE ZERBITZUAK ERABILTZEN DITUZTEN MENDEKO LANGILEAK ETA LANGILE ATXIKIAK)</p>	<p>Pertsona bakoitzari egokitzen zaion osasun-laguntza, zentro-sare zabala, talde mediko ezaguna eta abangoardiako instalazio eta ekipamenduak.</p> <p>Osasun-segimendu pertsonalizatua eta ebaluazio zorrotz, egiazko eta bidezkoa, lanerako gaitasuna benetan nolakoa den zehazteko</p> <p>Laneko istripuen eta gaixotasun profesionalen, kontingentzia arrunten eta ondoriozko prestazio ekonomikoen kudeaketa administratibo azkar eta eraginkorra (izapidearen eta ordainketaren kudeatzen azkar eta eraginkorra)</p> <p>Gizarte-funtseko prestazioen kudeaketa eraginkorra premia egoeran dauden bezeroen alde</p>	<p>Osasun-laguntzaren inguruko gogobetetasuna neurtzeko inkestak</p> <p>Prestazio ekonomikoei buruzko gogobetetasuna neurtzeko inkestak</p> <p>Iradokizunen, kexen eta erreklamazioen sistema (Web, estraneta, Contact Center, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioaren bulego birtuala etab.)</p> <p>Focus Groups</p> <p>Eguneroko jarduera / zerbitzuaren eskaintza</p>

Interes-taldea	Beharrak eta itxaropenak	Informazio-iturriak
PERTSONAK	<p>Enpleguaren egonkortasuna eta kalitatea</p> <p>Laneko giro atsegingarria</p> <p>Garapen profesionala</p> <p>Parte-hartze bidezko kudeaketa. Taldea</p> <p>Gardentasuna</p> <p>Abangoardismoa</p> <p>Eraginkortasuna</p> <p>Gertutasuna</p> <p>Profesionaltasuna</p>	<p>Pertsonen gogobetetasuna neurtzeko inkesta</p> <p>Lidergoaren ebaluazioa</p> <p>Irakokizun-sistema</p> <p>Prozesu taldeak / hobetzeko taldeak / saio klinikoak / letradunen bilerak</p> <p>Komunikazio-bilerak</p> <p>Langileen ordezkariekin bilerak</p> <p>Lidera proiektua Lidera proiektuaren bloga</p> <p>Txorien Plaza, Mutualiaren balioei buruzko elkarrizketa-foroa</p> <p>Diagnostikoa eta Berdintasun Plana</p> <p>Eguneroko jarduera / zuzeneko harremana</p>

Interes-taldea	Beharrak eta itxaropenak	Informazio-iturriak
ALIATUAK	<p>Sinergiak eta elkarren garapena</p> <p>Batera finkatutako helburuak</p> <p>Ezagutza/eskarmentua jendarteratzea</p> <p>Harreman iraunkorra, konfiantza eta gardentasunean oinarritua</p>	<p>Rama korporazioaren prozesuei buruzko bilerak, adierazleen segimendua eta ebaluazioa</p> <p>Gogobetetasuna neurtzeko inkestak</p>
HORNITZAILEAK	<p>Harreman iraunkorra, konfiantza eta gardentasunean oinarritua</p> <p>Ezagutza/eskarmentua jendarteratzea</p>	<p>Hornitzaileak homologatu eta ebaluatzeko sistema</p> <p>Irakokizunen, kexen eta erreklamazioen sistema (Web, estraneta, Contact Center, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioaren bulego birtuala etab.)</p> <p>Gure bezeroek osasun-laguntzako zerbitzua ematen duten kanpo-hornitzaileei dagokienez duten gogobetetasun-mailaren ebaluazioa</p> <p>Mahai-inguruak hornitzaileekin</p>
GOBERNU ETA PARTAIDETZA ORGANOAK	<p>Kudeaketa eraginkorra</p> <p>Gardentasuna</p> <p>Laguntzaren kalitatea</p> <p>Ospe korporatiboa</p> <p>Kudeaketa aurreratua</p> <p>Bezeroarenganako orientazioa</p>	<p>Komite Betearazlearen bilerak</p> <p>Zuzendaritza Batzordearen bilerak</p> <p>Batzar Orokorraren bilerak</p>

Interes-taldea	Beharrak eta itxaropenak	Informazio-iturriak
GIZARTEA	Inguruneari ekarpen ekonomikoa eta soziala	Gizartearen gogobetetasuna neurtzeko inkesta Aldian behingo bilerak hainbat elkarte eta erakunderekin
ENPLEGUKO ETA GIZARTE SEGURANTZAKO MINISTERIOA	Kudeaketa eraginkorra (errentagarritasuna / kaudimena) Gardentasuna (informazioa / komunikazioa) Araudia betetzea	Arauk aldatzea eta eguneraketa sektorean aplikatzea Ministerioaren auditoretza

Mutualiak ingurunean sor daitezkeen aldaketak ulertzea eta haiei aurrea hartzea ahalbidetzen dioten beste informazio-iturri batzuk kudeatzen ditu (administrazioa/instituzioak, merkatua –bezero posibleak– eta/edo sektorea). Horregatik, Laneko Istripuen Mutualitateen Elkarteko (AMAT) Zuzendaritza Batzordean parte hartzen du gure erakundeak, bai eta Euskadiko hainbat enpresa-elkartetan ere, esaterako, CEBEK, ADEGI, SEA edo EUSKALITEN.

Gizarte Segurantzari laguntzen dion erakundea denez, erakundearen kontabilitate-egoeraren auditoretza Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailtza Nagusiak egiten du urtero. Hala, funts publikoak behar bezala erabiltzen direla bermatzen da. Era berean, kudeaketaren eraginkortasunaren eta gardentasunaren bermea indartzeko, kontrolatzeko mekanismo gehigarriak ditugu:

- Mutuaren prozedura guztietarako zehaztutako kudeaketa-sistemen politika.
- Erosketen zentralizazioa.
- Segurtasun informatikorako eta informazioaren kudeaketarako politika.
- Sendagaien eta osasun-produktuen kudeaketa.
- Prebentzio-zerbitzu propioa.
- Datu pertsonalen babesa.
- Berdintasun-batzordea.
- Betetze Korporatiboko Batzordea

Neurri horiek guztiak Nazio Batuen Munduko Hitzarmenaren hamargarren eta azken printzipioarekin datoz bat. Hauxe dio: «enpresek edozer ustelkeria motaren aurka lan egin behar dute, baita estortsioaren eta eroskeriaren aurka ere».

Mezuak interes-talde guztiei modu argi eta arinean jakinaraztea garrantzitsua da Mutualiarentzat, bai eta, jakina, haietako bakoitzaren iritzia eta helarazi nahi dizkiguten hobekuntza-ideiak ezagutzea eta biltzea ere. Hori dela eta, interes-taldeen informazioa bildu eta aztertutakoan, gure gogoeta estrategikoko prozesura gehitzen dugu, eta prozesu bakoitzari lotutako urteko ekintza-planen bitartez ezartzen. Izan ere, urteetan zehar egindako informazio-iturri horien azterketa sistematikoaren emaitza gisa, erakundearen kudeaketan zuzeneko eragina duten estrategiak eta ekintzak garatu dira.





05

EMAITZAK

KAUDIMENA

LAGUNTZAREN KALITATEA

BEZEROARENGANAKO ORIENTAZIOA

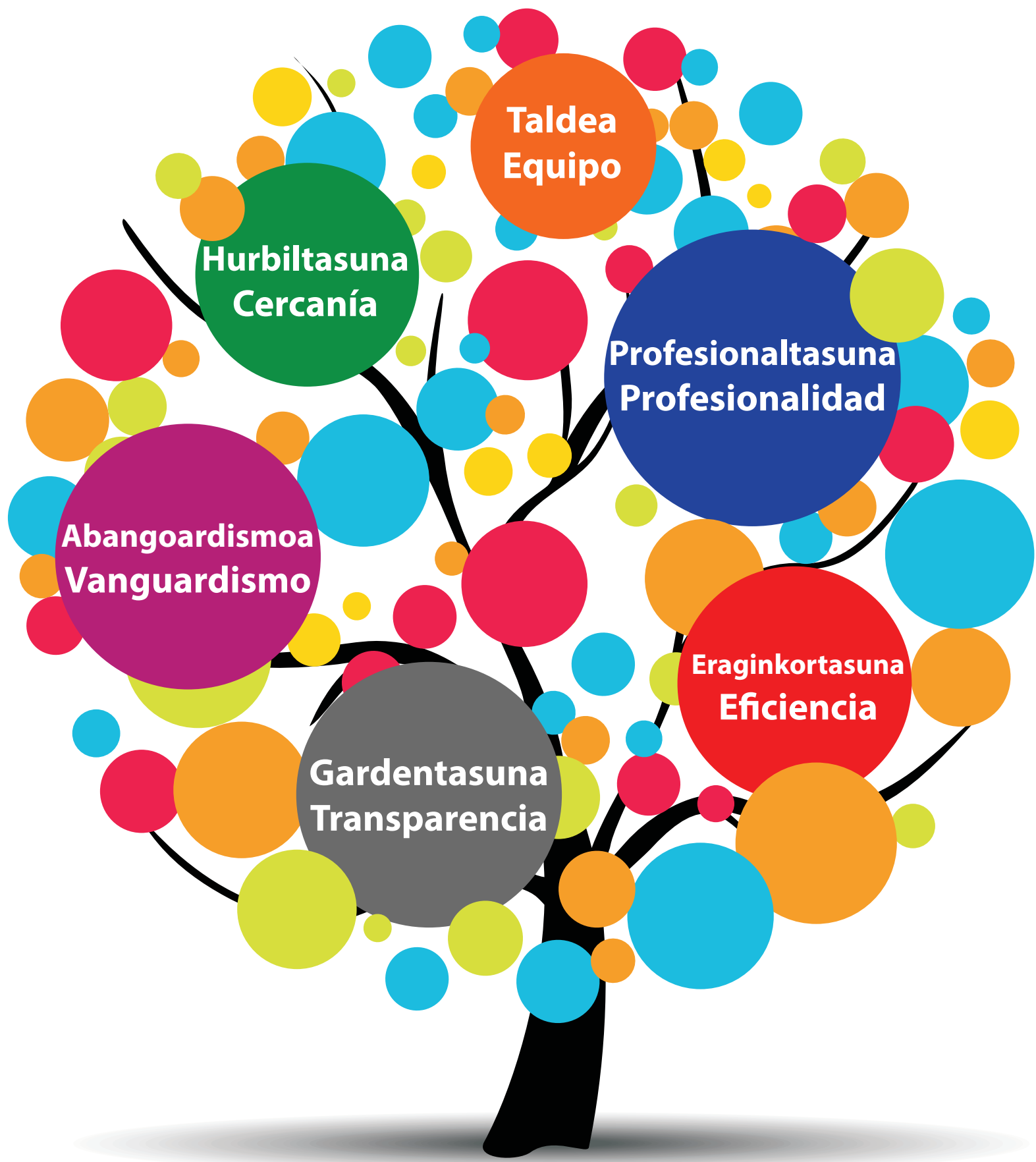
KUDEAKETA AURRERATUA

PERTSONEN KONPROMISOA

OSPE KORPORATIBOA

The background features three large, overlapping geometric shapes: a blue parallelogram in the upper right, an orange parallelogram in the lower right, and a pink triangle in the lower left. The word "KAUDIMENA" is centered in the white space between the blue and orange shapes.

KAUDIMENA



**Taldea
Equipo**

**Hurbiltasuna
Cercanía**

**Profesionaltasuna
Profesionalidad**

**Abangoardismoa
Vanguardismo**

**Eraginkortasuna
Eficiencia**

**Gardentasuna
Transparencia**

KONTINGENTZIA PROFESIONALA

Kuoten araberako diru-sarrerak



2015 185.972.110 €

2016 197.179.548 €

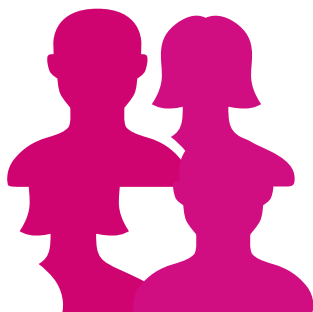
Prestazioetan egindako gastua



2015 67.404.387 €

2016 75.400.453 €

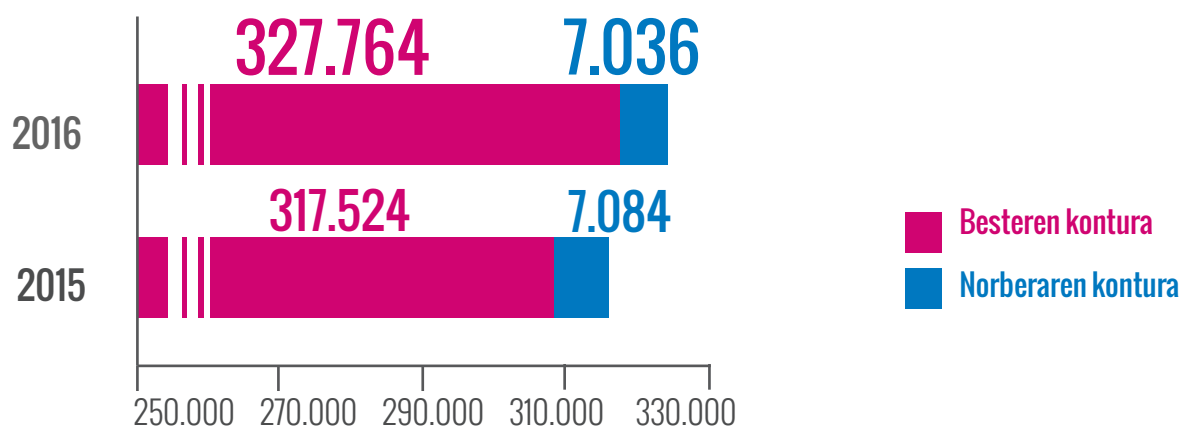
Pertsona babestuak



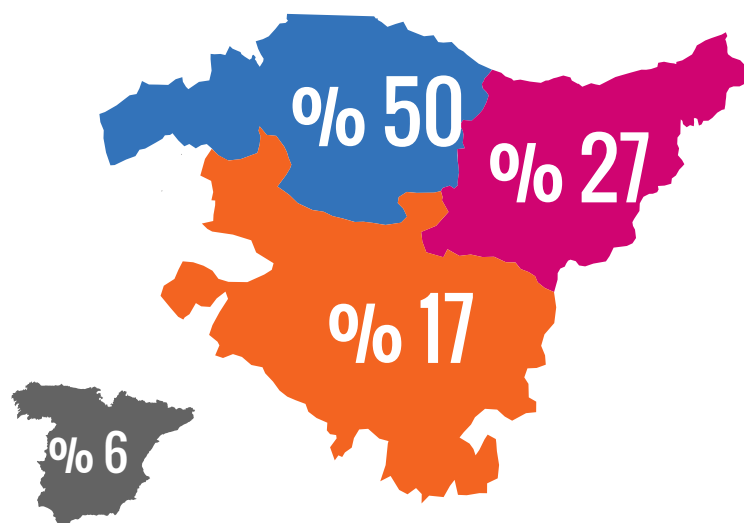
2015 324.608

2016 334.800

Batez besteko afiliazioa



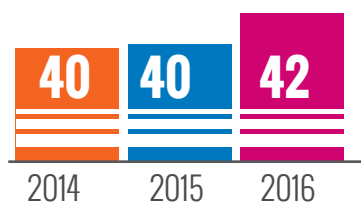
Afiliazioa lurraldeka



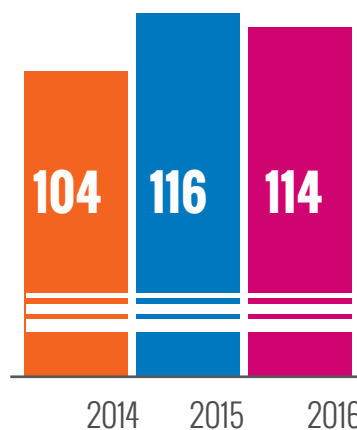
Lan-arriskuen prebentzioa

Ezbehar-tasa

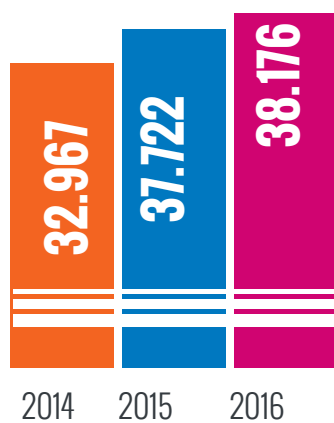
Baja eragin duten ezbeharren tasa x1000



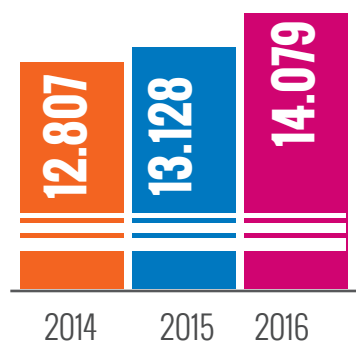
Ezbeharren tasa orotara x1000



Istripuak guztira

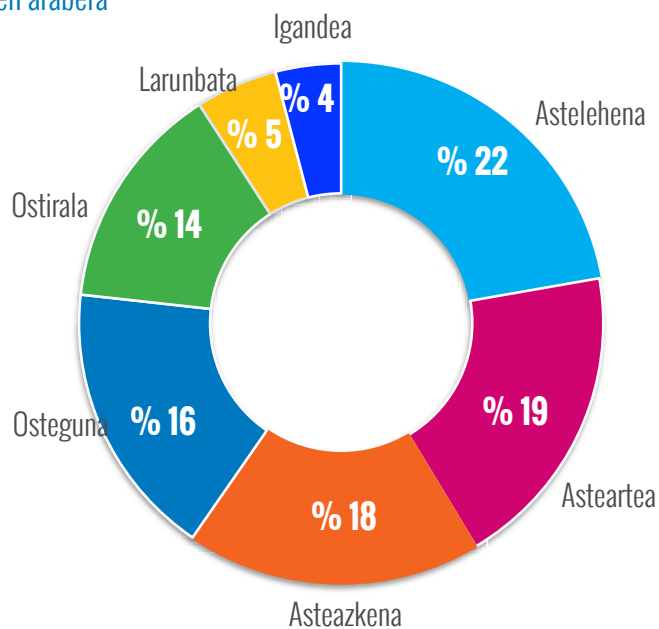


Baja eragin duten istripuak guztira

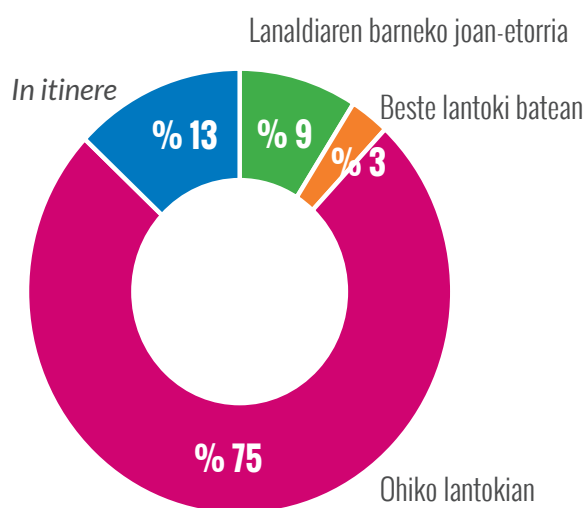


Laneko istripuak

Asteke egunen arabera



Lantokiaren arabera

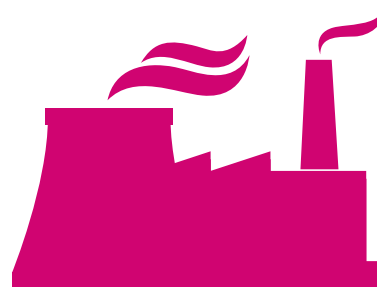


Sektoreka



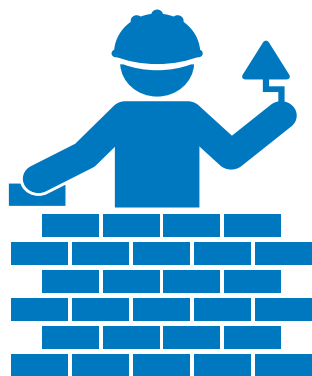
Zerbitzuak

2015 % 57
2016 % 57



Industria

2015 % 32
2016 % 33



Eraikuntza

2015 % 9
2016 % 9



Lehen sektorea

2015 % 2
2016 % 2

Jarduera nagusiak	2015	2016
Enpresetara bisitaldiak	507	575
Laneko Arriskuen Prebentzioaren alorreko hainbat alderdiri buruzko inkestak eta analisiak	793	688
Ezbeharren azterketak	716	1.001
Llen eta LGen analisia	296	245
Kanpainen eta material dibulgetzailearen hartzaileak	137.023	201.867
Kontsultak	1.452	1.398
Jardunaldi dibulgetzaileetara bertaratutakoen kopurua	291	383

Lanbide-gaixotasunak

	Baja eragin dutenak	Bajarik eragin ez dutenak	GUZTIRA
2015	455	699	1.154
2016	555	664	1.219
Aldakuntzaren %	21,97	-5	5,63

Lan-gaixotasunak	Bajarekin %		Bajarik gabe %	
	2015	2016	2015	2016
Erag. kimikoak	0,00	0,00	0,14	0,00
Erag. fisikoak: zarata	0,00	0,39	43,70	35,69
Erag. fisikoak: bibrazioak	0,00	0,00	0,00	0,15
Erag. fisikoak: jarrerak eta mugimendu errepikakorrak	81,50	83,60	43,55	50,90
Erag. fisikoak: bestelakoak	56,39	4,68	9,31	9,79
Erag. biologikoak	2,20	1,26	0,57	0,15
Azaleko GP (bestelako substantziak eta eragileak)	6,83	6,13	1,86	8,10
Inhalazioa (bestelako substantziak eta eragileak)	3,08	3,60	0,86	1,05
Erag. kartzinogenoak	0,00	0,36	0,00	0,15



Enpresentzako BONUS pizgarriaren sistema laneko istripu kopurua murrizteko egindako ekarpenagatik

2016ko apirilaren 1etik ekainaren 30era arte izan zen Bonus pizgarrien eskaerak aurkezteko epea, hau da, 2012-2015, 2013-2015, 2014-2015 eta 2015eko behaketa-aldiei dagozkien eskaerak.

2016ko kanpainan zehar 134 eskaera aurkeztu dira Mutualian. Beste mutua batzuetan aurkeztutako eskaerak gehitu behar zaizkie horiei, Mutuak babestutako kotizazio-kontuaren kode nagusia ez edukitzeagatik. Hala, orotara 1.910.000 € inguruko pizgarria osatzen dutela zenbatetsi da, nahiz eta Antolakuntzako Zuzendaritza Orokorrak zenbateko hori 2017ko ekitaldiaren amaieran berretsiko duela aurreikusita dagoen.

Era berean, 2015eko kanpainan aurkeztutako eskaerak ebatzi dira aurten lehen auzialdian, baita ebatzeteke zeuden gora jotzeko errekurtsio ugari ere, aldeko irizpenarekin, 2011, 2012 eta 2013ko behaketa-aldiei dagokienez.

