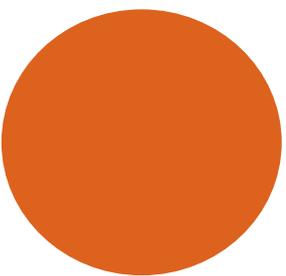


memoria

2017



Carta Naciones Unidas



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

Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente
MUTUALIA

Estimado Sr. Guterres,

Tras nueve años de adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, Mutuaia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2, sigue manteniendo vivo el interés y la predisposición a renovar el compromiso adquirido sobre la implantación y mejora continua de los Diez Principios del Pacto Mundial, derivados de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción que gozan de consenso universal.

Mutuaia, promueve la mejora continua de su sistema de gestión en línea con los principios de la Responsabilidad Social incluyéndola de manera explícita tanto en la Misión como en los valores, código ético y Visión.

La Responsabilidad Social, por tanto, forma parte de la estrategia definiéndose e implantándose actuaciones en el ámbito social, laboral, ambiental y del respeto a los derechos humanos con el objetivo de reforzar su contribución a la mejora del entorno y de la satisfacción de todos sus grupos de interés.

A través de esta comunicación reiteramos y formalizamos el apoyo e implementación de los principios en toda nuestra actividad y en el marco de nuestra influencia, cuyos avances serán comunicados a todos nuestros grupos de interés y público en general dando respuesta a dos de los valores que nos representan como son la transparencia y la cercanía.

A continuación mostramos algunas de las actividades desarrolladas durante el 2017 dando respuesta a los principios del Pacto Mundial:

Principios 1 y 2: colaboraciones activas a través del equipo EIAS con organizaciones, asociaciones y fundaciones tanto locales como internacionales que garantizan el respeto a los derechos humanos y salud entre otros.

Principio 3: Elecciones sindicales en Araba modificando los integrantes del Comité de Seguridad y Salud laboral.

Principio 6: 5º Plan de igualdad 2018-2020.

Principio 7, Principio 8 y Principio 9: Renovación de ISO 14001 e ISO 50001 en todos nuestros centros y consumo de energía renovable en el 100% de nuestra organización.

Principio 10: Al igual que en años anteriores, Mutuaia, dispone de una serie de mecanismos de control adicionales que exceden los exigidos legalmente: Comité de Seguridad, Comisión para la Igualdad, Protocolo para la gestión de medicamentos y productos sanitarios, etc.

Para 2018, el objetivo es seguir trabajando en la misma línea que hasta ahora pero dando un paso más, por lo que nos hemos adherido a la campaña promovida por Companies4SDGs. Así pretendemos dar a conocer los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las realidades sociales que representan, sus metas y promover la acción colectiva a través de cambios de hábitos e involucración en actividades de voluntariado enfocadas a los distintos ODS.

Somos conscientes de que la Responsabilidad Social es inherente a la empresa como persona jurídica, como empresa ciudadana, aunque más allá de ser tomada como una obligación debemos verla como una oportunidad que nos permite seguir creciendo e innovando.

Atentamente.

Verificación de esta memoria

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2018/0028

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

“MUTUALIA” MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº2

TITULADA: Memoria 2017

Conforme con: GRI Guía G4

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2018-07-10

AENOR INTERNACIONAL, S.L.U.
Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General



Todas las imágenes que aparecen en esta Memoria se han realizado en el nuevo edificio de Vitoria- Gasteiz del Hospital HAR Mutualia