Bonus Pizgarrien Sistemaren araudian aurreikusitako aldaketa, aipatutako izapidea arintzeko eta errazteko helburua duena, ez da 2016an gauzatu, eta Sistema aldatzeko 231/2017 Errege Dekretua 2017ko martxoan argitaratu da azkenik. Horren arabera, etorkizunean, ezbeharren indizeak baino ez dira bete behar izango Bonus hori jasotzeko, laneko arriskuen prebentziorako inbertsioak frogatzeko eta prebentzio-jarduera osagarriak burutzeko premiari gabe.

	BONUS KANPAINA			
	2013	2014	2015	2016
Behaketa-aldia	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
Egoera	Itxia	Ebazpenaren zain Gora jotzeko 2 errekurtsio (SESS)	Auzitegiko izapidea ebatzia. Gora jotzeko errekurtsioen zain	Ebazpenaren zain. 2017ko abendurako aurreikusia
Eskuragarri dagoen aurrekontua	1.962.412 €	2.189.914 €	2.561.539 €	4.550.177 €
Onartutako pizgarria	1.387.261 €	1.475.839 €	1.376.509 €	-
Gauzatu gabeko pizgarri zenbatetsia	-	146.737 €	438.842 €	1.910.000 €
Eskaerak (IFK+EJSN)	137	130	148	142 aurreikusia
Aldekoak	126	123	137	142 aurreikusia
Aurkakoak	8	6	11	-

Osasun-jarduera



Lehenengo kontsultak

2015 44.515

2016 44.743



Ondorengo kontsultak

2015 94.236

2016 100.320

Errehabilitazio-kontsultak

2015 25.181

2016 24.338



Fisioterapia-kontsultak

2015 107.165

2016 107.853



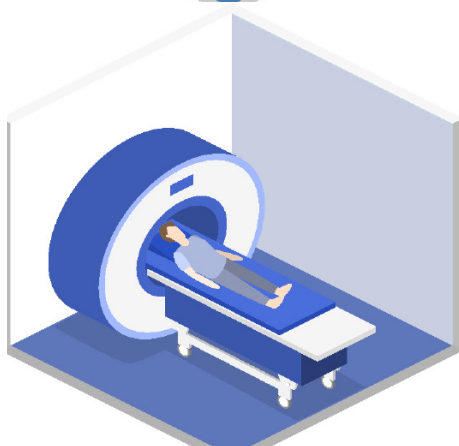


Interbentzio kirurgikoak

2015 1.520

2016 1.491

KP
prestazioak/
KP kuotak
% 14,95



Proba diagnostikoak

2015 44.072

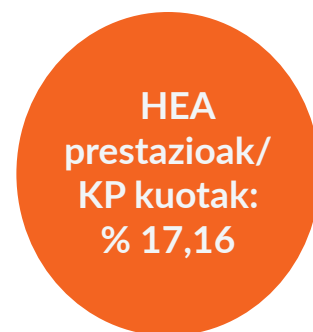
2016 45.569

Diagnostikoak	Kasuen %	Egunen %	Batez besteko iraupena
Lunbagoa	10,48	7,38	25,57
Lepoko mina	7,12	6,22	31,71
Orkatilako bihurritua	6,76	4,02	21,61
Eskuetako hatzetako zauria (konplikaziorik gabea)	5,54	2,02	13,24
Kontusioa goiko gorputz-adarretan	5,7	2,77	17,64
Kontusioa beheko gorputz-adarretan	5,12	2,35	16,66
Enborreko kontusioa	2,96	1,48	18,2
Eskuko falangeetako haustura	2,74	3,21	42,55
Sorbaldako tendinitisa	2,44	5,35	79,56
Belauneko bihurritua (lotailu gurutzatu gabe)	2,04	2,26	40,12
Meniskoa	2,22	4,74	77,77
Bestelakoak	46,88		

Kudeaketa-adierazle nagusiak	2015	2016
Batez besteko iraupen ekonomikoa	31,01	33,26
Eragin ekonomikoa	44,95	46,07
Egun ekonomikoak langile afiliatu bakoitzeko	1,37	1,51

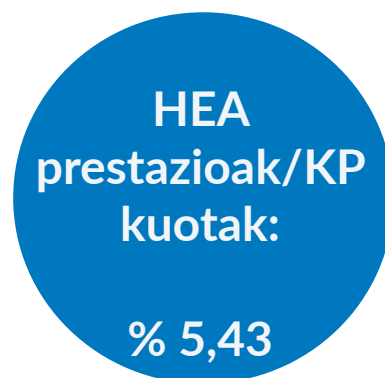
Baliaezintasuna, heriotza eta bizirautea (BHB)

	2015	2016	Aldakuntzaren %
Baremoak (baliaezintasunik gabeko lesio iraunkorrak)	928	796	-14,22
El partzialak	22	16	-27,27
El osoak	82	89	8,53
El absolutuak	10	21	110
Baliaezintasun handia	2	0	100
Hildakoak	23	22	4,34
GUZTIRA	1.067	922	-13,58



HAURDUNALDIKO ETA EDOSKITZE NATURALEKO ARRISKUA (HEA)

	2015	2016	Aldakuntzaren %
Haurdunaldiko arrisku-espeditentak	1.602	1.621	1,19
Edoskitze naturaleko arrisku-espeditentak	8	9	12,5
Izapide-epea (egunak)	17	19	11,76
Batez besteko iraupena	97	96	-1,03



MINBIZIA EDO BESTE GAIXOTASUN LARRIREN BAT DUTEN ADINGABEAK ZAINTZA (AGZ)

	2015	2016	Aldakuntzaren %
Aitortutako prestazioak	30	47	56,67
Ordaindutako zenbatekoa	990.863	1.372.350	12,5
Onuradun pertsonak	67	5	41,79



Garatutako jarduera nagusiak

- » Ezbehar gehien jasaten duten sektoreak aztertu dira eta horien jarraipena egin da, eta sektore horien baitako enpresa bazkideei zuzendutako jarduera espezifikoak antolatu dira
- » Patologia nagusietan jardun-protokoloak ezarri dira, eta modu zuzenean gauzatzen eta erabiltzen direla ikuskatu da.
- » Printzipio aktiboaren bidezko preskripzioa ezarri da, eta generikoak erabiltzen hasi dira (preskripzio farmakologikoa)
- » Fisioterapeuten agendak berrantolatu dira errehabilitazio-zerbitzuan, sendatze-epeak hobetzeko asmoz.
- » Ikuskapena banakakoa izatetik laguntza-taldearen ikuskapen integrala izatera igaro da (mediku arduraduna, KOT eta errehabilitaziorako esleitutako medikua)
- » Traumatologia aholkularitza, lehen mailako arretaren eta traumatologiaren arteko bideokonferentzia-saioak eta gida klinikoetan oinarritutako *coaching* klinikoa ezarri dira.
- » Azterlan konparatiboak egin dira, erositako ondasunen eta ekipoen kalitate-prezio erlazioa aztertzeko.
- » Materialen kontsumoa estandarizatu da, eta sistematikak homogeneizatu dira.

KONTINGENTZIA ARRUNTA

Kuoten araberako
diru-sarrerak



2015

76.315.508 €

2016

79.426.056 €

Prestazioetan
egindako gastua



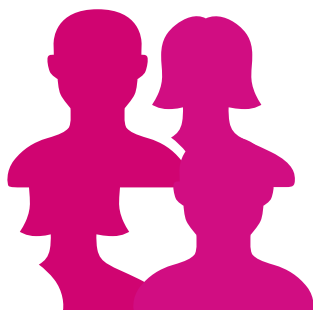
2015

76.519.532 €

2016

84.557.105 €

Pertsona babestuak



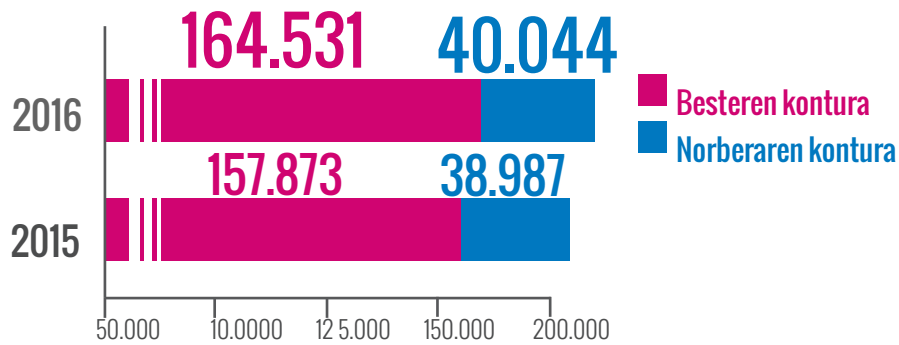
2015

196.860

2016

204.575

Batez besteko afiliazioa



Lehenengo kontsultak

2015 13.747

2016 13.434



Ondorengo kontsultak

2015 24.415

2016 22.178



Alta-proposamenak

2015 5.518

2016 5.336

Mutualiak kontingentzia arrunteko langileei egindako proba diagnostikoak, ebakuntzak eta errehabilitazioak.

	2015	2016
Proba kopurua	477	1.010
Ebakuntza kopurua	1	28
Errehabilitazioan dagoen paziente kopurua	31	149



	2015	2016
Alta-prozesuen batez besteko iraupena	699	1.154
Eragin ekonomikoa	-5	5,63

Garatutako jarduera nagusiak

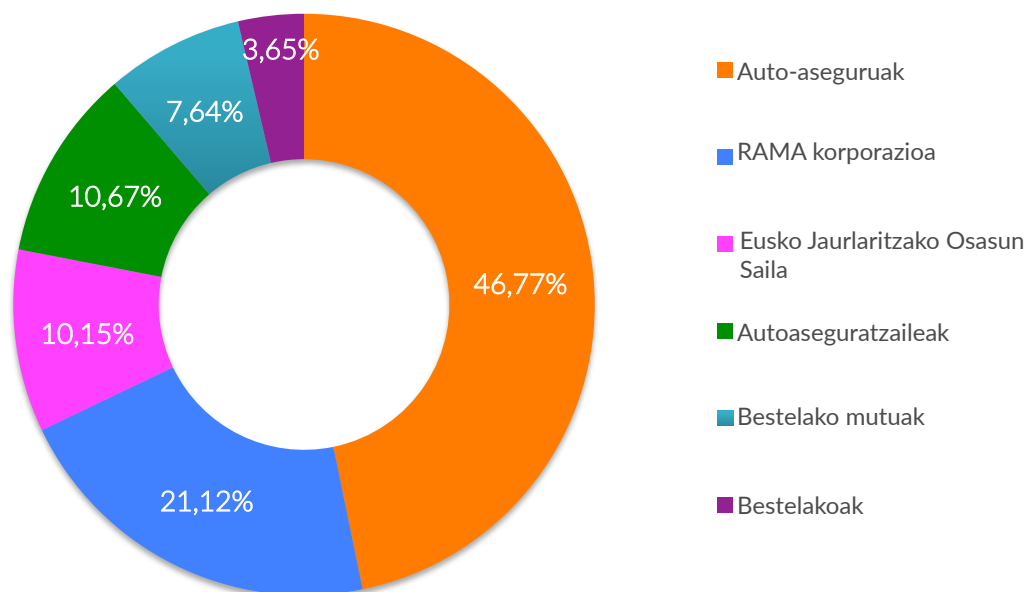
- » Ebaluazio Medikorako eta Lan Gaitasunaren Kalifikaziorako Sistema (EMLGKS) ezarri da bai KAren kontrol eta jarraipenean bai alta-proposamenen eta ezintasun iraunkorren txostenen idazketan. Psikiatria eta Lunbalgia Protokoloak.
- » Kotsulten, ondorengo kotsulten kudeaketa-fluxuaren eta proba diagnostikoen hitzorduepeak egokitu dira, eta EMLGKS erabili da, alta-proposamenak noiz egin zehazteko.
- » Aldebiko hitzarmenak eta sektore-hitzarmenak ezarri eta erabili dira, Kontingentzia Arruntean laguntza emateko, sektoreko bitartekoak lehentasunez erabiltzen direla bermatuz.
- » Osakidetzak, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuek eta Eusko Jaurlaritzako Osasun Saileko Ikuskaritza Medikoak osatutako lantaldea sortu da.

LANGILE AUTONOMOEK BEREN JARDUERA BERTAN BEHERA UZTEA (LAJE)

	2015	2016	Aldakuntzaren %
Aurkeztutako eskaera kopurua	84	80	-4,76
Eskaera onartuen %	40	53	32,50
Batez besteko iraupena (hilabeteak)	9	9,6	6,67

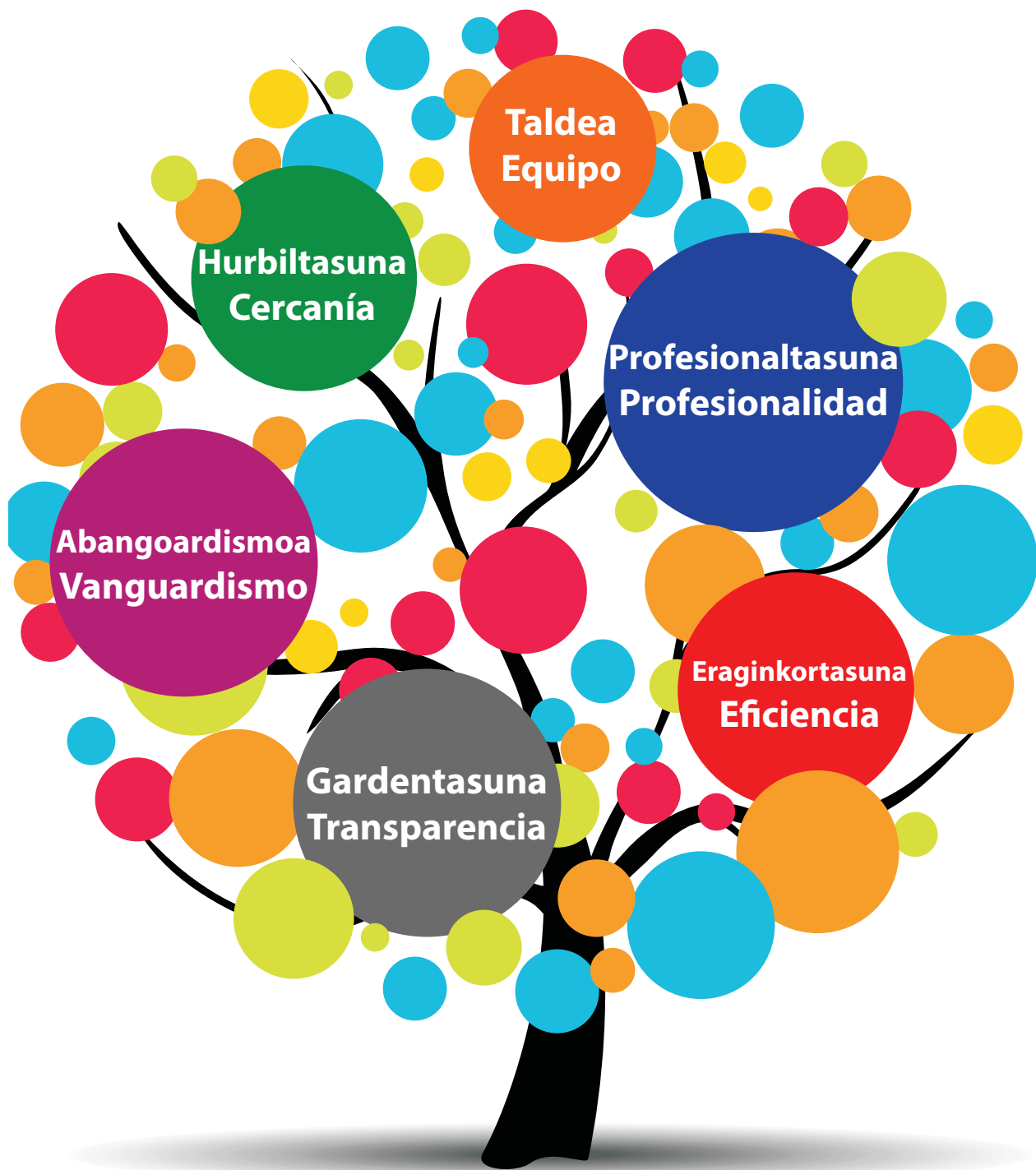
HIRUGARRENEI EMANDAKO ASISTENTZIAGATIKO SARRERAK

Baliabide asistentzialak optimizatzeko eta arreta sanitarioa babestutako pertsonetatik harantz hobetzeko, hirugarrenei zerbitzu sanitarioak eskaintzen dizkiegu. Horiei esker, guztira, 1.671.475,79 euroko sarrera garbiak lortu ditugu 2016ko ekitaldian.





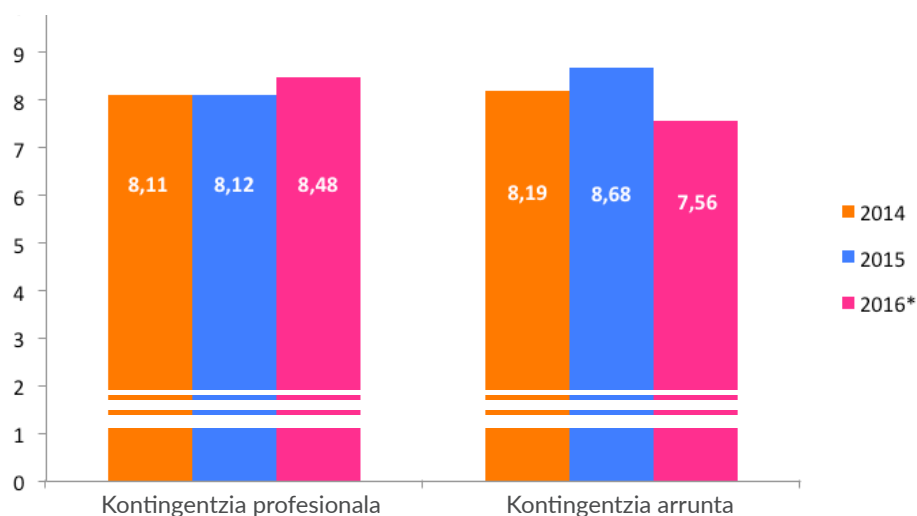
LAGUNTZAREN KALITATEA



LAGUNTZAREN KALITATEA

Osasun-zainketan erreferentziazko mutua izateko dugun ikuspegiari erantzuna emateko, urtez urte saiatzen gara gure laguntza-zerbitzuen kalitatea hobetzen puntako zerbitzuen, kualifikazio goreneko profesionalen, definitutako eta ezarritako prozedura eta jarduera-protokoloen eta diagnostikorako eta laguntzarako teknologia eta ekipamendu egokien bidez. Hala, 2016an zehar hainbat ekimen gauzatu ditugu, eta zalantzarik gabe, gure erronka estrategikoa gainditzen lagundu digute, gure pazienteen aitortpena lortu baitugu eta gure arreta-kalitatearen adierazle nagusiak bete baititugu:

Gogobetetze-maila globala



Gure pazienteen % 95 gogobeteta edo oso gogobeteta dago

(*) Sistematikaren aldaketa

Laguntza-kalitatearen adierazleak	2015	2016
Batez besteko itxaron-denbora (kontsultak, larrialdiak)	7,22 min	8 min
Egonaldirik gabe ospitaleratutako pazienteak (%)	51,26	59

Horrez gain, 2016ko ekitaldian beste mugarri garrantzitsu batzuk lortu dira: QH + 2 IZAR egiaztagiria, arreta-kalitatearen alde egindako ahalegina eta etengabeko hobekuntza aitortzen duena -2015ean QH + izar 1 kategorian lortu genuen aitortpena-, eta UNE 179006:2013 ziurtapena, arriskuaren kudeaketari buruzkoa, osasun laguntzarekin lotutako infekzioak prebenitu eta kontrolatzeko, gure zentroetan ematen den laguntzarekin lotutako infekzioen zaintza- eta kudeaketa-sistemen aitortpen gisa.



Mugarri eta aitopen garrantzitsu horiek lortzeko, honako jarduera-ildo nagusi hauek burutu ditugu 2016an:

Puntako zerbitzuak

- » Diziplina anitzeko Eskutik Lantaldea abian jarri da, mutuaren baitan figura erreferente bat definitzeko eta ezartzeko, orientazio eta gida gisa balioko diena kontingentzia profesional bat pairatzen duten pertsoneri eta haien senideei, istripuaren lehen unetik eta prozesu osoan zehar, baita enpresaren bitarteko gisa ere, egin beharreko izapideen inguruan aholkuak emateko.



- » Bitartekaritzarako Osasun Unitatea abian jarri da, jarduerak eta zerbitzuak koordinatzeko zerbitzu berria, arreta-mailen arteko asistentziaren jarraipena sendotzeko, eta pazienteen eta senideen eta osasun arloko langileen arteko komunikazio-kanal bat eskaintzeko. Gure kliniketan, kirurgia handi anbulatorioaren erregimenean, programatutako ebakuntza bat egin behar duten pazienteei zuzendua dago bereziki.

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



- » «Zeinuka – Komunikazio-hesiak eraitsiz» proiektua definitu eta abian jarri da, pertsona gorren kolektiboa gure jardueran gizarteratzeko zeinu-hizkuntzaren eta beste baliabide batzuen bidez.



- » Kirurgia Handi Anbulatorioaren Unitatea sortu da, Pakea Kliniketan, instalazio erosoek, bitarteko tekniko egokiez eta diziplina anitzeko profesional-talde batez hornitutako banakako bi gelarekin, erosotasuna hobetzeko eta gure pazienteei zaintzarik onena eskaintzeko.
- » Pazienteek edota gure zerbitzuen erabiltzaileek osatutako 5 *focus group* antolatu dira, informazio garrantzitsua biltzeko eta gure arreta-prozesua hobetzeko (minbizia duten adin txikikoen guraso-erakundeekin eta kirurgia anbulatorioko, larrialdietako, errehabilitazioko eta kontsultetako pazienteekin).
- » Gure pazienteen gogobetetzea neurtzeko sistematika berria definitu da, gogobetetzea neurtzeko orain arte eskuragarri egon diren sistemak bateratuz, lagina handituz, segmentazio hobea lortuz eta informazio gehiago eta gogobetetzeari buruzko emaitzak lortuz denbora errealean kasik.

Kualifikazio handiko profesionalak

- » Osasun arloko langileen 17.341 prestakuntza-ordu erregistratu dira (kontingentzia profesionala + kontingentzia arrunta).
- » Osakidetzarekin elkarlanean aritu gara Fisioterapeutak Euskaraz izeneko gida egiteko, fisioterapia-esparruko langile elebidunei zuzendua, euskararen erabilera sustatzeko eta eguneroko zalantzak argitzeko, ereduak esaldien, aholkuen eta oinarriko hiztegiaren bidez.



- » Patologiaren arabera 90 klinika praktikorako gida eta jardura-protokolo berrikusi eta garatu dira (Lunbalgiaren Gida, Traumatologia eta Kirurgia Zerbitzuaren Gida, Min Kronikoaren eta Neuropatikoaren Gida, Fisioterapia Ariketen Gida, Sorbaldako Patologiaren Gida, Psikiatria Txikiaren Gida, Egonaldirik gabe ospitaleratutako pazienteen Harrera Protokoloa, etab.).

- » Ekarpen zientifikoa egin da, 82 parte-hartzeren bidez ikastaro eta kongresu nazional nagusietan (XXXIV SECA Kongresua -Espainiako Arreta Kalitatearen Erakundea-, Ekografia muskulu-eskeletikoaren nazioarteko VIII Ikastaroa, SECOT Kongresua –Espainiako Kirurgia Ortopedikoaren eta Traumatologiaren Erakundea-, SERMEF Kongresua -Espainiako Errehabilitazioaren eta Medikuntza Fisikoaren Sozietatea-, SEPAR Kongresua –Espainiako Neumologiaren eta Bularraldeko Kirurgiaren Sozietatea -, Kirurgia Ortopedikorako eta Traumatologiarako ekografia muskulu-eskeletikoaren inguruko SECOT-SETRADE Ikastaroa-, besteak beste).



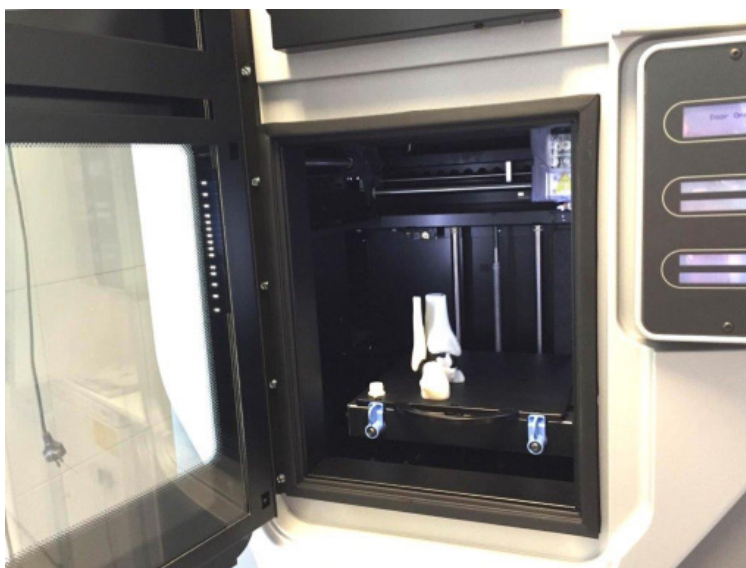
Definitutako eta ezarritako prozedurak eta jarduera-protokoloak

- » Mutuarenak ez diren bitartekoekin emandako osasun-laguntzaren inguruko gogobetetze-inkestak sistematizatu dira, historia klinikoan txertatuz; modu horretara, guk definitutako kalitate-estandarrak zenbateraino betetzen diren egiaztatze aukera ematen digu.
- » Bena barneko sendagaiak esterilizatzeko eta identifikatzeko sistematika definitu eta ezarri da, eta erizaintza-zainketen planak definitu da.
- » Ekintza-plan baten planifikatu eta definitu da, Joint Commission Egiatagiria lortzeko. Horretarako, kanpoko lantalde batek ebaluazio diagnostiko bat egin du Pakea Kliniketan.



Teknologia eta ekipamendu egokiak diagnostikorako eta laguntzarako

- » 3D inprimagailuaren ezarri da, lehen fasean hezur-hausturen 3D ereduak egin ahal izateko, eta horrela, pazienteentzako informazioa eta esku-hartze kirurgikoaren prestaketa errazteko.



- » Osasun Laguntzarekin lotutako Infekzioak Zaindu, Prebenitu eta Kontrolatzeko Sistema digitalizatu da. Horretarako, infekzio-orrialdea txertatu da historia kliniko digitalean, eta adierazleak automatizatu dira gure Business Intelligence tresnaren bidez. Horrela, gure zentroetan ematen diren osasun-laguntzarekin lotutako infekzioen kontrol eta jarraipen hobea ahalbidetzen da.



- » Endocameleon Artho sistema ezarri da gure kliniketan, kirurgia artroskopikoetarako ikusmen angeluarreko sistema aldagarria. Mutualia aitzindari da horren erabileran.
- » Bizkarraldea sektorizatu da hidroterapian, Ercilla Klinikian. Horri esker, bizkarraldearen eraginkortasuna eta pazienteen erosotasuna hobetzen dira.
- » SAP sistemak ezarri dira, farmaziako **stocken** kudeaketa optimizatzeko, baita farmakoak eta banakako berrontziratzeak erregistratzeko sistemak ere.





BEZEROENGANAKO ORIENTAZIOA



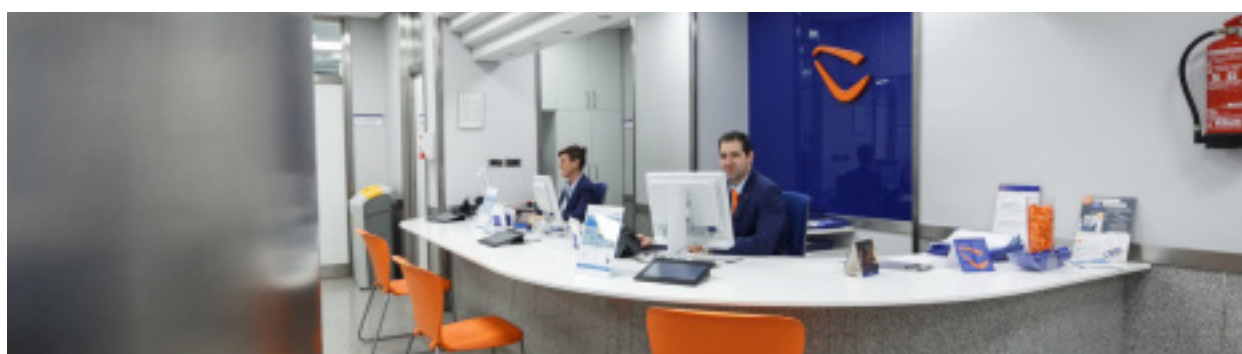
BEZEROENGANAKO ORIENTAZIOA

Mutualiak etengabe bilatzen du gure bezeroen beharrei eta itzaropenei aurre hartzea eta erantzuna ematea. Horregatik, eta gure estrategiaren erdigunea direla jakinda, gure zerbitzu eta proiektuen sorreran eta diseinuan parte har dezaten saiatzen gara.

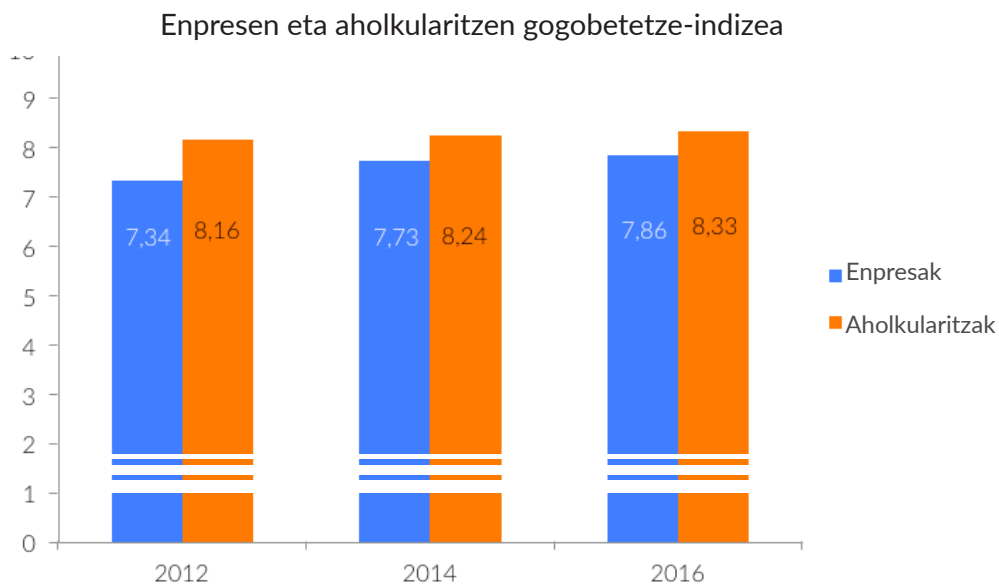
2016an bezeroak gure proiektu estrategikoan inplikatzea eta integratzea erabaki genuen, gure korporazio-kultura garatzeko. Gogobetetze-inkestetan hainbat galdera txertatuz hasi ginen, gure balioen betetze-mailaren inguruan zer ikuspuntu zuten ezagutzeko, eta emaitza positiboak jaso genituen, gure profesionaltasuna eta eraginkortasuna nabarmentzen zutenak beste lau balioen gainetik:

AHOLKULARITZAK, guztira	
Mutualia hurbileko konpainia da, eta enpatia, gizatasuna eta eskuragarritasuna helarazten ditu	8,11
Mutualia konpainia profesionala da bere jardunean, arduratsua, eta kalitateko irizpideei jarraitzen die	8,30
Mutualia efizientea da, azkarra, erabakitzalea eta eraginkorra	8,24
Mutualia gardena da, konfiantza, berdintasuna eta zintzotasuna helarazten ditu	8,03
Mutualiak talde-lana sustatzen du, lankidetzarako eta parte-hartzerako konpromisoa antzematen da	7,85
Mutualia abangoardista da, berritzailea; malgua, sortzailea eta dinamikoa	7,84
BATEZ BESTE	8,06

ENPRESAK, guztira	
Mutualia hurbileko konpainia da, eta enpatia, gizatasuna eta eskuragarritasuna helarazten ditu	7,61
Mutualia konpainia profesionala da bere jardunean, arduratsua, eta kalitateko irizpideei jarraitzen die	7,96
Mutualia efizientea da, azkarra, erabakitzalea eta eraginkorra	7,88
Mutualia gardena da, konfiantza, berdintasuna eta zintzotasuna helarazten ditu	7,79
Mutualiak talde-lana sustatzen du, lankidetzarako eta parte-hartzerako konpromisoa antzematen da	7,54
Mutualia abangoardista da, berritzailea; malgua, sortzailea eta dinamikoa	7,56
BATEZ BESTE	7,72



Gure bezeroekin dugun konpromiso horrek eramaten gaitu, hain zuzen ere, urtez urte hainbat jarduera identifikatu eta abian jartzera, bezeroen gogobetetze-maila areagotzen laguntzeko, eta modu horretan, euren aitortpena lortzeko dugun erronka estrategikoari erantzuna emateko:



**Aholkularitzen % 93
pozik edo nahiko pozik
dago eskaini dizkiegun
zerbitzuekin**

**Enpresen % 85ak gure
zerbitzuak onak edo oso
onak direla uste du**

Gure bezeroenganako orientazioa jasotzen duten 2016ko jarduera nagusiak bi esparrutan sailka daitezke:

Bezeroen beharretara egokitutako zerbitzuak

- » «Osasunaren kudeaketa partekatua» proiektua abian jarri da, enpresa bakoitzarekin ekintza-planak modu adostuan eta pertsonalizatuan identifikatzeko eta definitzeko, eta horien bidez, langileen osasun-kudeaketa hobetzen laguntzeko (zazpi enpresek parte hartu dute hasieran). Horretarako, 2 *focus group* egin dira proiektuaren esparruan.
- » 28 Mutualia Gela antolatu dira 398 pertsonaren laguntzarekin eta 8,5 puntuko gogobetetze-indizearekin. Horietan hainbat gaitan sakondu da: ordainketa eskuordetua, kontingentzia profesionala, haurdunaldiko eta edoskitzaroko arriskuengatik prestazioak eta langile autonomoek beren jarduera bertan behera uztea.
- » Enpresen eta aholkularitzen 1.398 kontsultari erantzun zaio prebentzio gaiaren inguruan.
- » Prebentziorako 20 mintegi antolatu dira; 594 pertsona bertaratu dira horietara, eta gogobetetze-maila 8,27 izan da.
- » 17 jardunaldi antolatu dira Mutualiako Kanpus Birtualean, 144 parte-hartzailerekin, biztanleria babestuak laneko istripuen eta gaixotasunen inguruan ikas dezan eta sentsibilizatu dadin arriskuaren ezagutzaren eta prebentzio-jardueren hobekuntzaren eta integrazioaren bidez.

- » Harrera Protokoloa sortu eta onetsi da, gure bi hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideekin, bai ahozko komunikaziorako bai gure korporazio-irudia hedatzen duten testu eta elementu grafikoetarako, gure bezeroen hizkuntza-eskubideak betetzen direla bermatzeko.
- » Gizarte-laguntza berriak identifikatu eta aitortu dira Prestazio Berezien Batzordean
 - Ezintasun handiak dituzten pertsonentzako Programa Termala: laneko istripu edo gaixotasun profesionalaren eraginez baliaezintasun handi edo ezintasun iraunkor eta absolutu aitortua duten 26 pertsonen eta haien zaintzaileek euren beharretara egokitutako bainuetxe batean egindako egonaldiaz gozatu dute, bizi-kalitatea hobetzeko eta egoera berdinean dauden pertsonekin batera ekintza ludikoak gauzatzeko.
 - Osakiroi proiektua: ezintasun fisiko ezberdinak eta laneko istripu edo gaixotasun profesional batek eragindako ezintasun iraunkor aitortua dituzten 22 pertsonen parte hartu dute programa honetan, berregokitze funtzionala eta gizarteratzea errazteko osasun-kontzeptu globaletik (fisikoa, susperraldi fisikoa eta gizarte-harremanari loturikoa).

2016an prestazio bereziak modu honetan banatu dira:



Berrikuntza eta teknologia bezeroen zerbitzura

- » Jakinarazpen-modulu berria gehitu zaio Mutualiaren App-ari, horren bidez erabiltzaileekin modu pertsonalizatuan edo kolektiboan komunikatzeko. Era berean, dokumentuak, web-estekak, multimedia-edukiak, etab, bidal daitezke. Pilotua 2016an abiarazi zen, errentaren kanpainarako 10T dokumentuaren bidalketarekin.

- » Weberako eta mugikorrerako bideo bat sortu da langileari lan-istripu bat jasan ondoren zer pauso jarraitu behar dituen azaltzeko (Kanpo-iradokizun Onenaren 2015eko Sariaren iradokizun irabazlea).
- » Extranet-en hobekuntzak: jakinarazpen-modulu berriaren garapena, enpresentzako aginte-koadro baten sorrera hasierako pantaila gisa eta ezbeharren inguruko grafiko eta estatistikekin, aholkularitzentzako aginte-koadro baten sorrera hasierako pantaila gisa eta Mutualiarekin kideak dauden enpresen grafiko eta estatistikekin, irudi-aldaketa eta nabigazioaren hobekuntza, kontsulta azkarrerako ikurren gehikuntza eta Bonusa eskatzeko tresnaren ezarpena, besteak beste. Hobekuntza horiei esker, geroz eta pertsona eta enpresa gehiago sartzen dira extranet-en:

EXTRANET	2015	2016
Erregistratutako erabiltzaileak	4.735	5.366
Laguntzaileak	1.562	1.656
Enpresak	2.534	2.990
Enpresa-taldea	585	694

Gure bezeroen hurbiltasuna eta irisgarritasuna

- » Mutualiaren Gasteizko Erresoluzio Altuko Ospitale berriaren lanak amaitu dira.
- » DALCO irizpideen arabera Irisgarritasun Unibertsaleko Ziurtagiria (UNE 170.001-1 araua) eskuratu dute zentro hauek: Gernika (3 izar), lurreta, Basauri eta Erandio (4 izar) eta Henao (5 izar). Horrela, pertsona guztiei bermatzen zaizkie, edozein adin edo ezintasun dutela ere, aipatutako zentroetan sartzeko aukera berdinak, baita eskainitako zerbitzuen erabilera eta gozamina ere.
- » Henao, Ercilla klinika eta Zamudio, Laudio, lurreta eta Santurtziko zentroak berritu dira, gure bezeroen beharretara ahalik eta gehien egokitzeko eta doitzeko.



Bezeroen gogobetetze-maila ezagutzeko tresnak

- » Neurketa-sistematikak definitu dira bezero eta emandako zerbitzu mota guztietarako.
- » 351 kexa jaso eta kudeatu dira, eta erantzuteko batez besteko epea 7 egunekoa izan da.
- » 60 esker-on jaso ditugu kanpotik.



Langile konprometituak

- » Bezeroaren Egunaren V. Edizioa ospatu da, eta gure balioen arabera lan egitearen garrantzia eta beharra nabarmendu dira horretan, bezeroen gogobetetze-maila gorena lortzeko. Ordu beteko sentsibilizazio-saioak antolatu dira gure zentro guztietan eta plantilla osoarentzat.



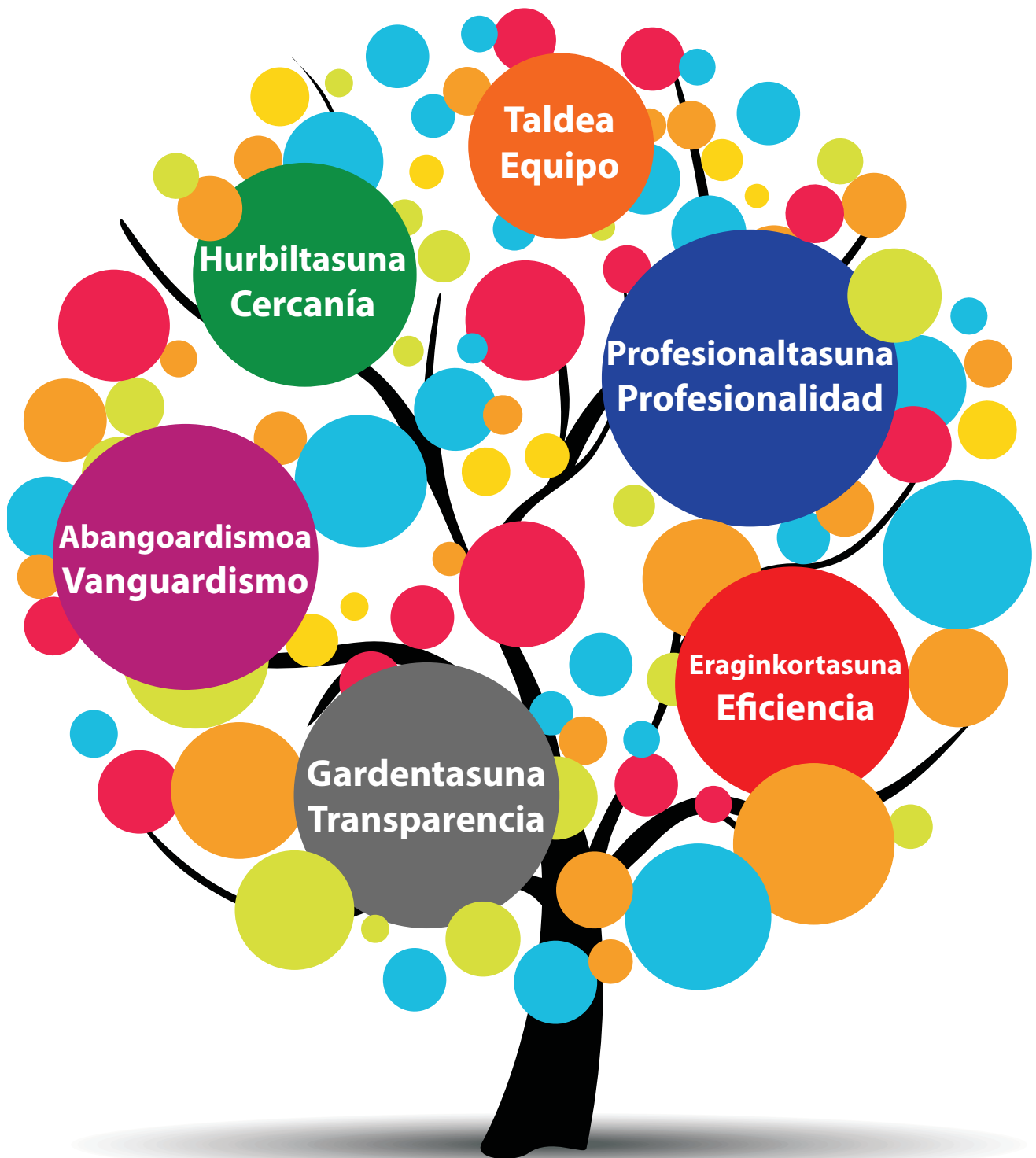
Sariak eta aitortenak

- » Kanpo-iradokizun Onenaren Sariaren V. Edizioa egin da, gure enpresa kideuetako eta aholkularitza laguntzaileetako langile guztiei zuzendutako ekimena. 76 iradokizun jaso dira guztira. Iradokizun irabazlea iPad2 batekin saritu da: «Bideodeiaren erabilera denbora, dirua eta alferrikako esfortzua aurrezteko, medikuen eta erizainen kontsultetan sendaketarik egin behar ez denean edo mutuako langileek, jarraipenaz gain, bestelako esku-hartzerik egin behar ez dutenean».
- » Mutualia Sariaren VII. Edizioa egin da, laneko arriskuen prebentzian egindako ikerketari, garapen teknologikoari eta berrikuntzari ematen zaion saria, enpresa eta langile autonomo kide guztiei zuzendua. Horren bitartez, praktika onak, metodologiak eta tresnak hedatu nahi ditugu, ideiak errazteko, kontzientziatzeko eta eredugarri izateko helburuarekin.





KUDEAKETA AURRERATUA



KUDEAKETA AURRERATUA

Gure kudeaketa aurreratuari esker 2015eko Urrezko A saria jaso ostean, erronka estrategiko gisa zehaztu genuen 2016an Pertsonen Elementuaren kanpo-ebaluazio espezifiko batera aurkeztea; izan ere, horren kudeaketa Mutualiaren elementu bereizgarrietako bat dela uste dugu, gure emaitzen lorpenari mesede egiten baitio, zalantzarik gabe. Sari horretara aurkezteko, Euskalit fundazioari gida bat entregatu genion. Hiru praktika on zehazten ziren bertan, gure ustez beste erakunde batzuentzat eredu garri izan zitezkeenak eta, beraz, Mutuاليا aitoren horren merezidun egin zezaketenak. Pertsonen kudeaketan espezializatutako lau adituk osatzen zuten talde ebaluatzaileak hainbat bilera egin zituen mutuako 130 langile baino gehiagorekin hiru egunean zehar, elkarlaneko giro soziala zegoela egiaztatzeko eta gure kideak erakundearen proposamen estrategikoekin ados zeudela eta bat zetozela frogatzeko.



Sariketa-ekitaldia abenduaren 14an ospatu zen, eta Mutuالياk Pertsonen Kudeaketa Aurreratuaren lehen Euskal Saria irabazi zuen, Euskadin kudeaketari egiten zaion aitorenpenik gorena.

2016an beste mugarri garrantzitsu bat lortu dugu, kudeaketa aurreratuarekin dugun konpromisoa erakusten duena; izan ere, jarduera eta zentro guztietan gure ziurtagiri guztiak mantendu ditugu, kalitateari, ingurumenari, laneko segurtasun eta osasunari, energia-efizientziari eta pazienteen segurtasunerako arrisku-kudeaketari lotutakoak.