Índice

1 Declaración Corporativa

Carta del Presidente
Carta del Director Gerente
Presentación y alcance

2 Órganos de Gobierno y Participación

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

3 Quiénes somos

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

4 Compromiso y participación de los grupos de interés

5 Resultados 2017

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

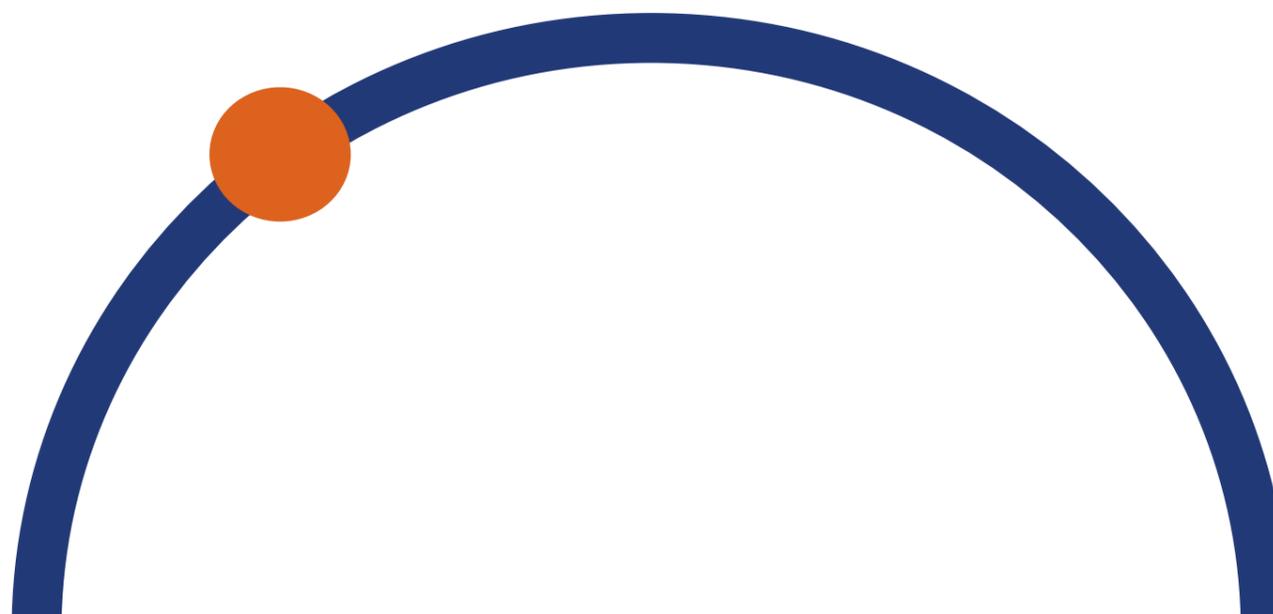
6 Indicadores y encuadre de requisitos GRI

7 Cuentas Anuales



Declaración Corporativa

Carta del Presidente
Carta del Director Gerente
Presentación y alcance



Carta del Presidente

Urtza Errazti



Estimadas y estimados mutualistas:

Me complace compartir la Memoria del año 2017 de Mutualia, un ejercicio que, en mi opinión, da por terminada la fase de recuperación de la crisis y apunta a un crecimiento sostenido, al menos, en el medio plazo.

En 2017, el PIB de Euskadi ha crecido un 2,9%, un poco por debajo del registro de 2016 pero, aun así, un incremento que podemos considerar notable y que ha traído consigo la creación de empleo y el aumento de la tasa de población ocupada del 65,7% al cierre de 2016 al 66,5% en 2017. Me gustaría destacar con satisfacción un hecho que considero muy relevante: en el primer trimestre de 1985 la tasa de ocupación de las mujeres era del 24% y en el último trimestre de 2017 ha llegado al 63,4%.

A finales de ejercicio, la economía vasca superaba los 943.000 puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo, con 18.400 empleos más que un año antes.

Por sectores económicos, los servicios volvieron a ser el sector más dinámico a la hora de generar empleo, con un avance interanual del 2,2% (casi 14.700 puestos de trabajo creados). Por su parte, tanto la industria como la construcción aumentaron sus efectivos un 1,6%, que se traducen, respectivamente, en 3.200 y 900 empleos netos. La diferencia en las cifras se explica por los 400 puestos de trabajo perdidos en el sector primario.

Los costes laborales por trabajador mostraron crecimientos significativos en la segunda mitad del año, si bien en el conjunto del año el resultado fue mucho más contenido. Más aún, si se distingue entre los costes salariales y el resto, los primeros tan solo aumentaron un 0,1%.