Gure kudeaketa-sistema kudeaketa aurreratuaren eredurantz orientatzen dugunez, ereduaren aldeko gure apustua eta konpromisoa agerian uzten duten hainbat jarduera garatzen ditugu. 2016an garatutako jardueren artean hauek nabarmentzen dira:

- » Barne-testuinguruak sortzeko erabakia hartu da, sormenezko talde dinamizatzaile bat abian jarriz berritzeko asmoz. Hainbat alor eta lurraldetako 12 pertsonak osatuko dute hori, 25 prestakuntza ordu baino gehiagorekin, eta espazioak kudeatu beharko dituzte, taldeka, erronka edo helburu zehatz bati erantzuna emateko sormena erabiliz. Ekimen horrekin, gure kideei erraztasunak eman nahi dizkiegu esplora eta hausnar dezaten eta ideia eta proposamen berritzaileak eman ditzaten, elkarlanerako inguru informalei bide emanez.
- » 5S Metodologiaren hedatzen jarraitu da, Ercilla Klinikako ebakuntza-gelaren ezarpenaren hasierarekin.
- » Kudeaketa aurreratuaren kultura sustatu da erakundearen:
 - 624 orduko prestakuntza kudeaketa aurreratuaren inguruan.
 - Euskaliteko 14 ebaluatzailek eta beste 7 pertsonak hartu dute parte kanpo-egiaztatze edota kanpo-ikuskaritzetan.
 - 16 pertsonak hartu dute parte barne-auditoretzetan, eta 24 pertsona prestatu dira esparru horretan.



Bestalde, eta helburuak lortzeko gure estrategiaren definizioa, kudeaketa eta jarraipena ezinbestekoak direla jakinda, esparru honetan bi proiektu estrategiko garatzeko eta ezartzeko apustua egin genuen 2016an. Alde batetik, eta 2015-2017 Plan Estrategikoa definitu genueneko testuingurua ziurgabetasun eta etengabeko aldaketek markatzen zutela ikusita, gogoeta-prozesu bati hasiera eman genion, mutuako kudeaketa-esparru guztietako eta hainbat ardura-mailatako profesionalen parte-hartzearekin, etorkizuneko gure negozio eredu definitzeko. Ekintza-plan bat izan zen prozesu horren emaitza, eta bestalde, erakundearen % 100era hedatu genuen Midenet, ekintzen eta adierazleen jarraipenerako barne-erreminta gisa.



PERTSONEN KONPROMISOA



**Hurbiltasuna
Cercanía**

**Taldea
Equipo**

**Profesionaltasuna
Profesionalidad**

**Abangoardismoa
Vanguardismo**

**Gardentasuna
Transparencia**

**Eraginkortasuna
Eficiencia**

PERTSONEN KONPROMISOA

Eusko Jaurlaritzak ematen duen Pertsonen Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria jaso duen lehen erakundea

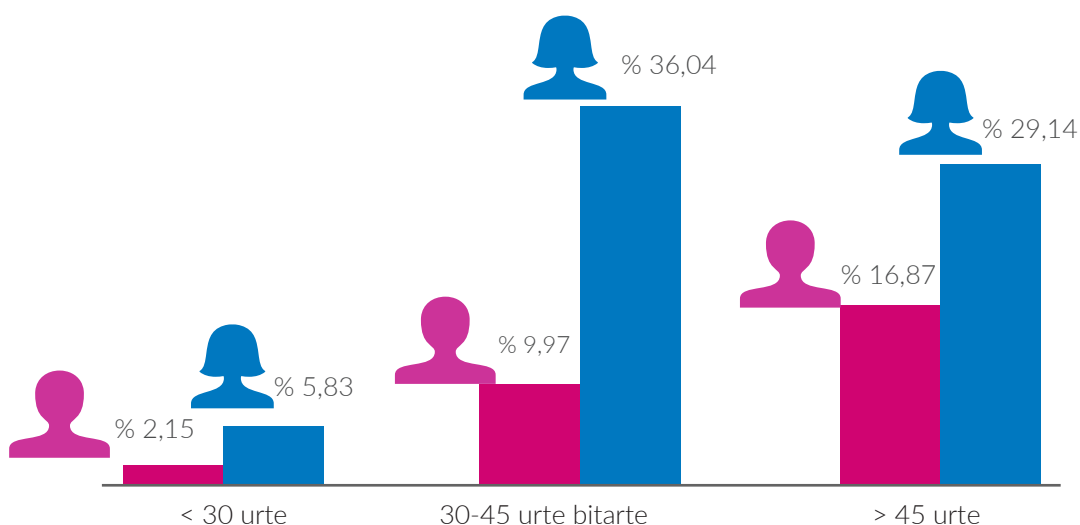


Lanaldi osoa duen batez besteko plantilla: 583 pertsona

2016an zehar lanean aritu diren pertsonak, guztira: 687 pertsona

Plantilla 2016/12/31n: 652 pertsona

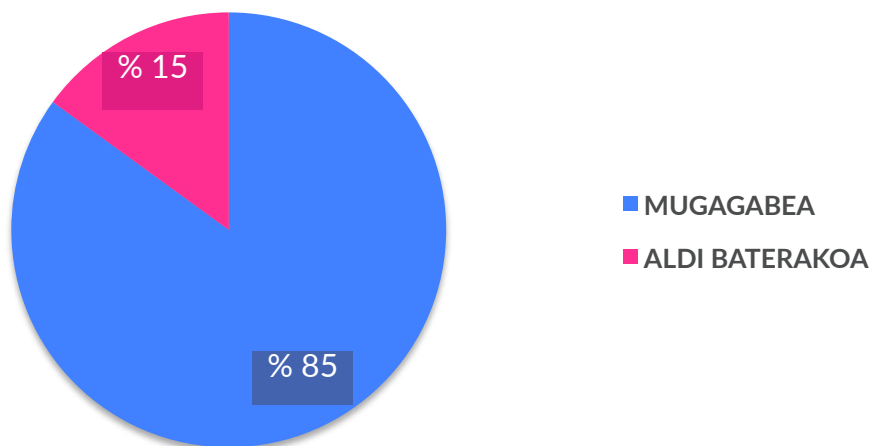
Langileen banaketa adin-tarteen arabera



TALDEA/MAILA	Kualifikazioa	Emakumeak %	Gizonak %
I. taldea, 1. maila	Goi-mailako tituluduna	36,4	63,6
I. taldea, 2. maila	Goi-mailako tituluduna	50,2	49,8
I. taldea, 3. maila	Goi-mailako tituluduna	57,1	42,9
	Erdi-mailako tituluduna	51	49
	LH		100
II. taldea, 4. maila	Goi-mailako tituluduna	68,2	31,8
	Erdi-mailako tituluduna	81,4	18,6
	LH	67	33
	Kualifikaziorik gabe	60	40

TALDEA/MAILA	Kualifikazioa	Emakumeak %	Gizonak %
II. taldea, 5. maila	Goi-mailako tituluduna	60	40
	Erdi-mailako tituluduna	67	33
	LH	86	14
	Kualifikaziorik gabe		13
II. taldea, 6. maila	Goi-mailako tituluduna	60,4	39,6
	Erdi-mailako tituluduna	10,8	89,2
	LH	98,5	1,5
III. taldea, 7. maila	Kualifikaziorik gabe	66,7	33,3
III. taldea, 8. maila	Goi-mailako tituluduna	66,7	33,3
	Erdi-mailako tituluduna	83	17
	LH	64	36
	Kualifikaziorik gabe	60	40

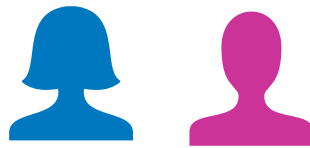
Plantillaren banaketa, kontratu motaren arabera



Pertsonen % 97k zerbitzua ematen du bere bizilekuaren esparru geografikoan

KONTRATUEN BANAKETA	Lanaldi osoa		Lanaldi partziala	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Mugagabea	% 69,52	% 30,48	% 57,10	% 42,90
Aldi baterakoa	% 79,80	% 20,20	% 81,80	% 18,20

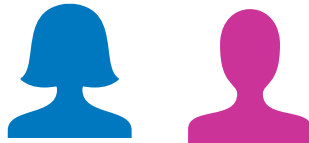
KONTRATUAK



Mugagabea	% 69,36	% 30,64
Behin-behinekoa	% 78,33	% 21,67

2016an zehar 9 pertsonak izan dute kontratu mugagabea eta 143 pertsonak behin behineko kontratua.

Txandaketa



Kaleratzeak	--	--
Borondatezko bajak	4	2

Txandakatze-tasa
% 1,03

Soldatak

Mutualiako langileak laneko istripuetako aseguruaren, berraseguruaren eta mutuen hitzarmen kolektibo orokorraren mende gaude eta oinarrizko ordainsaria talde eta mailaren arabera ezartzen da. Halere, hitzarmeneko oinarrizko soldata 2010. urtetik % 5eko murrizketa du, eta izoztuta dago gure jardueraren Estatuko Sektore Publikoaren barnean ezarri ondoren eta Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzko hainbat Legetan sektore publikorako legez ezarritako aurrekontu-mugak aplikatu ondoren..





Langileen soldata titulazioaren eta lanbide-kategoriaren arabera	I. taldea, 1. maila	533.804	873.498
	I. taldea, 2. maila	1.405.419	1.278.351
	I. taldea, 3. maila	1.179.628	980.594
	II. taldea, 4. maila	5.673.470	1.915.418
	II. taldea, 5. maila	949.147	195.143
	II. taldea, 6. maila	2.718.595	645.927
	III. taldea, 7. maila	43.260	21.630
	III. taldea, 8. maila	418.299	184.814

» Gizonen eta emakumeen oinarrizko soldaten artean ez dago inolako ezberdintasunik.

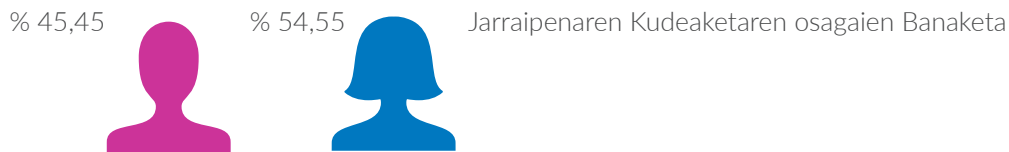
Absentismoa

	2014	2015	2016
Absentismoa (LI eta KA)	% 4,24	% 4,73	% 5,08

		
Lan-istripuak eta gaixotasun profesionalak (LI)	% 88	% 13
Kontingentzia Arrunta (KA)	% 79	% 22

Lidergoa

- » Lidera izeneko lidergo-foroa berraktibatu da liderren funtzioa sustatzeko, aldaketaren zuzeneko traktore gisa. Horretarako, balioei lotutako proiektu estrategikoak zuzendu behar izan dituzte.
- » 127 boluntario aurkeztu dira erakundearen 24 proiektu estrategiko zuzentzeko eta kudeatzeko.



Komunikazioa

- » Mutualiako intranet sozialerako plataforma (Elkargune) hautatu eta egokitu da; hainbat komunikazio-tresna edukiko ditu eta bizkortasuna eta irisgarritasuna hobetuko ditu.
- » Sustraiak barne-aldizkariaren formatua aldatu da, artikuluek lotura izan dezaten gure sei balioetako bakoitzarekin.
- » Erakundeko pertsona guztien esku jarri da Txorien Bloga izeneko barne-bloga, balioekin lotutako sarrerak idazteko aukera izan dezaten; hala, Txorien Plaza izena hartu du (ordura arte, Zuzendari Kudeatzaileak baino ezin zituen elkarrizketak hasi).

Aurrez aurreko komunikazioaren irismena % 80 izan da plantillan

Partaidetza

- » Hainbat barne *focus group* antolatu dira mutuaren aitopren-politika aztertzeko eta balioesteko. Aldi baterako lantalde bat jarri da abian, politika berriak proposatzeko eta definitzeko.
- » Hainbat lansaio antolatu dira balioak alderatzeko eredu bat abian jartzeko.
- » Jokaera-gida eta autoebaluazio-fitxa bana definitu dira kolektiboen edota esparruen arabera, norberak kontzientzia boluntarioa har dezan balio bakoitzaren betetze-mailaren inguruan. Hartara, aldizkako jarraipena egin ahal izango dugu, etengabeko hobekuntza bermatzeko. 2016an hedatu zen medikuen eta EUDen kolektibora.
- » Hobekuntza-lantaldeak ebaluatzeko inkesta bat sortu da, horiek amaitzean egiteko. Horri hasiera emateko, bost lantalde itxitan pilotu bat hedatu da 2016an zehar. Inkestan honako alderdi hauek balioesten dira: lantaldearen funtzionamendua, zehaztutako helburuen betetze-maila, lan-giroa eta lantaldeko koordinatzaileak garatutako funtzioa.
- » Hobekuntza-lantaldeen eraginkortasunari buruzko urteko txostena sistematizatu da.

Lantalde irekien laburpena		
Iraunkorrak	Aldi baterakoak	Guztira
34	25	59

Hobekuntza-lantaldeetan parte hartu duten pertsonak	
Pertsona kopurua	281
partaidetzaren / plantillaren guztizkoa (%)	48



Trebakuntza eta ezagutza

- » Urteroko Prestakuntza Plana definitu eta ezarri da plantilla guztian, erakundeko pertsonak eta arduradunek banaka identifikatutako prestakuntza-beharretan oinarrituz.
- » Eskumenen arabera Kudeaketa Sistema definitzeko eta ezartzeko proiektu pilotuari amaiera eman zaio. Hainbat prestakuntza-jardunaldi antolatu dira negozio-ikuspegiaren eskumenaren inguruan.
- » «Mutuapoly» abian jarri da. Jolas horren bidez, mutuan abiarazitako hainbat jarduerak gure emaitza-kontuetan duten eragina ikus dezakegu.
- » Mutuako ezagutza kudeatzeko bitarteko eta mekanismoak identifikatu eta kudeatu dira hiru aplikazio-eremutan: giza kapitala, egitura-kapitala eta giza kapital erlazionala.



Prestakuntza-ekintzen kopurua	339	151	490
Bertaratutakoen kopurua, guztira	2.511	1.101	3.612
Inbertsioa prestakuntzan			182.450
Prestakuntza-orduen batez bestekoa pertsonako			52
Prestakuntza-orduak guztira			35.416
Barne-prestakuntzako jardunaldien kopurua			164
Barne prestakuntza-orduen batez bestekoa pertsonako			12
Hezitzaileen kopurua			52
Ezagutza zabaltzen duten langileak / kanpoko prestakuntzara jotzen duten langileak (%)			23,12

Berdintasuna

- » Familia Erantzukizuneko Enpresa Ziurtagiria berretsi da, B kategoriarekin (aurretik C maila).
- » Familia Euskadi 2016 aintzatespena jaso du.
- » Aniztasunaren Fundazioaren baitako Aniztasunaren Charterren kide bilakatu gara. Horren arabera, oinarrizko zenbait printzipio bete behar ditugu gure balioen bidez mutuako aniztasunaren integrazioa eta kudeaketa hobetzeko.
- » Bateratze-neurri berri bat definitu dugu: adingabeak zaintzeko eszedentzia eta baimen ordaingabeen eskaera ez da opor-egunekin zigortuko (gehienez ere hilabete batekoak izan daitezke, eta urte naturalaren baitan zenbatuko dira).

Lana eta familia uztartzeko neurriak	Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA
Lanaldi-murrizketak	55	4	59
Lanaldi-murrizketak + murrizketaren pilaketa	18	2	20
Adingabeak zaintzeko eszedentziak	38	13	51
Edoskitzaro-baimenaren orduak metatzea	15	-	15
Aitatasun-baimena	-	4	4
Antolamendu-malgutasuneko neurriak:			
VPN konexioak	108	60	168
Lan-zentroa aldatzea, bizilekura hurbiltzeko	6	2	8
Ordutegi-malgutasuna	43	7	50
Urrutiko lana	17	2	19
Guztira	300	94	394

Esleitutako baliabideak:

- » 3. 200 euroko laguntza ekonomikoa ondorengoen jaiotzagatik
- » 88.246 euro langileen seme-alabentzako eskola-laguntzetan
- » 15.956 euro langileen 0 eta 3 urte arteko seme-alabentzako laguntzetan

Lanera itzultzea amatasun- edo aitatasun-baimenaren ostean	3 aste		16 aste	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Baimenerako eskubidea zenbat pertsonak izan zuten	-	4	15	-
Baimenerako eskubidea zenbat pertsonak erabili zuten	-	4	15	-
Baimena amaituta lanera zenbat pertsona itzuli ziren	-	4	15	-
Baimena amaituta lanera itzuli eta hamabi hilabetetara enpleguari zenbat pertsonak eutsi zioten	-	4	15	-
Amatasunagatik edo atsedengatik baimena erabili zuten pertsonen lanera itzultzeko eta enpleguari eusteko indizeak	% 100	% 100		

Onura sozialak

1662 orduko urteko lanaldia, hitzarmenean zehaztutako lanaldia beharrean

Onura soziala

Dakarren hobekuntza

Eskolarako laguntzak	Hautzaindegi- eta ikasketa-gastuetarako laguntzak eta diru-laguntzak.**
Ikasketak *	Langile finkoen ikasketak ordaintzea, matrikularen % 100era eta tasen % 50era arte (14 pertsona)
IMQ *	Igualatorioko (osasan-aseguru) kuotak ordaintzea.
Ezkontzagaritako eta jaiotzagaritako laguntza *	Laguntza ekonomikoak seme-alabak jaiotzeko edo adoptatzeagatik, eta aparteko hileko kuota jasotzeko ezkontzeagatik/izatezko bikote bihurtzeagatik/bizikidetzagatik.
Pertsona ezgaituentzako laguntzak * (% 33)	Mutualiako langileentzako laguntza ekonomikoa (minusbaliotasuna => % 33)
Osasun-laguntza	Langilearentzako eta bere familia-unitatearentzako laguntza medikoa, kirurgikoa eta errehabilitazioa erakundeko instalazioetan
Lizentziak eta baimenak	Hiru egun gehiago ezkontzeagatik edo izatezko bikote bihurtzeagatik. Egun bat gehiago seme-alabaren jaiotzagaritako, edota bigarren gradura arteko senitartekoaren heriotzarengatik edo gaixotasunarengatik. Hiru hilabetera arteko ordaindu gabeko baimena. Urtebeteko eszedentzia, lanpostua gordeta. Lanpostua hiru urtez gordetzea, seme-alaba zaintzeagatik eszedentzietan. Baimena astebeteko luzatzea, aitak gutxienez lau asteko baimen partekatua eskatuz gero.
Bizi- eta istripu-aseguruak	69.000 eurora arteko estaldura duen bizi aseguruak.
Maileguak*	Interes-tasarik gabeko maileguak etxebizitza erosteko/ zaharberritzeko

(**)Aldi baterako langileek hiru urtetik beherako seme-alabentzako laguntza baino ez dute izango

(*) Langile finkoak bakarrik

Berezko prebentzio zerbitzua

Lan-baldintzetatik eratorritako arriskuen aurrean gure langileen osasun-babes maila gorena lortzeko helburuarekin, 2016an hainbat jarduerak garatzen jarraitu dugu, bi esparru hauetan:

1.- Lanpostuei lotutako arriskuen identifikazioa, ebaluazioa eta kontrola

- » 10 simulazio egin dira.
- » Lan-baldintzen 13 azterlan espezifiko eta 11 ikuskapen egin dira.
- » 2 kanpo-desfibriladore erdiautomatiko instalatu dira, eta, modu horretan, administrazio-zentroetara zabaldu dira horiek.
- » 369 azterketa mediko egin dira.

2.- Sentsibilizazio-jardueren garapena arrisku-prebentzioaren gaiari dagokionez

- » 66 prestakuntza-ekintza burutu dira bertaratutako 495 pertsonarekin
- » 973 prestakuntza-ordu zenbatu dira
- » 28 ekintza dibulgetzaile antolatu dira, bizipenak partekatzeko 17 komunikazio barne hartuta; azken ekimen horren bidez, esanguratsuagoak izan zitezkeen edo beste esparru batzuetan gerta zitezkeen istripu zein ezbeharren berri eman nagi diogu erakunde osoari.

Gainera, 2016an Osasuntsu Saludable proiektua definitu eta abiarazi genuen, mutuako pertsonen bizi-ohitura osasungarriak barneratzen laguntzeko.



Ekitaldian zehar garatutako jarduera horiekin, emaitza hauek lortu genituen prebentzioaren esparruan

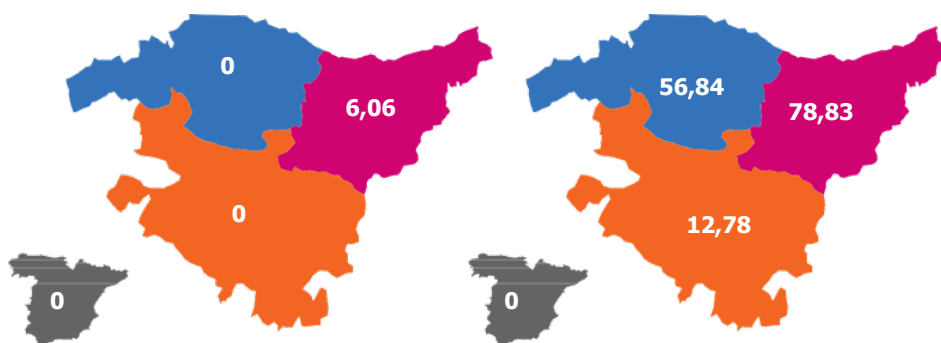
Adierazlea (kopurua)	2016ko emaitza
Lan-istripuak (lanaldian zehar eta bajarekin)	1
<i>In itinere</i> istripuak bajarekin	7
Baja-egunak	287
Ikertutako gertakariak	65

Aurkibidea	2014	2015	2016
Baja eragindakoen maiztasun-indizea	2,76	3,17	1,71
Baja eragindakoen gertakizun-indizea	4,58	5,27	1,03
Baja eragindakoen larritasun-indizea	0,199	0,132	0,018

Lesioak eragindako istripuen indizea, lurraldeka

Baja eragindakoen maiztasun-indizea

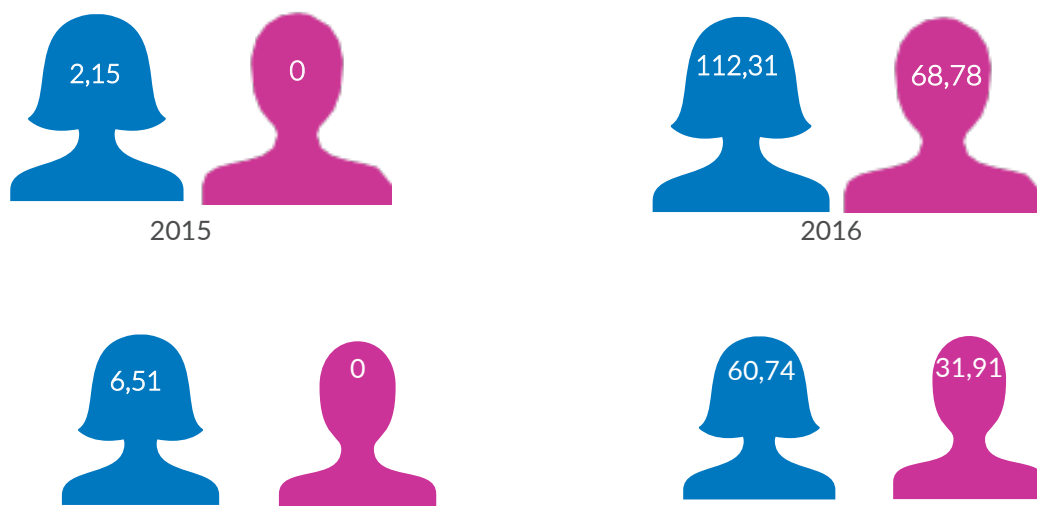
Gertakarien indizea guztira



Lesioak eragindako istripuen indizea, sexuaren arabera

Baja eragindakoen maiztasun-indizea

Gertakarien indizea guztira



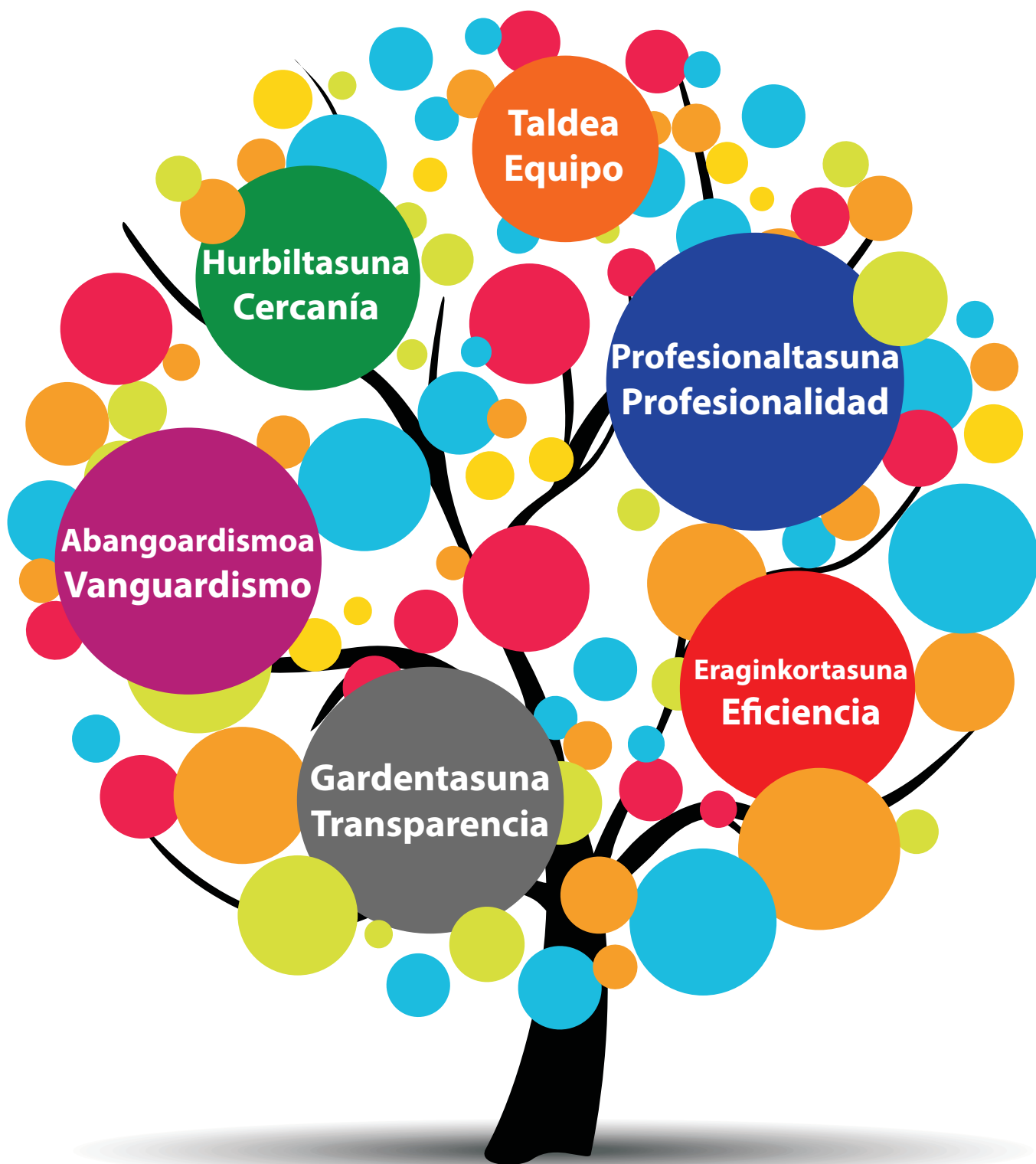
Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordea

Mutualian segurtasuneko eta osasuneko hiru batzorde daukagu, lurraldeka banatuta, eta erakundeko langileen % 100 ordezkatzen dute. Hala, pertsonen segurtasunarekin eta osasunarekin lotutako langileen ordezkariek kontsulta eta partaidetza bermatzen da, eta laneko arriskuen prebentzioaren alorrean hartutako neurriak zenbateraino diren eraginkorrak kontrolatzen da. Batzorde horiek aldi-aldi elkartzeko dira lurraldeka, eta, urtean behin gutxienez, kide guztiak biltzen dira.





OSPE KORPORATIBOA

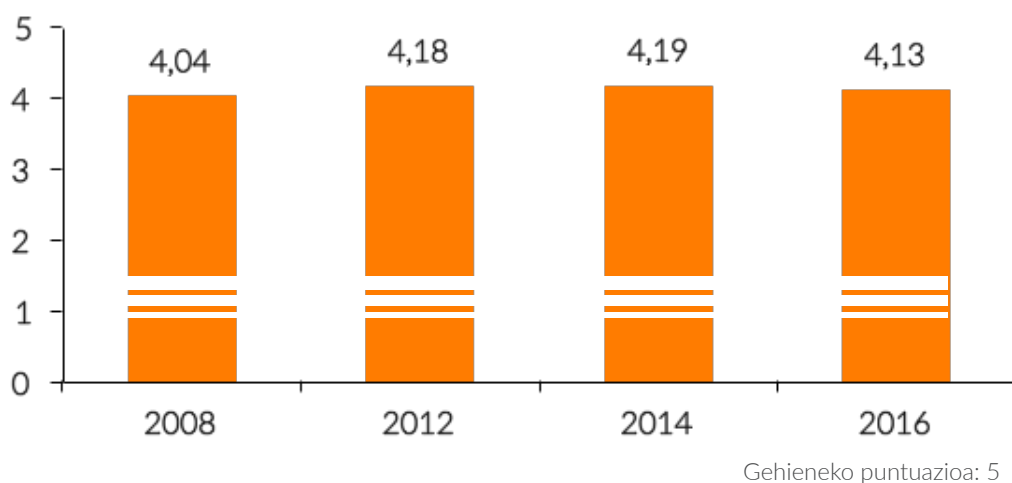


OSPE KORPORATIBOA

Online kudeaketa-sistemaren etengabeko hobekuntza sustatzen dugu Gizarte-erantzukizun Korporatiboaren printzipioekin, modu esplizituan txertatzen baitugu erantzukizun hori gure misioan zein ikuspegiari.

Gizarte-erantzukizun korporatiboa, beraz, gure strategiaren zati da, eta horregatik, hainbat jardura definitzen eta ezartzen ditugu gizarte-erantzukizunari, lanari, ingurumenari eta giza eskubideen errespetuari lotutako eremuan, gure ospe korporatiboa hobetzeko eta gure interes-taldeen gure emaitza eta jokaerak aitortzeko.

Gizarte-inkestaren emaitza:



Aldian behin gizarte-inkesta egiten dugu, gizarte-erantzukizunaren eraginez duten pertsonen balorazioaren ezagutzeko gure inguruko garapen jasangarriari, ekonomikoari eta sozialari egiten diogun ekarpenari dagokionez. Azken ebaluazioan parte hartu duten erakundeek alderdi hauek balioetsi dituzte hoberen:

- » Gure zentro eta zerbitzu guztien irisgarritasuna, pertsona bakoitzaren beharretara egokitzeko helbururekin.
- » Gure ezagutzaren hedapena kongresuetan eta sareetan aktiboki parte hartuz, praktika hobekiak identifikatu eta partekatzeko.
- » Proiektu eta ekimen sozialei egindako ekarpena eta horien inguruko sentsibilizazioa. Horren strategiaren arabera, gure erakundeek kideek pertsonalki kolaboratzen dute gizarte-ekimenen lantaldeak (GEJL) hasitako kanpainetan.
- » Konpromisoa gure interes-taldeen dugun gardentasun eta erantzukizunarekin.

Emitza horiek lortzeko, honako jarduera-ildo nagusi hauek gauzatu ditugu 2016an:

Gizarte- eta ekonomia-garapenari egindako ekarpena

- Gizarte Ekimen eta Jardueren Lantaldeak (GEJL) hainbat ekimen eta kanpaina sustatu ditu.
 - » Gizartearen aldeko 4 kanpaina.
 - » Mutuako kideek 14.441,65 € zuzendu dituzte helburu sozialetarako.
 - » Mutuako kideen % 42k zuzenean parte hartu du proposatutako gizarte-kanpainetan.
 - » 34 pertsonak parte hartu dute boluntario gisa «Mutualiako Boluntarioak» proiektuaren baitako ekimenetan.



- Hainbat lankidetzeta-hitzarmen sinatu dira lanbide-heziketa zentroekin, unibertsitateekin eta fundazioekin, gazteek ezagutza praktikoak errazago eskura ditzaten.
 - » 58 pertsonak egin dituzte praktikak, eta horietako % 26k kontratu bat lortu du mutuan gerora.
 - » Praktiketara aritu diren pertsonen % 100 gogobeteta dago aukerarekin eta lan-baldintzekin.
- Erkidegoko enpresa hornitzaileen kontratazioa sustatu da baldintza-berdintasunean eta zehaztutako baldintzak betetzen dituztela kontuan hartuz.
 - » Kontratazioaren % 78,38 bertako hornitzaileei dagokie.
 - » Kudeatutako kontratuen % 100ak gizarte-erantzukizunaren araberako irizpideak jarraitu ditu.
 - » 17 hornitzaile berrik sinatu dute Mutualiaren jokabide-kodea.

Lankidetza eta sentsibilizazioa interes orokorreko gaitan

Arrisku Prebentzioaren inguruko Argazki Lehiaketaren XIII. Edizioan parte hartzeko deia egin zaio gizarte osoari:

- » 254 argazki jaso dira
- » 98 parte-hartzaile



Erakusketa ibiltari bat antolatu da Bilboko Metroko geltokietan, laneko arriskuen prebentzioaren garrantzia nabarmentzeko langileen egunerokoan. Horretarako, 15 argazki hautatu dira argazki-lehiaketaren hamabi edizioetan zehar jasotako 1.000 argazki baino gehiagoren artean.



Berdintasunaren, aniztasunaren eta uztartzearen inguruko praktika onak hedatu dira 36 foro eta jardunalditan.

Soziolinguistika Klusterraren eta EHUren «Jendaurrean Erabili» proiektuan parte hartu dugu, hizkuntza-kudeaketa ekitaldi publikoetan aztertzeko.

Bi pertsonak parte hartu dute Bikain ziurtapenaren kanpo-ebaluazioan, hizkuntzaren eta kudeaketa aurreratuaren ereduaren inguruko ezagutza partekatuz. Eusko Jaurlaritzaren ziurtapen ofizial eta publiko horrek normalizazio-maila jakin bat egiaztatzen du euskararen presentzian, erabileran eta kudeaketan.

Ingurumen-iraunkortasuna

Auditoretza energetikoak egin dira gure zentroen % 100ean, 56/2016 Errege Dekretuak, energia-efizientziari buruzkoak, zehazten duenaren arabera.

ISO 50001 Ziurtapena berritu da.

Gure ingurumen-sistema ISO 14001:2015 berrira egokitu dugu.

Ingurumen-esparruan garatutako ekintzei esker, emaitza hauek lortu ditugu 2016an:

Hondakinen % 100 kudeatu da akreditazioa eta baimena duten kudeatzaile espezializatuekin.

Ingurumen-kudeaketaren kostu totala 179.856 eurokoa izan da (hondakinen kudeaketa, ziurtagiriak, hornitzaileak, etab.).

3.355.993,06 KWh energia kontsumitu da elektrizitatean, gas naturalean eta gasolioan.

0 zigor ekonomiko egon dira indarrean dagoen legea ez betetzeagatik.

HONDAKINEN KUDEAKETA



Hondakinen % 100 kudeatu da baimena eta beharrezko akreditazioa duten kudeatzaile espezializatuekin.

Hondakin bakoitzaren kasuan eta araudi espezifikoak betez, segregazioa jatorrian kontrolatzea, harik eta kudeatzaile baimenduek horiek jaso arte

Bulegoko materialaren kudeaketa:

- Materialen % 100 kanpoko hornitzaileei erosi zaie.
- Paperaren % 100 birziklatu da.

Osasun-materialaren kudeaketa:

» Osasun-materialaren hondakinak: hiriko hondakin solidoak, hirikoekin parekagarriak diren osasun-hondakinak eta osasun-hondakin bereziak eta hondakin kimikoak

- 3,63 t hondakin sortu da.

Kontsumoak	2014	2015	2016
Papera eta kartoia	11.535 kg	11.859 kg	9.555 kg
kg/pertsona	18,45	18,24	14,7
Tonerra	811 kg	882 kg	626 kg
kg/pertsona	1,2	1,36	0,963

Hondakinak	2014	2015	2016
Papera eta kartoia	18.014 kg	20.243 kg	19.154 kg
kg/pertsona	28,86	31,14	28,46
Tonerra	472 kg	404 kg	1.119 kg
kg/pertsona	0,75	0,62	0,72
argiak	378 kg	449 kg	52,24 kg
kg/pertsona	0,6	0,69	0,00035
Pilak	80 kg	44 kg	105
kg/pertsona	0,12	0,068	0,0007
Plastikoa	620 kg	562 kg	1.329 kg
kg/pertsona	0,99	0,86	1,004
Biosanitario kutsatuak	3.174 kg	2.855 kg	3.440 kg
kg/kontsulta	0,023	0,03	-0,97692
Botatako sendagaiak	153 kg	207 kg	196 kg
kg/kontsulta	0,0011	0,0022	0,013

*Pertsonak 2016/12/31n

** Kontsulten datua: lehen kontsultak, ondorengoak eta ebakuntza kirurgikoak barne hartzen ditu.

ENERGIAREN KUDEAKETA



Energia motak eta jatorria:

Elektrikoa: mix elektrikoa EDP konpainia % 43,3

Termikoa: biomasa produkzioaren % 15

Ezarri ditugun etengabeko hobekuntza-ekintzei esker murriztu ditugu honakoak:

Kontsumo elektrikoa: 2015ari dagokionez % 2,59 -egun-graduekin zuzendu da % 16,44-, eta 2013ari dagokionez % 11,77 -egun-graduekin zuzendu da % 4,89-.

Kontsumo termikoa: 2015ari dagokionez % 7,24 -egun-graduekin zuzendu da % 20,02-, eta 2013ari dagokionez % 14,88 -egun-graduekin zuzendu da % 10,04-.

Kalkuluak egiteko 2013. urtea hartu da oinarri gisa.

Kontsumoa	2014 (kWh)	2015 (kWh)	2016 (Gi)
Elektrizitatea	2.130.200	2.177.948	2.121.536
Gas naturala	1.268.563	1.298.881	1.204.743
Gasolioa	26713	27.389	29.713

Elektrizitateari eta gasari dagozkien datuak konpainia hornitzaileen fakturretan jaso dira.

Bestelako barneko energia-kontsumoa:

Kontsumoa	2016
Biomasa	649 Gj
Kosorgailua	179,38 Gj
Sukaldea	58,89

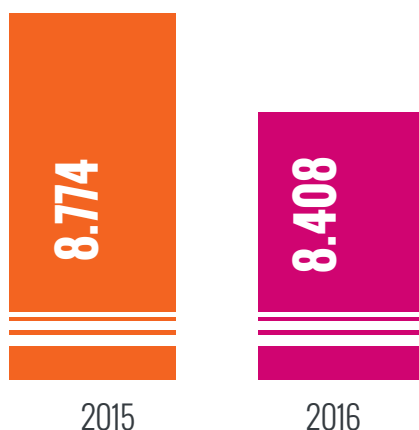
	Elektrizitatea (kWh)			GAS NATURALA (kWh)		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Administrazio-zentroak	451.680	441.226	413.847	40.585	51.955	40.981
Zentro periferikoak	394.272	419.605	378.660	50.965	37.249	31.418
Klinikak eta Dohatsuaren kaleko zentroa	1.277.122	1.317.117	1.329.029	1.177.013	1.209.677	1.132.344

URAREN KUDEAKETA



Uraren kudeaketaren kontrol operazionala egiteko optimizazio-neurriak instalatzen dira eraikinetan eta barneko kontsumoa kontrolatzen da kontagailuen bidez, ur-jarioak detektatuz eta gure kideak sentsibilizatuz.