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

Con el mismo objetivo, el de la sostenibilidad del sistema de Seguridad Social, hemos continuado promocionando y fomentando la prevención de riesgos laborales. Así, el sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral, conocido como Incentivo BONUS, ha supuesto para las empresas asociadas a Mutualia una devolución de cuotas de casi 2 millones de € en 2017. Para la campaña de 2018, con el cambio de la normativa, la previsión es mucho mayor acercándose a los 5 millones de €.

No obstante, el absentismo laboral en Euskadi sigue creciendo muy por encima del aumento del PIB. En 2017 el incremento del número de días de baja por contingencias comunes y profesionales con respecto al año anterior fue del 8,3%.

Euskadi se sitúa a la cabeza del Estado en cuanto al absentismo se refiere y eso supone unos altísimos costes para las empresas vascas. Bizkaia fue la provincia con mayor tasa de días de baja por persona trabajadora durante el pasado año en el Estado.

Además, la tasa de absentismo es mayor en las mujeres que en los hombres, justificado por la mayor asunción de las responsabilidades familiares en la sociedad actual por parte de éstas. También en esto, Euskadi debe ser un referente positivo y promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En este sentido, Mutualia promueve desde hace muchos años medidas de igualdad en busca de una equiparación real. También fomentamos la racionalización de horarios laborales y la mejora de los sistemas de flexibilidad que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal, política por la que me siento especialmente orgulloso.

Han pasado más de tres años desde la publicación de la Ley de Mutuas y aún no se ha publicado el Reglamento que debe desarrollarla. Será un reto adaptarnos a los cambios que introduzca en la gestión de la mutua. Además, y como siempre, tendremos que innovar en la gestión de las contingencias comunes para conseguir ser más eficientes y paliar el efecto de no tener una financiación adecuada.

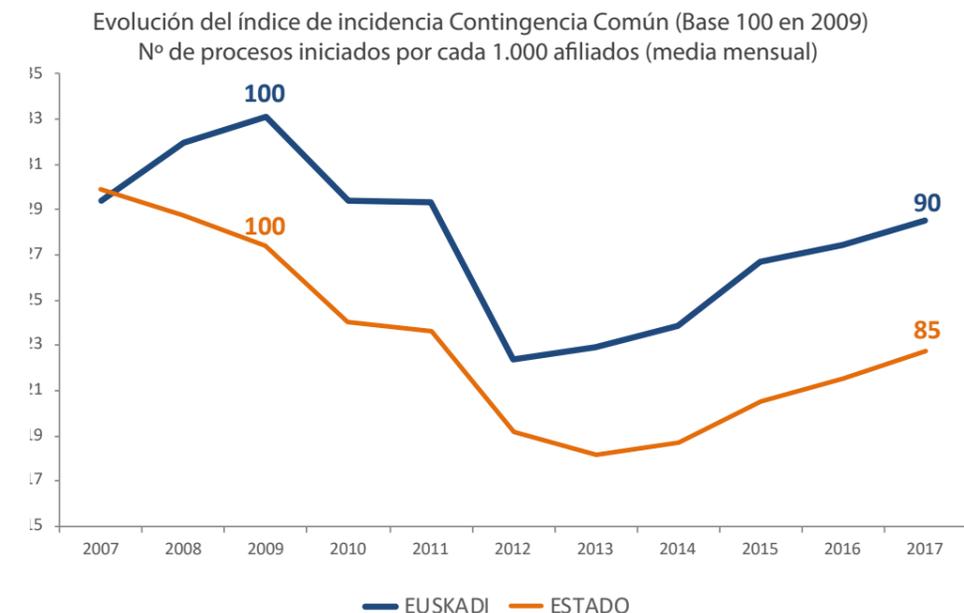
Sin olvidarnos de la digitalización, la mejora continua de nuestra gestión y de nuestra prestación de servicios sanitarios es otro de los grandes objetivos de Mutualia. Tenemos claro que debemos ser profesionales y prestar nuestros servicios con cercanía, para lo que la digitalización debe ser una herramienta y no un fin.