Ur kontsumoa m3







06

EGOKITZEA ETA GRI ADIERAZLEAK

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
Estrategia eta analisia				
G4-1	Erakundeko erabakien arduradun nagusiaren (zuzendari exekutibo, presidente edo antzeko kargua duen pertsona) adierazpena sartu beharko da, jasangarritasunak erakundearentzako duen garrantzia eta horri aurre egiteko estrategia azalduko dituenak.	8- 13	--	1, 8, 9, 10 printzipioa
G4-2	Deskriba itzazu eragin, arrisku eta aukera nagusiak.	41-42	--	7., 8., 9., 10. printzipioa
Erakundearen profila				
G4-3	Erakundearen izena.	40	--	--
G4-4	Erakundearen marka, produktu eta zerbitzu garrantzitsuenak.	46-47	--	--
G4-5	Erakundearen egoitzaren helbidea.	15	--	--
G4-6	Adieraz ezazu zenbat herrialdetan diharduen erakundeak eta zerrenda itzazu erakundeak eragiketa azpimarragarriak edo memoriak hizpide dituen jasangarritasuneko gaitan garrantzi berezia duten eragiketak egin dituen herrialdeak.	15	Spainiar Estatuak jarduerak esparrutzat. Hala ere, jarduerak nagusia EAEn eta Madrilen garatzen du	--
G4-7	Jabetza-erregimenaren izaera eta bere forma juridikoa.	40	--	--
G4-8	Adierazi zer merkaturari ematen dion zerbitzua (banakapen geografikoa barne, sektoreen eta bezero moten eta hartzaileen arabera).	15 69	--	--
G4-9	Zehaztu erakundearen eskala,	19, 68-80	--	--
	a. Langile kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera.	105		
	b. Langile finkoen kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera.	% 100 juridikoki aitortutako norberaren konturako langileak.		
	c. Lantaldearen tamaina, enplegatuen, kontratatutako langileen eta sexuaren arabera.	Urtean ez da aldaketa esanguratsurik pertsona kopuruan	--	6. printzipioa
	d. Langile kopuru osoa, erlijioaren eta sexuaren arabera.			
	e. Adieraz ezazu erakundearen lanaren zati handi bat juridikoki aitortutako norbere konturako langileek egiten duten edota langile zein kontratupeko langile ez direnek egiten duten; alegia, kontratisten langileek eta kontratistek azpikontratututako langileek.			
	f. Jakinarazi langile kopuruan izandako aldaketa esanguratsu oro			
G4-11	Hitzarmen kolektiboek estalitako enplegatuen ehunekoa.	Orrialde hau	% 100	7. printzipioa
				8.- Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
Erakundearen profila				
G4-12	Erakundearen hornidura-katearen deskribapena.	117	--	
G4-13	Azterketa-aldian egindako aldaketa adierazgarri oro, baldin eta erakundearen tamainari, egiturari, akzio-jabetzari edota hornidura-kateari eragin badiote.	44	--	--
G4-14	Zein erataria egiten dion aurre erakundeak, hala dagokionean, zuhurtasun-printzipioari.	48-50	--	7. printzipioa
G4-15	Erakundeak sinatu edo hartu dituen ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen arloko gutunak, printzipioak edo bestelako kanpoko ekimenak.	20 125	Nazio Batuen Mundu Hitzarmenera atxikitzea Luxenburgoko Adierazpena Aniztasunaren Charterra Kudeaketa Aurreratua Global Reporting Initiative	1., 2., 5., 8., 9., 10. printzipioa
<p>Zerrenda itzazu erakundea kidetuta dagoen estatu-mailako edo nazioarteko sustapen-elkarteak (esaterako, industria-elkarteak), baldin eta haietan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobernu-organoan kargua badu; • Proiektu edo batzordeetan parte hartzen badu; 				
G4-16		58-61	--	--
<ul style="list-style-type: none"> • Nahitaezko kide-kuotez gain funtsen ekarpen handia egiten badu; • Kidea izatea erabaki estrategikotzat jotzen badu. 				
Alderdi materialak eta estaldura				
G4-17	a. Zerrenda itzazu erakundearen finantza-egoera kontsolidatuetan eta bestelako agiri baliokideetan ageri diren erakundeak. b. Adierazi erakundearen finantza-egoera kontsolidatuetan eta bestelako agiri baliokideetan ageri diren erakundeetan zein ez dagoen memorian jasota.	125	AMAT	--
G4-18	a. Azaldu zein prozesu bete den memoriaren edukia eta alderdi bakoitzaren estaldura zehazteko. b. Azaldu ezazu erakundeak memoriak egiteko printzipioak nola aplikatu dituen memoriaren edukia zehazteko.	21	--	--
G4-19	Memoriaren edukia zehazteko prozesuan hautemandako alderdi materialen zerrenda.	22-24	--	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
Intereseko taldeen parte-hartzea				
a. Adierazi erakunde barruko alderdi material bakoitzaren estaldura. Egin ezazu honela: <ul style="list-style-type: none"> Adierazi alderdia erakundearen barruan materiala den. Alderdia ez bada materiala erakunde entitate guztientzat (G4-17 atalean azaldu bezala), aukera ezazu ikuspegi hauekiko bat eta eman hau: 				
G4-20 <ul style="list-style-type: none"> Dena delako alderdia materializat hartzen ez duten G4-17 ataleko erakundeen edo erakunde taldeen zerrenda; edo Dena delako alderdia materializat hartzen duten G4-17 ataleko erakundeen edo erakunde taldeen zerrenda. Adierazi erakundearen barruan alderdi bakoitzaren estaldurari eragiten dion muga zehatz oro. 	24	--	--	--
Adierazi alderdi material bakoitzak zein estaldura duen erakundetik kanpo. Egin ezazu honela: <ul style="list-style-type: none"> Adierazi alderdia erakundetik kanpo materiala den. 				
G4-21 <ul style="list-style-type: none"> Alderdia erakundetik kanpo materiala bada, adierazi zer erakundek, erakunde taldek edo elementuk halakotzat hartzen duten. Deskribatu, halaber, erakundeak dena delako alderdia materializat non jotzen duen. Adierazi erakundetik kanpo alderdi bakoitzaren estaldurari eragiten dion muga zehatz oro. 	24	--	--	--
G4-22 Deskribatu aurreko memorietan emandako informazioan izandako birformulazioen ondorioak eta arrazoiak.	126	Ez dago aurreko txostenen gaineko birformulaziorik.	--	--
G4-23 Zehaztu ezazu alderdien irismena eta estaldura aurreko memoriekiko nabarmen aldatu diren.	126	Ez da aldaketarik izan, aurreko aldiei dagokienez, irismenean, estalduran edo balioeste-metodoetan.	--	--
G4-24 Zerrenda itzazu elkarteari loturiko interes-taldeak.	58-61	--	--	--
G4-25 Azaldu zertan oinarritzen den interes-talde batekin edo bestearekin lanean hasteko erabakia.	58-61	--	--	--
G4-26 Deskribatu erakundeak zer ikuspegi duen interes-taldeen parte-hartzeari buruz, interesaturiko alderdien mota eta talde ezberdinekin elkarlanean zer maiztasunez aritzen den barne hartuta, edo adierazi talde baten parte-hartzea memoria egiteko prozesuan espezifikoki gauzatu zen.	58-31	--	--	--
G4-27 Adierazi funtsezko zer gai eta arazo zehaztu diren interes-taldeen parte-hartzearen ondorioz, eta deskribatu erakundeak memoriaren bidez, besteak beste, zer ebaluazio egin duen. Zehaztu zein interes-taldek proposatu zuen gai eta arazo gako bakoitza.	23 58-61	--	--	--
Memoriaren profila				
G4-28 Memoriaren xede den aldia (esate baterako, urte fiskala edo egutegiko urtea).	126	2016	--	--
G4-29 Azken memoriaren data (hala dagokionean).	126	2015eko memoria	--	--
G4-30 Memoriak aurkezteko zikloa (urtero, bi urtean behin, etab.).	126	Urtero	--	--
G4-31 Eman harremanetarako puntua, memoriaren edukiari buruz sor daitezkeen zalantzak argitzeko.	25	--	--	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
Gobernua				
G4-32	a. Zehaztu zein aukera hautatu duen erakundeak, gidaliburuarekin «bat etorritz». b. Adierazi hautatutako aukeraren GRI adierazlea (ikus hurrengo koadroak). c. Jakinarazi kanpoko egiaztapenaren txostenaren erreferentzia, baldin eta memoriak horrelako egiaztapenik izan badu. GRIk kanpoko egiaztapena aholkatzen du, baina ez da nahitaezkoa memoria Gidarekin «bat etortzeko».	20	--	--
G4-33	a. Deskribatu erakundearen indarreko politikak eta jardunbideak, memoriaren kanpo-egiaztapenaren arabera. b. Jasangarritasun-memoriari atxikitako egiaztapen-txostenean jasota ez badaude, adierazi kanpo-egiaztapenaren irismena eta funtsa. c. Deskribatu zein harreman dagoen erakundearen eta egiaztapenaren egileen artean. d. Adierazi gobernu-organo gorenak edo goi-zuzendaritzak parte hartu duen erakundearen jasangarritasun-memoriaren kanpo-egiaztapena egiteko eskaeran.	127	Bi urtean behingo kanpoko egiaztatzea. Ez dago harremanik Goi-zuzendaritzak parte hartu du kanpoko egiaztapena egiteko eskaeran	--
G4-35	Azaldu zein prozesu jarraitzen duen gobernu-organo gorenak dagokion agintea goi-zuzendaritzari eta enplegatu jakin batzuei eskualdatzeko ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan.	28-37	--	10. printzipioa
G4-36	Adierazi erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan erantzukizuna duen kargu exekutiborik dagoen eta horien titularrek zuzenean gobernu-organo gorenaren aurrean kontu ematen duten.	28-37	--	10. printzipioa
G4-37	Deskribatu zer-nolakoak diren interes-taldearen eta gobernu-organo gorenaren arteko kontsulta-prozesuak ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan. Kontsulta hori eskuordetuz gero, adierazi nori, eta azaldu zer-nolakoak diren gobernu-organo gorenarekin informazioa trukatzeko prozesuak.	127	Batzar Nagusiaren urteko bilera	16.- Bakea, justizia eta erakunde solidoak
G4-38	Azaldu gobernu-organo gorenaren eta bere batzordeen osaera. • exekutiboak eta ez-exekutiboak; • independentzia; • antzintasuna gobernu-organoaren jardunean; • beste postu eta jardura nabarmenen kopurua, eta halako jardueren izaera; • sexua; • ordezkaritza nahikorik ez duten gizarte-taldearen kideak; • ekonomian, ingurumenean eta gizartean izandako efektuekin lotutako gaitasunak; eta • interes-taldearen ordezkaritza.	28-37	--	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
Gobernua				
G4-39 Adierazi gobernu-organo gorenaren presidentek lanpostu exekutibo bat ere betetzen duen. Hala bada, zehaztu bere funtzio exekutiboak eta azaldu egoera horren arrazoiak.	28-37	--	--	--
G4-40 Azaldu gobernu-organo gorenako eta bere batzordeetako kideen izendapen- eta hautaketa-prozesuak, hala nola lehenaren kideak izendatzeko eta hautatzeko irizpideak; besteak beste: <ul style="list-style-type: none"> · aniztasuna kontuan hartzen den, eta nola; · independentzia kontuan hartzen den, eta nola; · ezagutza espezializatuak eta ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen arloko esperientzia kontuan hartzen diren, eta nola; eta · interes-taldek (akziodunek, tartean) esku hartzen duten, eta nola. 	28-37	--	--	--
G4-41 Azaldu gobernu-organo gorenak zein prozesuren bidez prebenitzen eta kudeatzen dituen balizko interes-gatazkak. Adierazi interes-gatazkak interes-taldeei jakinarazten zaizkien; besteak beste, gutxienez hauek: <ul style="list-style-type: none"> · batzarretako kideak; · hornitzaileen eta beste interes-talde batzuek akzioak edukitzea; · kontrol-akziodun bat egotea; eta · lotutako alderdiei buruz jakinarazteko informazioa 	128	Abenduaren 26ko 35/2014 Legea	10. printzipioa	--
G4-42 Azaldu zeintzuk diren gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren eginkizunak erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-inpaktuei loturiko zioaren, balioen edo misio-adierazpenen, estrategien, politiken eta helburuen garapenean, onarpenean eta eguneraketan.	28-37	--	Principio 7,8,9	--
G4-43 Adierazi zein neurri hartu diren gobernu-organo gorenak ezagutza kolektiboa garatu eta hobetu dezan ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan.	20 128	Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzaitzeta Nagusia	--	--
G4-44 a. Adierazi zeintzuk diren gobernu-organo gorenak ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaiak gobernatzean izandako jardueraren ebaluazio-prozesua. Azaldu ebaluazioa independentea den eta zenbatean behin egiten den. Azaldu autoebaluazioa den. b. Azaldu zein neurri hartu diren gobernu-organo gorenaren jarduera ebaluatzearen ondorioz, ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaiak zuzentzeko; besteak beste, gutxienez, adierazi kideak edo antolaketa-jardunbideak aldatu diren.	128	Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzaitzeta Nagusia.	10. printzipioa	--
G4-45 a. Azaldu zein den gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako inpaktuak, arriskuak eta aukerak hautemateari eta kudeatzeari dagokionez. Zehaztu, halaber, zein eginkizun duen gobernu-organo gorenak arreta egokiko prozesuen aplikazioan. b. Adierazi interes-taldeei kontsultak egiten zaizkien, eta horiek aplikatzen dituen gobernu-organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako inpaktuak, arriskuak eta aukerak hautemateko eta kudeatzeko lanetan.	28-37 58-61	--	--	--
G4-46 Azaldu zein den gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietako arriskuak kudeatzeko prozesuen eraginkortasunaren azterketan.	28-37 48	--	--	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
Gobernua				
b. Adierazi interes-taldeei kontsultak egiten zaizkien, eta horiek aplikatzen dituen gobernu-organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako inpaktuak, arriskuak eta aukerak hautemateko eta kudeatzeko lanetan.	58-61			
G4-46 Azaldu zein den gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietako arriskuak kudeatzeko prozesuen eraginkortasunaren azterketan.	28-37 48	--	--	--
G4-47 Azaldu zenbateko maiztasunarekin aztertzen dituen gobernu-organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako inpaktuak, arriskuak eta aukerak.	129	Hiru hilean behin.	--	--
G4-48 a. Azaldu zein den erakundearen jasangarritasun-memoria ikuskatzen eta onartzen duen garrantzi gehieneko batzordea edo kargua, era berean, alderdi material guztiak jasota geratzea bermatu behar duena.	20	--	--	--
G4-49 Azaldu zein prozesu jarraitzen den kezka garrantzitsuak helarazteko gobernu-organo gorenari.	28-37	--	--	--
G4-50 Azaldu gobernu-organo gorenari helarazitako kezka garrantzitsuen izaera eta kopurua; zehaztu horiei aurre egiteko eta ebaluatzeko erabilitako mekanismoak.	129	Juridikoa, kontabilitatekoa eta legala 0 kezka garrantzitsu.	--	--
a. Zehaztu gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ordainsari-politikak, honako				
· ordainsari tasa hauekin bat etorritz:				
- ordainsari finkoa eta ordainsari aldakorra;				
- errendimenduan oinarritutako ordainsaria;				
- akzio bidezko ordainsaria;				
- primak; eta				
- dibidendu geroratutako akzioak edo transferitutako akzioak;				
G4-51 · kontrataziorako bonuak edo pizgarriak;	129	35/2014 Legea 8/2015 LED	--	--
· kaleratzeagatiko kalte-ordainak;				
· diru-itzultzeak; eta				
· erretiro-pentsioak, hauen prestazio-araubideen eta ordainsarien arteko aldea kontuan hartuta:				
· gobernu-organo gorena, goi-zuzendaritza eta gainerako langile guztiak.				
b. Lotu ordainsari-politikari eragiten dioten jardunari buruzko irizpideak gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ekonomia, ingurumen eta gizarte arloko helburuekin.				
G4-52 Azaldu zer prozesu erabiltzen da ordainsaria zehazteko. Adierazi aholkulariengana jotzen den ordainsariok zehazteko, eta horiek zuzendaritzarekiko independenteak diren. Zehaztu zein beste harreman mota dagoen ordainsarien arloko aholkularien eta erakundearen artean.	129	35/2014 Legea 8/2015 LED	--	--
G4-53 Azaldu zein eratarik eskatzen eta kontuan hartzen den interes-taldeen ordainsarien gaineko iritzia, hala dagokionean, gai horri buruzko politikien eta proposamenen gaineko bozketen emaitzak barne hartuta.	129	Erakundeari eta enpresa-batzordeei iradokizunak egiteko sistemaren bidez	--	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
Gobernua				
G4-54	Kalkulatu zein erlazio dagoen eragiketa esanguratsuak egindako herrialde bakoitzeko ordainsari handieneko pertsonaren urteko ordainsari guztizkoaren eta herrialde horretako langileen batez besteko urteko ordainsari guztizkoaren artean (ordainsari handieneko pertsona kontuan hartu gabe).	130		--
			Ez dago desberdintasunik. Mutualiako langileen soldatak, 2009tik, izoztuta daude. Ez da, hortaz, igoerarik egon.	
G4-55	Kalkulatu zein erlazio dagoen eragiketa esanguratsuak egindako herrialde bakoitzeko ordainsari handieneko pertsonaren urteko ordainsari guztizkoaren hazkunde-ehunekoaren eta herrialde horretako langileen batez besteko urteko ordainsari guztizkoaren hazkunde-ehunekoaren artean (ordainsari handieneko pertsona kontuan hartu gabe).	130		--
Etika eta osotasuna				
G4-56	Azaldu erakundearen balioak, printzipioak, estandarrak eta arauak, hala nola portaera-kodeak edo kode etikoak.	48-52	--	10. printzipioa
G4-57	Deskribatu jokabide etiko eta legezko baterako eta erakundearen prestutasunari loturiko gaiak kontsultatzeko aholkularitzaren kanpoko zein barneko mekanismoak, laguntza edo aholkularitzarako telefono-lineak, adibidez.	48-50	--	10. printzipioa
G4-58	Azaldu etika gutxiko edo legez kanpoko jokabideak eta erakundearen osotasunari loturiko auziak salatzeko barne- eta kanpo-mekanismoak, agintariei modu mailakatuan jakinaraztea, irregulartasunak salatzeko mekanismoak edota laguntza-telefonoak.	48-50 130		10. printzipioa

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarritzko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: EKONOMIA					
Alderdia: jarduera ekonomikoa					
				2. Gosea 0	
G4-EC1	Zuzenean sortutako eta banatutako balio ekonomikoa	131	7.127.953 €	--	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-EC2	Klima-aldaketaren ondorio ekonomikoak eta erakundearen jardueretarako bestelako arriskuak eta aukerak.	131	Gure jarduera den motakoa izanda, ez da beharrezkotzat jo klima-aldaketaren ondoriozko jarduerak gauzatzea	7. eta 10. printzipioa	13. Klimaren aldeko ekintza
G4-EC3	Prestazio-planaren ondoriozko erakundearen obligazioen estaldura	131	1.588.559 €	--	--
G4-EC4	Gobernuko erakundeek emandako laguntza ekonomikoak	131	0	--	--
Alderdia: presentzia merkatuan					
G4-EC5	Hasierako soldataren, sexuaren arabera, eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	131	% 32 handiagoa (Mutualiako gutxieneko soldata) Ez dago sexuen araberako alderik.	--	1. Pobreziaren amaiera 5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-EC6	Tokiko komunitatetik iritsitako goi-zuzendarien ehunekoa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	131	% 100	2. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: zeharkako ondorio ekonomikoak					
					2. Gosea zero
					5. Genero-berdintasuna
G4-EC7	Inbertsioaren garapena eta inpaktua azpiegituretan eta zerbitzu motetan.	146-159		--	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea 9. Industria, berrikuntza eta azpiegitura 11. Hiri eta komunitate jasagarriak
					1. Pobreziaren amaiera
					2. Gosea zero
					3. Osasuna eta ongizatea
G4-EC8	Zeharkako inpaktu ekonomiko esanguratsuak eta horien irismena.	146-159		--	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 10. Desberdintasunen murrizketa 17. Helburuak lortzeko aliantzak
Alderdia: eskuratzeko praktikak					
G4-EC9	Eragiketa esanguratsuak egindako lekuetako gastutik tokiko hornitzaileei dagokien ehunekoa.	131 17	% 78,38	6. printzipioa	12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA				
Alderdia: Materialak				
G4-EN1	Materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera	119		8. eta 9. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa. 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak.
G4-EN2	Birziklatutako materialak diren erabilitako materialen ehunekoa	132	% 100 paper birbalorizagarria	8. eta 9. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa. 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
Alderdia: Energia				
7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea				
G4-EN3	Barneko energia-kontsumoa	120-121 132	3.326.279 kWh	8. eta 9. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza
7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea				
G4-EN4	Kanpoko energia kontsumoa	132. 121	29.713 kWh	8. eta 9. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza
7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea				
G4-EN5	Intentsitate energetikoa	132	Energia guztira: 12966,78 Gj Elektrizitatea 7637,53 Gj Termikoa 5165,63 Gj Gasolioa 104,88 Gj	8. eta 9. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza
7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea				
G4-EN6	Energia-kontsumoa murriztea * Oinarri-urtea: 2013	132	Elektrikoa	8. eta 9. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa » 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak » 13. Klimaren aldeko ekintza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
-------------------------------	-----------	------	--------------------	-----

KATEGORIA: INGURUMENA

Alderdia: Energia

				7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
G4-EN7	Produktu eta zerbitzuen energia-betekizunen murrizketak	120		8. eta 9. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza
G4-EN8	Ur-bilketa guztira, iturriaren arabera	133 121	8.408 m ³ Murrizketa % 4,18	8. eta 9. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua
G4-EN9	Ur-bilketak modu nabarmenean eragin dien ur-iturriak	133	0	8. eta 9. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua
G4-EN10	Birziklatu eta berrerabilitako uraren ehunekoa eta bolumen osoa	133	0	8. eta 9. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa

Alderdia: biodibertsitatea

G4-EN11	Babestutako eremuak eta biodibertsitaterako balio handia duten babestu gabeko eremuak dituzten edota horien aldamenean edo horien barruan kokatuta dauden instalazio operatibo propioak, errentan hartutakoak eta kudeatutakoak	133	Jarduera mota honek ez du eraginik sortzen	8. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemetak bizi-tza
G4-EN12	Eremu babestuen biodibertsitatean edo biodibertsitate-balio handiko eremu ez-babestuetan jarduerak, produktuek eta zerbitzuek izandako inpaktu nabarmenen deskribapena	133	Jarduera mota honek ez du eraginik sortzen	8. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemetak bizi-tza
G4-EN13	Babestutako edota berreskuratutako habitatak	133	Ez dago jarduerarik babestutako naturaguneetan	8. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemetak bizi-tza
G4-EN14	IUCN-ren zerrenda gorrian eta estatu-mailako babes-zerrendetan dauden espezieak, beren habitata eragiketek eragindako eremuetan dutenak, espeziearen desagertze-arriskuaren arabera	133	Jarduera mota honek ez du eraginik sortzen	8. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemetak bizi-tza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA				
Alderdia: isuriak				
G4-EN15 Berotegi-efektuko gasen zuzeneko isuriak (1. irismena)	134	Bero-sorkuntza: 256,22 Mikrobusa: 7,66 Gas fluordunak: 23,4 GUZTIRA: 291,48 t CO2 bal	7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN16 Berotegi efektuko gasen zeharkako isuriak energia sortzean (2. irismena)	134	Elektrizitatea 2015: 500,93 t CO2 bal 2016: 509,17 t CO2 bal	7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN18 Berotegi-efektuko gasen isuriaren intentsitatea	134	Zuzenekoak: 0,0235 t CO2 bal Zeharkakoak: 0,0292 t CO2 bal	7. eta 8. printzipioa	13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN19 Berotegi-efektuko gasen isuriaren murrizketa	134	Zuzenekoak: -12,59 t CO2 bal Zeharkakoak: - 8,24 t CO2 bal	7. eta 8. printzipioa	13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN20 Ozonoa ahitzen duten substantzien isuriak	134	Bakar batean ere ez dago murrizketarik 0 Garatzen dugun jardueraren arabera ez dugu substantziarik garraiatzen	7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea
G4-EN21 NOx, SOx eta bestelako atmosfera-isurpen esanguratsuak	134	Ez esanguratsuak. Galderako erregaia erretzeak eragiten ditu isuri bakarrak.	7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
Alderdia: efluentek eta hondakinak				
G4-EN22 Uren isurketa guztira, kalitatearen eta xedearen arabera	134	Isurketa bakarra saneamendu-sareko kolektorera isuritako ur sanitarioarena da	7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 6. Ur garbia eta saneamendua 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 14. Urpeko bizitza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: efluenteak eta hondakinak					
G4-EN24	Isuri esanguratsuenen kopurua eta bolumena guztira	135	0	7. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemetak bizi-tza
G4-EN25	Basileako hitzarmenaren I., II., III. eta VIII. eranskinetan arriskutsuztat jotako eta garraiatutako, inportatutako, esportatutako edo tratatutako hondakinen pisua, eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa.	135	0 Garatzen dugun jarduera motaren arabera ez dugu hondakinik garraiatzen	7. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 6. Ur garbia eta saneamendua 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
G4-EN26	Erakundetik datozen isuriek eta jariatzeek nabarmen eragindako ur-masen eta lotutako habitaten identifikazioa, tamaina, babes-egoera eta biodibertsitatearen aldetik duten balioa.	135	0	8. eta 9. printzipioa	6. Ur garbia eta saneamendua 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemetak bizi-tza
Alderdia: produktuak eta zerbitzuak					
G4-EN27	Produktuen eta zerbitzuen ingurumen-inpaktua arintzea.	119-121	--	7., 8. eta 9. printzipioa	6. Ur garbia eta saneamendua 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetak bizi-tza
G4-EN28	Bizitza erabilgarriaren amaiera birsortzen diren saldutako produktuen eta haien enbalaje-materialen ehunekoa, produktu-kategorien arabera.	135	0	--	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
Alderdia: araudia betetzea					
G4-EN29	Ingurumen-legedia eta -araudia ez betetzeagatik jasotako isun esanguratsuenen zenbatekoa eta diruzkoak ez diren zehapenen kopurua.	135	Mutualiak ez du 2016an isunik jaso ingurumenaren arloko araudiak urratzeagatik.	--	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak.

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarritzko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
--------------------------------	-----------	------	--------------------	-----

KATEGORIA: INGURUMENA
Alderdia: garraioa

G4-EN30	Erakundeak bere jardueretarako erabiltzen dituen produktuak, bestelako ondasun eta materialak garraiatzearen ondorioz sortutako ingurumen-eragin esanguratsuak. Langileak garraiatzerakoan sortutakoak, esaterako.	136 120	Mikrobusa: 2.971 l. % 8,48ko hazkundera 2015aren aldean	11. Hiri eta komunitate jasangarriak 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza
---------	--	------------	--	--

Alderdia: orokorra

G4-EN31	Ingurumeneko gastuen eta inbertsioen banakapena.	136	62.785,85 € Argiak: 17.591,28 Kontagailuak: 12.591,52 € Galdarak: 21.588,3€ Erradiadoreak: 10.844,75	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea 9. Industria, berrikuntza eta azpiegitura 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza 14. Urpeko bizitza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza 17. Helburuak lortzeko aliantzak
---------	--	-----	--	--

Alderdia: hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa

			% 100	
G4-EN32	Ingurumen-irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	136	Kontratu guztiek ingurumen-legediaren betearazpena eta ingurumena errespetatzen duten produktuen erabilera bermatzen duten klausulak hartzen dituzten barne	-- --
G4-EN33	Hornidura-kateko ingurumen-inpaktu negatibo esanguratsuak, errealak eta potentzialak, eta horren gaineko neurriak.	136	0	7, 8. eta 9. printzipioa --

Alderdia: ingurumen-erreklamazioetarako mekanismoak

G4-EN34	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzitako ingurumen-erreklamazioen kopurua.	136	Mutualiak ez du 2016an ingurumen-erreklamaziorik jaso	-- 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
---------	--	-----	---	--

KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA
AZPIKATEGORIA: LANEKO PRAKTIKAK ETA LAN DUINA
Alderdia: enplegua

G4-LA1	Kontratazioen kopuru eta tasa eta langileen batez besteko txandaketa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera banakatuta.	136 106	Antzintasuna: 15,63 Batez besteko adina: 46,04 Txandaketa: % 1,03	5. Genero-berdintasuna 6. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
--------	---	------------	---	---

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrial- dea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: LANEKO PRAKTIKAK ETA LAN DUINA					
Alderdia: enplegua					
G4-LA2	Lanaldi osoa egiten duten langileentzako gizarte-prestazioak, aldi baterako edota lanaldi erdiko langileei eskaintzen ez zaizkienak, jardueraren kokapen esanguratsuen arabera banakatuta.	111	--	--	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA3	Amatasun- edo aitatasun-bajaren ostean lanera itzultzeko eta horri eusteko indizeak, sexuaren arabera banakatuta.	110	Amatasun- edo aitatasun-baja izan duten pertsona guztiek lotura dute oraindik Mutualiarekin.	--	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: langileen eta zuzendaritzaren arteko harremanak					
G4-LA4	Aldaketa operatiboak aurretik abisatzeko gutxieneko epeak eta hitzarmen kolektiboetan horiek sartzeko aukera.	137	30 egun. Erakundeak aseguru eta mutualitateen hitzarmen kolektibo orokorra du, eta horretan lan-baldintzen aldaketak jasota daude.	3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA5	Zuzendaritzak eta langileek parte hartzen duten segurtasun- eta osasun-batzorde formaletan ordezkatuta dauden langileen ehunekoa. Laneko segurtasun- eta osasun-programak kontrolatu eta horiei buruzko aholkuak emateko sortutako batzordeak dira.	137	% 100 3 Laneko Segurtasun eta Osasun Batzorde	3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA6	Lanaren ondoriozko lesioen mota eta tasa, lanbide-gaixotasunak, galdutako egunak, absentismoa eta hildakoen kopurua, eskualdearen eta sexuaren arabera.	137 107	2015: % 4,73 2016: % 5,08	--	3. Osasuna eta ongizatea 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA7	Gaixotasunean intzidentzia edo horretarako arrisku handiko lanbidea duten langileak.	137	0	--	3. Osasuna eta ongizatea 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA8	Sindikatuetik akordio formaletan estalitako osasun- eta segurtasun-gaiak.	137	Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak estalita, 38.1 artikulua arabera. Laneko segurtasun- eta osasun-gaien % 100	3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: LANEKO PRAKTIKAK ETA LAN DUINA					
Alderdia: gaikuntza eta hezkuntza					
G4-LA9	Langile bakoitzaren trebakuntza orduen batez bestekoa, sexuaren eta lan kategoriaren arabera banakatuta	109	--	--	4. Kalitateko hezkuntza 5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA10	Langileen enplegatze gaitasuna sustatzen duten eta haien karrera profesionalaren amaiera kudeatzeko lagungarri dituzten trebetasunen kudeaketarako eta etengabeko prestakuntzako programak.	109	--	--	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA11	Jardun eta garapen profesionala erregularitasunez ebaluatzen dizkieten langileen ehunekoa, sexuaren eta lan-kategoriaren arabera banakatuta.	138	Ez du aplikatzen ez baitu lanbide-karrerarik.	--	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: dibertsitatea eta aukera-berdintasuna					
G4-LA12	Gobernu organoen osaera eta langileen banakapena, adierazle hauen arabera: lanbide-kategoria, sexua, adina, gutxiengo batekoa izatea eta bestelako aniztasun-adierazleak.	28-37	--	1. eta 6. printzipioa	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: emakumeen eta gizonen arteko ordainsari-berdintasuna					
G4-LA13	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarrizko soldaten arteko erlazioa, lan-kategoriaren eta jardueraren kokapen esanguratsuen arabera banakatuta.	106	--	1. eta 6. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 10. Desberdintasunen murrizketa
Alderdia: hornitzaileen laneko praktiken ebaluazioa					
G4-LA14	Lan-jardueri buruzko irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	138	% 100 2016: 17 kontratu berri	1, 4., 5. eta 6. printzipioa	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
G4-LA15	Hornidura-kateko lan-jardueren inpaktu negatibo esanguratsuak, errealak eta potentzialak, eta horri buruz hartutako neurriak.	138	0	1, 4., 5. eta 6. printzipioa	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: Laneko praktikei buruzko erreklamazio-mekanismoak					
G4-LA16	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren lan-jardueri buruzko erreklamazioen kopurua.	138	2016: 351 erreklamazio, % 100 aztertuta	1, 4., 5. eta 6. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak

Berariazko oinarriko edukiak		Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alderdia: inbertsioa					
G4-HR1	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideengatik aztergai izan diren inbertsio esanguratsuko kontratuen eta hitzarmenen kopurua eta ehunekoa.	139	% 0	1. eta 2. printzipioa	--
G4-HR2	Langileek beren lanarekin zerikusia duten giza eskubideen alderdiekin lotutako politikiei eta prozedurei buruzko prestakuntza-orduak, gaitutako langileen ehunekoa barne.	139	0	1. eta 2. printzipioa	--
Alderdia: bereizkeriarik eza					
G4-HR3	Diskriminazio-kasuen kopurua eta zuzentzeko hartutako neurriak.	139	0	1., 2. eta 6. printzipioa	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa					
G4-HR4	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboei heltzeko eskubidea urratu daitezkeen edo mehatxatuta egon daitezkeen zentro eta hornitzaile esanguratsuen identifikazioa, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak.	139	0	1., 2. eta 3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: haurren lana					
G4-HR5	Haurren esplotazio-kasuen arrisku esanguratsua duten zentroyen eta hornitzaileen identifikazioa, eta haurren esplotazioa indargabetzen eta deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak.	139	Ez dago horrelakorik erakundeak jardueraren EAEn garatzen baitu, baina klausula bat jasota dago hornitzaileen kode etikoaaren barruan.	1., 2. eta 5. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: bortxazko lana					
G4-HR6	Bortxazko laneko pasarteak izateko arrisku esanguratsua duten zentroak eta hornitzaileak, eta era guzietako bortxazko lanak deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak.	139	Jardueraren eremua EAE denez ez dago bortxazko lana pairatzeko arriskurik	1., 2. eta 4. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: segurtasun-neurriak					
G4-HR7	G4-HR7 Operazioetarako garrantzitsuak diren giza eskubideen alderdiei buruzko erakundearen politiketan edo prozeduretan trebatutako segurtasun-langileen ehunekoa.	139	0	1. eta 2. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: populazio indigenaren eskubideak					
G4-HR8	Herri indigenen eskubideen urraketa-kasuen kopurua eta hartutako neurriak.	139	0	1. eta 2. printzipioa	2. Gosea 0
Alderdia: ebaluazioa					
G4-HR9	Giza eskubideen arloko inpaktuen azterketak edo ebaluazioak jaso dituzten zentroyen kopurua eta ehunekoa.	139	0	1. eta 2. printzipioa	--
Alderdia: hornitzaileen ebaluazioa giza eskubideen arloan					
G4-HR10	Giza eskubideei buruzko irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	139	0	1. eta 2. printzipioa	--
G4-HR11	Hornidura-kateko giza eskubideen arloko inpaktu negatibo esanguratsuak, errealak eta potentzialak, eta hartutako neurriak.	139	0	1. eta 2. printzipioa	--
Alderdia: erreklamazio-mekanismoak giza eskubideen arloan					
G4-HR12	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren giza eskubideei buruzko erreklamazioen kopurua.	139	0	1. eta 2. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alderdia: inbertsioa					
G4-HR1	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideengatik aztergai izan diren inbertsio esanguratsuko kontratuen eta hitzarmenen kopurua eta ehunekoa.	140	% 0	1. eta 2. printzipioa	--
G4-HR2	Langileek beren lanarekin zerikusia duten giza eskubideen alderdiekin lotutako politikari eta prozedurei buruzko prestakuntza-orduak, gaitutako langileen ehunekoa barne.	140	0	1. eta 2. printzipioa	--
Alderdia: bereizkeriarik eza					
G4-HR3	Diskriminazio-kasuen kopurua eta zuzentzeko hartutako neurriak.	140	0	1., 2. eta 6. hazkunde printzipioa ekonomikoa	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa					
G4-HR4	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboetara heltzeko eskubidea urratu daitezkeen edo mehatxatuta egon daitezkeen zentro eta hornitzaile esanguratsuen identifikazioa, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak.	140	0	1., 2. eta 3. printzipioa ekonomikoa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: haurren lana					
G4-HR5	Haurren esplotazio-kasuen arrisku esanguratsua duten zentroyen eta hornitzaileen identifikazioa, eta haurren esplotazioa indargabetzen eta deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak.	140	Ez dago horrelakorik erakundeak jarduera EAEn garatzen baitu, baina klausula bat jasota dago hornitzaileen kode etikoaren barruan.	1., 2. eta 5. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: bortxazko lana					
G4-HR6	Bortxazko laneko pasarteak izateko arrisku esanguratsua duten zentroak eta hornitzaileak, eta era guztietako bortxazko lanak deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak.	140	Jarduera-eremua EAE denez ez dago bortxazko lana pairatzeko arriskurik	1., 2. eta 4. printzipioa ekonomikoa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: segurtasun-neurriak					
G4-HR7	G4-HR7 Operazioetarako garrantzitsuak diren giza eskubideen alderdiei buruzko erakundearen politiketan edo prozeduretan trebatutako segurtasun-langileen ehunekoa.	140	0	1. eta 2. printzipioa ekonomikoa	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berriazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA				
AZPIKATEGORIA: GIZARTEA				
Alderdia: populazio indigenaren eskubideak				
G4-HR8	Herri indigenen eskubideen urraketa-kasuen kopurua eta hartutako neurriak.	141	0	1. eta 2. printzipioa 2. Gosea 0
Alderdia: ebaluazioa				
G4-HR9	Giza eskubideen arloko inpaktuen azterketak edo ebaluazioak jaso dituzten zentroyen kopurua eta ehunekoa.	141	0	1. eta 2. printzipioa --
Alderdia: hornitzaileen ebaluazioa giza eskubideen arloan				
G4-HR10	Giza eskubideei buruzko irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	141	0	1. eta 2. printzipioa --
G4-HR11	Hornidura-kateko giza eskubideen arloko inpaktu negatibo esanguratsuak, errealak eta potentzialak, eta hartutako neurriak.	141		1. eta 2. printzipioa --
Alderdia: erreklamazio-mekanismoak giza eskubideen arloan				
G4-HR12	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren giza eskubideei buruzko erreklamazioen kopurua.	141	0	1. eta 2. printzipioa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: tokiko komunitateak				
G4-SO1	Garapen-programak, inpaktuen ebaluazioak eta tokiko komunitatearen parte-hartzea ezarri dituzten zentroyen ehunekoa.	141	0	--
G4-SO2	Tokiko komunitateen gainean inpaktu negatibo esanguratsuak, errealak edo potentzialak, dituzten eragiketa-zentroak.	141	Garatzen dugun jarduera motagatik tokiko komunitateen gaineko inpaktu negatiboak ez dira esanguratsuak	-- 1. Pobreziaren amaiera 2. Gosea zero

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA				
AZPIKATEGORIA: GIZARTEA				
Alderdia: ustelkeriaren aurkako borroka				
G4-SO3	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu dituzten zentrozen kopurua eta ehunekoak, eta hautemandako arrisku nabarmenak	142	Ekitaldian garatzen duen jarduera motagatik Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioaren zaintza eta babesaren mende dago.	10. printzipioa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
G4-SO4	Ustelkeriaren aurkako borrokari buruz komunikatu eta trebatzeko politikak eta prozedurak.	142	0	10. printzipioa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
G4-SO5	Baieztatutako ustelkeria-kasuak eta hartutako neurriak.	142	Ez da horrelakorik izan	10. printzipioa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: politika publikoa				
G4-SO6	Ekarpen politikoen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera.	142	Alderdi politikoei edo lotutako erakundeei ekarpen ekonomikorik egiteko aukerarik ez dago lege-izaeragatik.	10. printzipioa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: lehia desleialeko jokabideak				
G4-SO7	Lehia desleialagatik, monopolio-jardunagatik edo lehia askearen aurkako jardunengatik jasotako demanden kopurua eta horien emaitza.	142	Ez da horrelakorik izan	-- 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: araudia betetzea				
G4-SO8	Legedia eta araudia ez betetzeagatik jasotako isun esanguratsuenen zenbatekoa eta diruzkoak ez diren zehapenen kopurua.	142	0	-- 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: hornitzaileen gizarte-ondorioen ebaluazioa				
G4-SO9	Gizarte-ondorioekin loturiko irizpideen arabera azterketa egin zuten hornitzaile berrien ehunekoak.	142	Ez da balioetsi hornitzaileen eragin soziala	1. eta 2. printzipioa --
G4-SO10	Horren nabarmenak ez diren gizarte-inpaktuak, errealak eta balizkoak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.	142	Hornidura-katean eragin negatiborik izan duen hornitzailearik ez da identifikatu	1. eta 2. printzipioa --
Alderdia: erreklamazio-mekanismoak gizarte-inpaktuagatik				
G4-SO11	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren gizarte-inpaktuei buruzko erreklamazioen kopurua.	142	0	1. eta 2. 16. Bakea, justizia eta printzipioa erakunde solidoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2016	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: PRODUKTUEKIKO ERANTZUKIZUNA					
Alderdia: bezeroen osasuna eta segurtasuna					
G4-PR1	Osasun eta segurtasunaren arloan inpaktuak izandako eta hobekuntzak egiteko asmoz ebaluazioa egindako produktu- eta zerbitzu-kategorien ehunekoak.	84		1. printzipioa	--
G4-PR2	Produktuek eta zerbitzuek beren bizitza zikloan osasunean eta segurtasunean dituzten eraginaren inguruko araudia edo borondatezko kodeak ez betetzezik sortutako gertaera kopurua, berorien emaitza motaren arabera banakatuta.	143	0	1. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: produktuen eta zerbitzuen etiketatzea					
G4-PR3	Erakundearen prozedurek beren produktu eta zerbitzuen informazioari eta etiketatzeari dagokionez behar duten informazio mota, eta baldintza horien mende dauden produktu- eta zerbitzu-kategoria esanguratsuen ehunekoak.	41 43-45		--	12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuek
G4-PR4	Produktuen eta zerbitzuen informazio eta etiketatzeari buruzko araudia eta borondatezko kodeak bete ez diren aldien kopurua, emaitza motaren arabera banakatuta.	143	0	--	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
G4-PR5	Bezeroen gogobetetasuna neurtzeko egindako inkesten emaitzak.	84,92,93...126		--	--
Alderdia: marketin-komunikazioak					
G4-PR6	Bere produktuen edo auzibidean dauden produktuen salmenta	143		Ez da aplikatzen	--
G4-PR7	Merkadotekniako komunikazioei buruzko araudia edo borondatezko kodeak (publizitatea, sustapena eta babesletza) urratu diren kasuen kopurua, emaitza motaren arabera banakatuta.	143		Aplikagarri zaizkigun araudiak direla medio, ezin dugu produktuen eta zerbitzuen publizitaterik ez promoziorik egin	10. printzipioa 16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: bezeroen pribatutasuna					
G4-PR8	Pribatutasuna urratu izanaren eta bezeroen datuen jarioak egon izanaren erreklamazio arrazoituen kopurua.	143	0	1. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak
Alderdia: araudia betetzea					
G4-PR9	Produktuen eta zerbitzuen hornidurari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuenen zenbatekoa dirutan.	143	0	--	16. Bakea, justizia eta erakunde solidoak





07

URTEKO KONTUAK

URTEKO KONTUAK ETA ANALISI FINANTZARIOA

2016ko ekitaldiari dagozkion Mutualiaren urteko kontuak Kontabilitate Publikoaren Plan Orokorrean oinarrituta egin dira, plan hori aplikatu behar baitzaie Gizarte Segurantzako Mutualitate Lankideei, Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailletza Nagusiaren 2011ko uztailaren 1eko, 2012ko maiatzaren 9ko, 2016ko uztailaren 5eko eta 2016ko uztailaren 18ko Ebazpenen indarrez, horien bidez onartu baitzen Kontabilitate Publikoaren Plan Orokorra Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea.

Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailletza Nagusiak ikuskatu ditu finantza-egoerak, eta dagozkion txostenetan zera ondorioztatu du: Urteko Kontuek ondarearen eta finantza-egoeraren irudi zehatza ematen dute alderdi esanguratsu guztiei dagokienez, baita erakundearen aurrekontuko emaitzen, eskudiru-fluxuen eta likidazio-egoerarena ere, aplikatu beharreko finantza, aurrekontu eta kontabilitateko arau-esparruarekin bat etorritik. Hori guztia Aurrekontuei buruzko Lege Orokorren 143. eta 168. artikuluekin bat etorritik eta urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren testu bateginaren 98.2 artikuluan ezarritakoari jarraikiz (urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretu bidez onetsita).

EKITALDIKO EMAITZA

Gizarte Segurantzaren ondarea

Mutualiak 2016ko ekitaldian Gizarte Segurantzarekiko lankidetzan lortutako banatu beharreko emaitza 12.794 mila eurokoa da. Horietatik 6.385 mila euro ekitaldiko emaitzari berari dagozkio, eta 6.409 mila euro, aurreko ekitaldietako emaitza positiboari. Azken hori 120. kontuan jaso da, eta Ondare Garbiaren Aldaketak, Guztira atalean islatu. Aldaketa nagusiak hauexek dira:

Diru-sarrerak

Diru-sarrerak 302.783 mila euro izan dira guztira. Kopuru horretatik, enplegatzaileen eta soldatapekoen karguko kuoten partidari dagokiona da garrantzizkoena (278.534 mila euro); partida hori % 5 handiagoa izan da 2015eko kuotak baino, batez ere babestutako biztanleak gehiago izan direlako.

Finantza arloko diru-sarrerak eta beste sarrera batzuk, berriz, 24.249 mila eurokoak izan dira guztira.

Gastuak

Gastuak, guztira, 295.562 mila eurokoak izan dira, 2015ean baino % 5,42 handiagoak, hortaz. Igoera hori kuoten igoeraren arabera izan da; Gizarte Prestazioen eta Transferentzien eta Diru-laguntzen partiden gastua handitzeak eragin du igoera hori. Bigarren partida horrek Birrasegurua eta Zerbitzu Komunak hartzen ditu barnean.

Bi partida horiek dira nabarmenenak (215.175 mila euro), eta funtzionamendu-gastuak, berriz, 80.387 mila eurokoak izan dira.

Berankortasun-horniduraren ezarpena

2016ko ekitaldikoa izanda ere, araudiaren arabera hurrengo urteko urtarrilaren 1ean egin ohi den emaitzen aldakuntza 835.724 eurokoa da.

Aurreko ekitaldietako emaitza positiboak

Aurreko ekitaldietako emaitza, guztira: 6.409 mila euro.

Erreserbak eta Emaitza Ekonomiko Positiboaren Sarrera

2016ko ekitaldi honetan banatu beharreko emaitza 12.794.438 euro dira guztira. **Eta Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bateratua onartzen duen urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 95. artikulua, «Emaitza ekonomiko eta erreserbak», eta 96 artikulua, «Soberakinak», kontuan izanda, bai eta Gizarte Laguntzako Erreserbaren helburua zehazten duen 2016ko martxoaren 31ko Antolakuntzako Zuzendaritza Orokorren ofizioa ere, 2017ko urtarrilaren 1ean, Mutualitate honen erreserbak honako saldo hauek aurkeztuko dituzte:**

EMAITZA	EGOERA 2015-12-31N	EGOERA 2016-12-31N
Ekitaldiko emaitza	13.264.317	6.385.006
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	8.178.104	6.409.432
BANATZEKO DEN EMAITZA	21.442.421	12.794.438

ERATUTAKO ERRESERBAK	EGOERA 2016-01-01N	EGOERA 2017-01-01N
Egonkortze-erreserba (LG) Gehienez, % 45	82.608.087	84.963.515
Gizarte-laguntzako erreserba	3.834.889	4.043.868
Erreserba Osagarria KP	2.145.229	1.108.965
Egonkortze-erreserba (KA) gutxienez % 5.	3.785.332	3.937.895
Egonkortze-erreserba (LAJE) gehienez % 25	523.919	479.205
Erreserbak guztira	92.897.456	94.533.448

*Gizarte Laguntzako Erreserba 2016ko ekitaldian 899.987 euroko zenbatekoan aplikatu da. Zenbateko hori Prestazio Berezien Batzordeak ordaindutako prestazioei dagokie.

Eta dagozkien erreserben horniduraren ondoren, 10.258.460 euro sartuko dira Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrean. Horiek horrela banatuko dira:

- » Kontingentzia profesionalen emaitzen soberakinaren % 80 Gizarte Segurantzaren Kontingentzia Profesionalen Funtsera zuzenduko da: 8.871.723 euro.
- » Langile Autonomoen Jarduera Uztearen kudeaketaren emaitzen soberakin osoa langile autonomoen jarduera uztearen helburu orokorretara zuzenduko da: 1.386.737 euro.

Erreserbak indarrean dagoen Lankidetzarako Erregelamenduan jasotako ondorengo irizpide hauen arabera gauzatuak daude: errentagarritasuna, inbertsioaren segurtasuna eta likidotasuna.

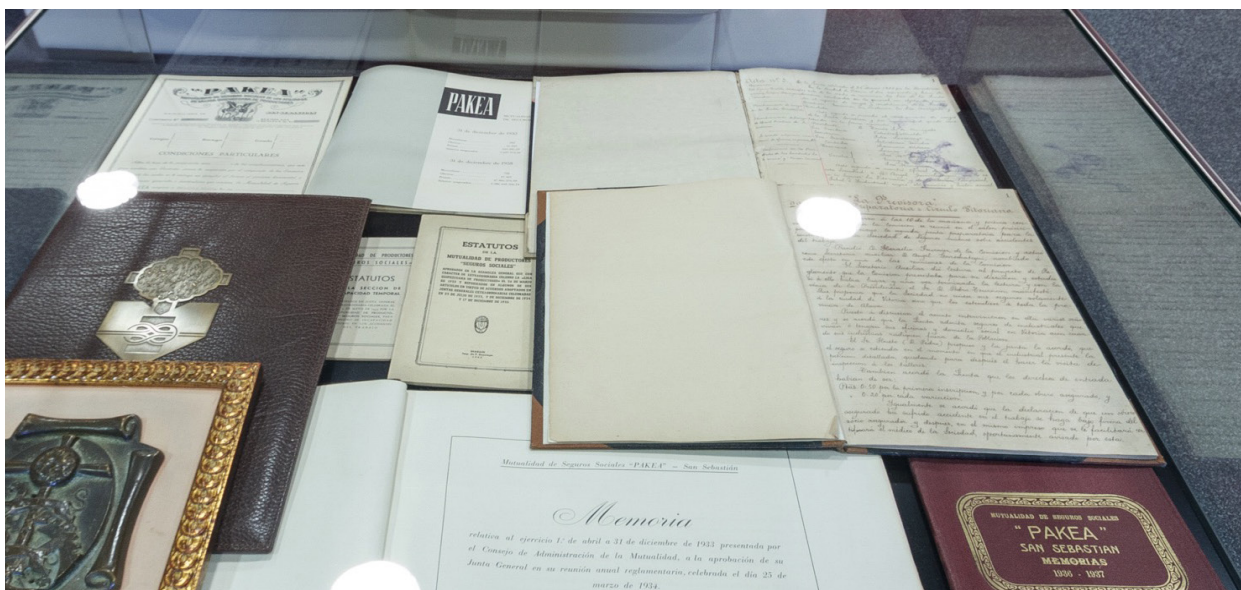
Ondare Historikoa

Ondare Historikoa Gizarte Segurantzarekin egun lan egiten duten mutualitateek euren lehen 66 urteetan sortutakoa da; izan ere, 1900etik 1966ra, horiek aseguru pribatua kudeatzen zuten.

Mutualitateen ondare pribatua bada ere, hori Gizarte Segurantzaren helburuei atxikia dago eta, ondorioz, Enplegu eta Gizarte Segurantzaren Ministerioaren zuzendaritzaren eta babesaren menpe. Beraz, mutualitateek ezin dute Ondare Historiko hori nahi bezala erabili.