La inauguración en marzo del nuevo Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutualia en Vitoria-Gasteiz, con el que hemos recuperado nuestra situación anterior en Araba, es un claro ejemplo del servicio moderno y especializado que queremos ofrecer a nuestras y nuestros mutualistas.

También nos hemos planteado el reto de convertirnos en una entidad referente para las personas que buscan empleo. Si lo conseguimos, será señal de que las personas que ya trabajan en Mutualia están muy satisfechas, porque sin duda, debemos empezar desde dentro. A partir de ahí, con un equipo de personas implicado y satisfecho, el cumplimiento de nuestra misión estará garantizado.

Por último, un año más quiero agradecer el esfuerzo y reconocer el trabajo bien hecho de nuestro equipo de profesionales, que son además fiel reflejo de nuestros valores. A nuestras y nuestros mutualistas y a las personas que conforman la Junta Directiva y el resto de Órganos de Gobierno debo agradecerles su fidelidad, compromiso y dedicación.

Juntas y juntos somos un equipo más eficiente, profesional, vanguardista y transparente.



Fuentes:
Departamento de Hacienda y Economía del Gobierno Vasco, Eustat, Seguridad Social e INE.

Carta del Director Gerente

Ignacio Lekunberri



Estimadas y estimados mutualistas

Se cierra este año el Plan estratégico 2015-2017 con el cumplimiento de todos los objetivos en él marcados y con un alto grado de realización de los proyectos previstos en él.

La calidad de nuestros servicios se mide con muchos indicadores. Basten dos de ellos, uno de percepción y otro de desempeño para mostrar el grado de cumplimiento de este objetivo. Se han realizado cerca de 6.000 encuestas de satisfacción de Asistencia sanitaria, con una nota media de 8,52 puntos sobre 10 en la percepción de la calidad de nuestros servicios. También es especialmente relevante el buen dato de las infecciones asociadas a las intervenciones quirúrgicas realizadas en las Clínicas de Mutua, habiéndose registrado complicaciones infecciosas en sólo alrededor del 0,4% de los procedimientos quirúrgicos realizados, dato que se sitúa entre los mejores parámetros hospitalarios de nuestro entorno. Hay más datos que avalan el buen hacer de las y los profesionales de Mutua, pero para informar de ellos está el resto de esta Memoria.

La satisfacción de nuestras y nuestros clientes también tiene su reflejo en la cuota de mercado de Mutua en Euskadi, que es la más alta de la historia.

Aunque hemos cumplido con los objetivos de solvencia de la entidad, no cabe duda de que un riesgo importante para Mutua y para el sector, que no desaparece sino que crece con la recuperación económica, es el crecimiento del absentismo. Por eso, nuestro reto sigue siendo la consecución de una financiación adecuada en la gestión de las Contingencias Comunes. De momento, y gracias a la labor de las personas que trabajan en este ámbito de nuestra gestión, conseguimos una financiación adicional que reduce el creciente déficit, pero debemos conseguir una financiación suficiente y permanente, no sujeta a cambios normativos.

A lo largo de este Plan estratégico, también hemos conseguido cumplir con nuestros objetivos en la calidad de nuestro modelo de gestión, siendo la primera entidad de Euskadi en ser reconocida por el Gobierno Vasco, a través de Euskalit, con el Premio vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Personas.

Además, en 2017 hemos puesto en marcha con éxito la nueva sede de Mutua en Vitoria-Gasteiz, un Hospital de Alta Resolución con el equipamiento y tecnología más innovadora, que tiene como objetivo disminuir los tiempos de respuesta mediante la atención especializada, lo que sin duda, mejorará la atención a las personas trabajadoras. Todo ello ha sido posible gracias a la implicación de las personas que han participado en este importante proyecto de la mutua.

Por último, debo señalar que seguimos avanzando en lo que creo que es uno de los mayores retos de Mutua, la definición, implantación y aseguramiento de su cultura corporativa. Es la base para conseguir que Mutua sea sostenible en el tiempo. Al cierre de este Plan Estratégico estamos ya en situación de poder diseñar una configuración organizacional coherente con el desarrollo de esta cultura, incluyendo la gestión de riesgos.