Gaur egun Mutualiaren Ondare Historikoa honako hauek osatuta dago: finantza-inbertsioak gehi eskudirua, baita Gasteizen dagoen apartokalekuaren administrazioa den higiezin inbertsio bat ere (hirugarren batek kudeatzen du hori). Bereziki aipatu behar dugu 2016ko ekitaldi honetan Gasteizeko egoitza berria eraikitzen amaitu dugula (Tomas Zumarraga Dohatsuaren kalea 10 bis); ordura arte Tomas Zumarraga Dohatsuaren kaleko 4 eta 10 zenbakietan kudeatutako laguntza-instalazioak daude egoitza horretan, baita Zumarren hiribideko 1 zenbakian dagoen administrazio-zentroa ere.

2016ko ekitaldian, Mutualiak bere Ondare Historikoaren kudeaketan lortutako emaitza 704.367 eurokoa izan da. Emaitza hori **borondatezko erreserbetara** banatzen da erabat; horrela, horiek **19.078.923 euro** dituzte guztira.



GIZARTE SEGURANTZAREN ETA ONDARE HISTORIKOAREN BALANTZE INTEGRATUA

Balantze integratua			
KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	2014	2015	2016
Ondare garbia	215.728.294	159.822.684	154.365.321
Pasibo ez-korrontea	3.970.099	3.767.205	3.774.193
Pasibo korrontea	37.136.495	36.905.822	38.164.174
PASIBOA	256.834.888	200.495.711	196.303.688
AKTIBOAK, GUZTIRA	2014	2015	2016
Aktibo ez-korrontea	114.631.612	92.858.178	81.579.643
Aktibo korrontea	142.203.276	107.637.533	114.724.045
AKTIBOA	256.834.888	200.495.711	196.303.688
Emitza integratua			
	2014	2015	2016
DIRU-SARRERAK	289.597.457	292.968.695	305.067.708
Langileria-gastuak	29.726.381	30.525.227	30.148.715
Gastu korrontearak	236.861.080	249.057.625	265.296.452
Amortizazioak	1.950.520	1.826.945	1.697.443
GASTUAK GUZTIRA	268.537.981	281.409.797	297.142.610
USTIAPEN-EMAITZA	21.059.476	11.558.898	7.925.098
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	5.917.536	8.178.104	6.409.432
Berankortasun horniduraren ezarpena/aplikazioa	-960.007	2.382.346	-835.724
BANATZEKO DEN EMAITZA	26.017.005	22.119.348	13.498.806

EKITALDIKO ANALISI EKONOMIKOA ETA FINANTZARIOA

Mutualiaren ratio ekonomiko eta finantzario nabarmenen bilakaera honako hau izan da azken urteotan:

Gizarte Segurantzza

RATIO EKONOMIKOAK	2014	2015	2016
Funts propioen errendimendua (ROE) (Emitza/FP)	% 10,21	% 8,54	% 5,96
Deskonposizioa:			
Marjina (Emitza/ustiapenari lotutako diru-sarrerak)	% 6,58	% 3,75	% 2,38
Aktiboaren errotazioa (Ustiapenari lotutako diru-sarrerak/ Aktiboa, guztira)	1,27	1,73	1,86
Palanka-efektua (Aktiboa, guztira/Funts propioak)	1,22	1,32	1,34

FINANTZA-RATIOAK	2014	2015	2016
Berehalako likidezia (Funts likidoak/Pasibo korrontea)	0,81	0,37	0,28
Epe laburreko likidezia (Funts likidoak+kobratzeke dauden eskubideak/Pasibo korrontea)	2,36	2,04	2,07
Likidezia orokorra (Aktibo korrontea/Pasibo korrontea)	3,45	2,05	2,68
Zorpetzea (Pasibo korrontea + Pasibo ez-korrontea/ Pasibo korrontea + pasibo ez-korrontea + Ondare Garbia)	0,18	0,24	0,25
Zorpetze-erlazioa (Pasibo korrontea/Pasibo ez-korrontea)	9,27	9,62	10,62
Cash-Flowa (Pasibo ez-korrontea/Kudeaketako fluxu garbiak)	2,98	0,69	3,98

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN KONTUKO RATIOAK	2014	2015	2016
Gizarte-kotizazioak / Kudeaketa arrunteko diru-sarrerak	0,92	0,92	0,93
Gizarte-prestazioak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,40	0,42	0,44
Langile-gastuak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,11	0,11	0,10
Hornidurak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,04	0,04	0,04

Ondare pribatiboa

FINANTZA-RATIOAK	2014	2015	2016
Likidezia orokorra (Aktibo korrontea/Pasibo korrontea)	46,33	49,91	67,63
Zorpetzea (Pasibo korrontea + Pasibo ez-korrontea/Pasibo korrontea + pasibo ez-korrontea + Ondare Garbia)	0,010	0,011	0,012



2016KO URTEKO KONTUAK

2016KO EGOERA-BALANTZEA GIZARTE SEGURANTZAKO ONDAREAREN KUDEAKETA

AKTIBOA		2016	2015 berriz adierazita
A) Aktibo ez-korrontea		61.154.637,26	78.352.025,46
I. Ibilgetu ukiezina		2.752.813,42	2.161.453,97
1. Ikerketa eta garapeneko inbertsioa		0,00	0,00
2. Jabetza industrialia eta intelektualak		0,00	0,00
3. Aplikazio informatikoak		2.443.208,67	2.110.488,41
4. Errentamendu-erregimenean erabili edo lagatako aktiboan gaineko inbertsioak		309.604,75	50.965,56
5. Bestelako ibilgetu ukiezina		0,00	0,00
II. Ibilgetu materiala		13.032.294,22	11.525.145,16
1. Lursailak		675.974,78	675.974,78
2. Eraikuntzak		3.897.279,85	3.941.969,41
5. Bestelako ibilgetu materiala		8.459.039,59	6.907.200,97
6. Egite-bidean den ibilgetua eta aurrerakinak		0,00	0,00
III. Higiezin inbertsioak		0,00	0,00
1. Lursailak		0,00	0,00
2. Eraikuntzak		0,00	0,00
3. Egite-bidean diren higiezin inbertsioak eta aurrerakinak		0,00	0,00
IV. Epe luzerako finantza-inbertsioan taldeko, taldeaniztuneko eta elkartutako erakundee-tan		2.606.261,34	2.643.165,67
1. Finantza-inbertsioak zuzenbide publikoko erakundeen ondarean		2.606.261,34	2.643.165,67
4. Bestelako inbertsioak		0,00	0,00
V. Epe luzerako finantza-inbertsioak		42.527.328,90	61.697.937,31
1. Finantza-inbertsioak ondarean		0,00	0,00
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak		42.487.916,35	61.656.485,32
4. Beste finantza-inbertsio batzuk		39.412,55	41.451,99
VI. Zordunak eta epe luzera kobratzekoak diren beste kontu batzuk		235.939,38	324.323,35
B) Aktibo korrontea		101.616.796,85	95.621.107,51
I. Salgai dauden aktiboak		0,00	0,00
II. Izakinak		114.604,74	109.064,48
1. Produktu farmazeutikoak		40.778,74	33.367,32
2. Kontsumorako osasun materiala		72.400,90	72.104,66
3. Bestelako hornidurak		1.425,10	3.592,50
III. Zordunak eta kobratzekoak diren beste kontu batzuk		67.839.703,41	66.508.829,67
1. Zordunak kudeaketa-eragiketengatik		1.326.050,47	7.684.971,89
2. Kobratzeko beste kontu batzuk		66.453.065,88	58.773.640,05
3. Administrazio publikoak		60.587,06	50.217,73
4. Zordunak beste erakunde publiko batzuek baliabideak administratzeagatik		0,00	0,00
V. Epe laburrerako inbertsio finantzarioak		22.777.706,85	14.433.629,18
1. Finantza-inbertsioak ondarean		0,00	0,00
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak		22.774.706,85	14.433.569,18
4. Beste finantza-inbertsio batzuk		3.000,00	60,00
VI. Doikuntzak aldizkapenagatik		240.513,13	1.063.360,37
VII. Eskudirua eta bestelako aktibo likido baliokideak		10.644.268,72	13.506.223,81
1. Bestelako aktibo likido baliokideak		8.500.000,00	11.950.000,00
2. Diruzaintza		2.144.268,72	1.556.223,81
AKTIBOA, GUZTIRA (A+B)...		162.771.434,11	173.973.132,97

ONDARE GARBIA ETA PASIBOA		2016	2015 berriz adierazita
A)	Ondare garbia	121.225.225,26	134.593.533,32
I.	Aurkeztutako ondarea	0,00	0,00
II.	Sortutako ondarea	121.225.225,26	134.593.533,32
1.	Erreserbak	97.117.551,51	95.467.024,03
2.	Aurreko ekitaldietako emaitzak	16.886.943,23	28.341.488,29
3.	Ekitaldiko emaitzak	7.220.730,52	10.785.021,00
III.	Balio-aldaketengatiko doikuntzak	0,00	0,00
1.	Ibilgetu ez-finantzarioa	0,00	0,00
2.	Salmentarako dauden finantza-aktiboak	0,00	0,00
IV.	Emaitzetara egozteko dauden bestelako ondare-igoerak	0,00	0,00
B)	Pasibo ez-korrontea	3.575.854,05	3.767.205,06
I.	Epe luzerako hornidurak	3.346.697,07	3.386.301,46
II.	Epe luzerako zorrak	229.156,98	380.903,60
2.	Kreditu-erakundeekiko zorrak	0,00	0,00
4.	Beste zor batzuk	229.156,98	380.903,60
5.	Errentamendu finantzarioaren hartzekodunak, epe luzera	0,00	0,00
C)	Pasibo korrontea	37.970.354,80	35.612.394,59
I.	Epe laburrerako zorrak	15.937.503,12	16.033.366,44
II.	Epe laburrerako zorrak	1.743.120,24	533.429,98
2.	Kreditu-erakundeekiko zorra	0,00	0,00
4.	Beste zor batzuk	1.743.120,24	533.429,98
5.	Errentamendu finantzarioaren hartzekodunak, epe laburrera	0,00	0,00
IV.	Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk	20.289.731,44	19.045.598,17
1.	Hartzekodunak kudeaketa-eragiketengatik	6.500.158,96	5.546.464,67
2.	Ordaintzeko beste kontu batzuk	12.472.924,52	12.110.248,84
3.	Administrazio publikoak	1.316.647,96	1.388.884,66
4.	Hartzekodunak beste erakunde publiko batzuek baliabideak administratzeagatik	0,00	0,00
V.	Doikuntzak aldizkapenagatik	0,00	0,00
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA (A+B+C)...		162.771.434,11	173.973.132,97

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN KONTUA

2016

GIZARTE SEGURANTZAKO ONDAREAREN KUDEAKETA

	2016	2015
1. Gizarte-kotizazioak	278.533.742,69	264.407.766,05
2. Jasotako transferentziak eta diru-laguntzak	271.738,44	-672,65
3. Zerbitzu-prestazioak	1.726.683,65	1.376.977,78
4. Erakundeak bere ibilgeturako egindako lanak	0,00	0,00
5. Kudeaketa arrunteko beste diru-sarrera batzuk	18.769.015,47	20.243.709,74
6. Hornidura-soberakinak	615.891,12	382.038,03
A) KUDEAKETA ARRUNTEKO DIRU-SARRERAK, GUZTIRA (1+2+3+4+5+6)	299.917.071,37	286.409.818,95
7. Gizarte-prestazioak	-129.413.308,56	-117.701.784,52
8. Langile-gastuak	-30.148.715,10	-30.484.698,58
9. Emandako transferentziak eta diru-laguntzak	-85.761.133,37	-80.736.194,25
10. Hornidurak	-10.896.361,13	-10.892.497,73
11. Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-37.702.215,79	-37.965.725,34
12. Ibilgetuaren amortizazioa	-1.540.258,47	-1.557.104,53
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA (7+8+9+10+11+12)	-295.461.992,42	-279.338.004,95
I.- KUDEAKETA ARRUNTAREN (A+B) EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA)	4.455.078,95	7.071.814,00
13. Balio-narriadura eta emaitzak ibilgetu ez-finantzarioa eta salgai dauden aktiboak besterentzeagatik	-79.529,11	-180.533,42
14. Beste partida ez-arrunt batzuk	29.953,80	52.038,76
II.- ERAGIKETA EZ-FINANZARIOEN EMAITZA (I+13+14)	4.405.503,64	6.943.319,34
15. Diru-sarrera finantzarioak	2.835.571,91	3.542.983,66
16. Gastu finantzarioak	-20.345,03	-13.223,60
17. Aktibora egotzitako finantza-gastuak	0,00	0,00
18. Aktibo finantzarioen arrazoizko balioaren aldakuntza	0,00	408.891,43
19. Kanbio-diferentziak	0,00	0,00
20. Aktibo eta pasibo finantzarioen balio-narriadura, bajak eta besterentzeak	0,00	0,00
III.- FINANTZA-ERAGIKETEN EMAITZA (15+16+17+18+19+20)	2.815.226,88	3.938.651,49
IV.- EKITALDIKO EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA) GARBIA (II+III)	7.220.730,52	10.881.970,83
± AURREKO EKITALDIKO EMAITZAREN KONTUKO DOIKUNTZAK	0,00	-96.949,83
VI.- AURREKO EKITALDIAREN EMAITZA DOITUA	7.220.730,52	10.785.021,00

ONDARE GARBIAREN ALDAKETEN EGOERA-ORRIA 2016

GIZARTE SEGURANTZAKO ONDAREAREN KUDEAKETA

	I. Aurkeztutako ondarea	II. Sortutako ondarea	III. Balio-aldaketengatiko doikuntzak	IV. Bestelako ondare-igoerak	GUZTIRA
A ONDARE GARBIA 2015EKO EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	127.386.955,72	0,00	0,00	127.386.955,72
B KONTABILITATE-IRIZPIDEAK ALDATU ETA ERROREAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK	0,00	6.409.432,43	0,00	0,00	6.409.432,43
C 2016KO EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	0,00	133.796.388,15	0,00	0,00	133.796.388,15
D 2016KO EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKUNTZAK	0,00	-12.571.162,89	0,00	0,00	-12.571.162,89
1. Ekitaldian aitortutako diru-sarrerak eta gastuak	0,00	7.220.730,52	0,00	0,00	7.220.730,52
2. Eragiketak erakunde jabearekin edo jabeekin	0,00		0,00	0,00	0,00
3. Ondare garbiaren bestelako aldakuntzak	0,00	-19.791.893,41	0,00	0,00	-19.791.893,41
E ONDARE GARBIA 2016KO EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	121.225.225,26	0,00	0,00	121.225.225,26

AKTIBOA	2016	2015 berriz adierazita
A) Aktibo ez-korrontea	20.425.005,79	14.508.357,30
I. Ibilgetu ukiezina	0,00	0,00
1. Ikerketa eta garapeneko inbertsioa	0,00	0,00
2. Jabetza industriala eta intelektuala	0,00	0,00
3. Aplikazio informatikoak	0,00	0,00
4. Errentamendu-erregimenean erabili edo lagatuko aktiboen gaineko inbertsioak	0,00	0,00
5. Bestelako ibilgetu ukiezina	0,00	0,00
II. Ibilgetu materiala	10.161.959,92	6.186.997,46
1. Lursailak	1.249.778,34	1.142.774,95
2. Eraikuntzak	8.662.412,56	4.863.131,61
5. Bestelako ibilgetu materiala	249.769,02	181.090,90
6. Egite-bidean den ibilgetua eta aurrerakinak	0,00	0,00
III. Higiezin inbertsioak	670.615,22	776.958,82
1. Lursailak	222.838,06	324.604,57
2. Eraikuntzak	447.777,16	452.354,25
3. Egite-bidean diren higiezin inbertsioak eta aurrerakinak	0,00	0,00
IV. Epe luzerako finantza-inbertsioan taldeko, taldeaniztuneko eta elkartutako erakundeetan	0,00	0,00
1. Finantza-inbertsioak zuzenbide publikoko erakundeen ondarean	0,00	0,00
2. Merkataritza-sozietateen ondareko finantza-inbertsioak	0,00	0,00
4. Bestelako inbertsioak	0,00	0,00
V. Epe luzerako finantza-inbertsioak	9.592.430,65	7.544.401,02
1. Finantza-inbertsioak ondarean	0,00	0,00
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	9.592.430,65	7.544.401,02
4. Beste finantza-inbertsio batzuk	0,00	0,00
VI. Zordunak eta epe luzera kobratzekoak diren beste kontu batzuk	0,00	0,00
B) Aktibo korrontea	13.107.248,14	18.293.881,74
I. Salgai dauden aktiboak	0,00	0,00
II. Izakinak	0,00	0,00
1. Produktu farmazeutikoak	0,00	0,00
2. Kontsumorako osasun materiala	0,00	0,00
3. Bestelako hornidurak	0,00	0,00
III. Zordunak eta kobratzekoak diren beste kontu batzuk	107.160,06	229.412,55
1. Zordunak kudeaketa-eragiketengatik	0,00	0,00
2. Kobratzeko beste kontu batzuk	48.315,70	34.230,77
3. Administrazio publikoak	58.844,36	195.181,78
4. Zordunak beste erakunde publiko batzuek baliabideak administratzeagatik	0,00	0,00
V. Epe laburrerako inbertsio finantzarioak	2.276.509,38	3.863.895,29
1. Finantza-inbertsioak ondarean	0,00	0,00
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	2.272.125,10	3.859.770,75
4. Beste finantza-inbertsio batzuk	4.384,28	4.124,54
VI. Doikuntzak aldizkapenagatik	0,00	0,00
VII. Eskudirua eta bestelako aktibo likido baliokideak	10.723.578,70	14.200.573,90
1. Bestelako aktibo likido baliokideak	0,00	0,00
2. Diruzaintza	10.723.578,70	14.200.573,90
AKTIBOA, GUZTIRA (A+B)...	33.532.253,93	32.802.239,04

ONDARE GARBIA ETA PASIBOA		2016	2015 berriz adierazita
A)	Ondare garbia	33.140.095,33	32.435.727,93
I.	Aurkeztutako ondarea	0,00	0,00
II.	Sortutako ondarea	33.140.095,33	32.435.727,93
1.	Erreserbak	32.435.727,93	31.758.801,07
2.	Aurreko ekitaldietako emaitzak	0,00	0,00
3.	Ekitaldiko emaitzak	704.367,40	676.926,86
III.	Balio-aldaketengatiko doikuntzak	0,00	0,00
1.	lbilgetu ez-finantzarioa	0,00	0,00
2.	Salmentarako dauden finantza-aktiboak	0,00	0,00
IV.	Emaitzetara egozteko dauden bestelako ondare-igoerak	0,00	0,00
B)	Pasibo ez-korrontea	198.339,36	0,00
I.	Epe luzerako hornidurak	198.339,36	0,00
II.	Epe luzerako zorrak	0,00	0,00
2.	Kreditu-erakundeekiko zorrak	0,00	0,00
4.	Beste zor batzuk	0,00	0,00
5.	Errentamendu finantzarioaren hartzekodunak, epe luzera	0,00	0,00
C)	Pasibo korrontea	193.819,24	366.511,11
I.	Epe laburrerako zorrak	115.686,46	135.267,23
II.	Epe laburrerako zorrak	0,00	0,00
2.	Kreditu-erakundeekiko zorra	0,00	0,00
4.	Beste zor batzuk	0,00	0,00
5.	Errentamendu finantzarioaren hartzekodunak, epe laburrera	0,00	0,00
IV.	Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk	78.132,78	231.243,88
1.	Hartzekodunak kudeaketa-eragiketengatik	0,00	0,00
2.	Ordaintzeko beste kontu batzuk	78.132,78	231.243,88
3.	Administrazio publikoak	0,00	0,00
4.	Hartzekodunak beste erakunde publiko batzuek baliabideak administratzeagatik	0,00	0,00
V.	Doikuntzak aldizkapenagatik	0,00	0
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA (A+B+C)...		33.532.253,93	32.802.239,04

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN KONTUA

2016

ONDARE PRIVATIBOA

	2016	2015
1. Gizarte-kotizazioak	0,00	0,00
2. Jasotako transferentziak eta diru-laguntzak	0,00	0,00
3. Zerbitzu-prestazioak	0,00	184.569,29
4. Erakundeak bere ibilgeturako egindako lanak	0,00	0,00
5. Kudeaketa arrunteko beste diru-sarrera batzuk	1.757.714,14	1.652.714,14
6. Hornidura-soberakinak	0	180.634,21
A) KUDEAKETA ARRUNTEKO DIRU-SARRERAK, GUZTIRA (1+2+3+4+5+6)	1.757.714,14	2.017.917,64
7. Gizarte-prestazioak	0,00	0,00
8. Langile-gastuak	0,00	-40.528,12
9. Emandako transferentziak eta diru-laguntzak	0,00	0,00
10. Hornidurak	-225,06	-1.375,91
11. Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-1.119.449,70	-1.507.399,58
12. Ibilgetuaren amortizazioa	-77.655,21	-88.035,27
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA (7+8+9+10+11+12)	-1.197.329,97	-1.637.338,88
I.- KUDEAKETA ARRUNTAREN (A+B) EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA)	560.384,17	380.578,76
13. Balio-narriadura eta emaitzak ibilgetu ez-finantzarioa eta salgai dauden aktiboak besterentzeagatik	0,00	-1.272,25
14. Beste partida ez-arrunt batzuk	-227.584,62	-104.979,39
II.- ERAGIKETA EZ-FINANTZARIOEN EMAITZA (I+13+14)	332.799,55	274.327,12
15. Diru-sarrera finantzarioak	490.012,28	529.030,05
16. Gastu finantzarioak	-678,47	-682,48
17. Aktibora egotzitako finantza-gastuak	0,00	0,00
18. Aktibo finantzarioen arrazoizko balioaren aldakuntza	0,00	0,00
19. Kanbio-diferentziak	0,00	0,00
20. Aktibo eta pasibo finantzarioen balio-narriadura, bajak eta besterentzeak	0,00	0,00
III.- FINANTZA-ERAGIKETEN EMAITZA (15+16+17+18+19+20)	489.333,81	528.347,57
IV.- EKITALDIKO EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA) GARBIA (II+III)	822.133,36	802.674,69
21. Mozkinen gaineko zerga	-117.765,96	-125.747,83
V.- ZERGA ONDORENGO EKITALDIKO EMAITZA	704.367,40	676.926,86

ONDARE GARBIAREN ALDAKETA-EGOERA 2016

ONDARE PRIBATIBOA

	I. Aurkeztutako ondarea	II. Sortutako ondarea	III. Balio- aldaketengatiko doikuntzak	IV. Bestelako ondare- igoerak	GUZTIRA
A. ONDARE GARBIA 2015EKO EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	32.435.727,93	0,00	0,00	32.435.727,93
B. KONTABILITATE-IRIZPIDEAK ALDATU ETA ERROREAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK					0,00
C. 2016KO EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	0,00	32.435.727,93	0,00	0,00	32.435.727,93
D. 2016KO EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKUNTZAK	0,00	704.367,40	0,00	0,00	704.367,40
1. Ekitaldian aitortutako diru-sarrerak eta gastuak		704.367,40			704.367,40
2. Eragiketak erakunde jabearekin edo jabeekin					0,00
3. Ondare garbiaren bestelako aldakuntzak					0,00
E. ONDARE GARBIA 2016KO EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	33.140.095,33	0,00	0,00	33.140.095,33



mutualia



MEMORIA

2016