Surgen nuevos retos, como la digitalización o el cumplimiento de una normativa cada vez más compleja y exigente, y se mantienen otros como nuestro compromiso con poder ofrecer todos nuestros servicios también en Euskera, y el cumplimiento de nuestra responsabilidad declarada con el medio ambiente, la seguridad, salud y bienestar en el trabajo, la igualdad de oportunidades...

Para afrontarlos con éxito, como hemos hecho a lo largo de más de un siglo, contamos con el mejor equipo: las y los profesionales de Mutua y las empresas mutualistas.



Presentación y alcance

Mutualia en cifras

18 centros

- 3 hospitales
- 15 centros de atención primaria y administrativos



SEDE OPERATIVA
C/ Henao, nº 26
48009 Bilbao

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

HOSPITAL ALTA RESOLUCIÓN
HAR (Mutualia)Vitoria- Gasteiz
Beato Tomás de Zumarraga, 10
bis
01008 Vitoria- Gasteiz

24 Proyectos
de colaboración
social

42,71%

Cuota de mercado
en Euskadi

295,52 millones €
de cuotas

595
Plantilla media
Personas



9,07 millones €
destinados al
Fondo de
Seguridad
Social

1.149.986 € en
Prestaciones
Especiales

427 medidas de
conciliación
concedidas

36 Aulas
Mutualia

Certificaciones premios y reconocimientos



Certificación ISO 9001 al Sistema de Gestión de la Calidad



Certificación ISO 14001 al Sistema de Gestión Ambiental



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



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



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



Certificación ISO 50001 al Sistema de Gestión Energética



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



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



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



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



Certificación efr como Empresa Familiarmente Responsable



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



Finalista en el Premio Europeo EFQM a la excelencia



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



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



Premio DIPLOOS, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo.



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



Bai Euskarari Bidean: Certificado de otorgado por Ziurtagirien Elkarte que acredita un cierto nivel de uso del Euskera dentro de la empresa.



Premio Vasco a la Gestión Avanzada en Personas, máximo reconocimiento a la gestión de Euskadi. Reconocimiento por el desarrollo de prácticas Role Model en el ámbito de las personas.



Sistema de gestión de seguridad de la información



Sobre esta memoria y su alcance

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

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

Esta memoria integrada de gestión sostenible ha sido sometida a un proceso de aseguramiento externo, adicional a los que está sujeta por ley, ya que está establecida una verificación externa bienal. Para la certificación del nivel de cumplimiento de la categoría de CoP avanzado, la verificación fue realizada por la Red Española del Pacto Global. Asimismo, esta memoria equivale a la comunicación de progreso (CoP) exigida por el Pacto Global de Naciones Unidas, a través del cual ratificamos nuestro compromiso con dicha iniciativa y al Compromiso de Mutualia con los

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron aprobados en la Cumbre de Naciones Unidas de 2015.

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

Esta memoria ha sido elaborada con las aportaciones e información de todas las áreas de la organización, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, y pretendemos que sirva de consulta a todos nuestros grupos de interés.

La memoria 2017 ha sido presentada, aprobada y validada en la Junta General Ordinaria celebrada el 20 de julio de 2018 en Donostia-San Sebastián en la que hacemos entrega de la información financiera del ejercicio en formato digital.



Principios para determinar la calidad y el contenido de la memoria



Equilibrio

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

Comparabilidad

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

Claridad, precisión y exhaustividad

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

Puntualidad

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

Fiabilidad

La información y los datos recogidos, en esta memoria anual, se refieren a las actividades realizadas por nuestra organización durante el ejercicio 2017, y se obtienen del sistema de información que da soporte a la gestión de los procesos tales como AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET etc., así como de los indicadores de desempeño calculados por cada uno de los procesos.

Participación de los Grupos de Interés

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

Contexto estratégico de Sostenibilidad

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

Materialidad

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



Análisis de materialidad

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

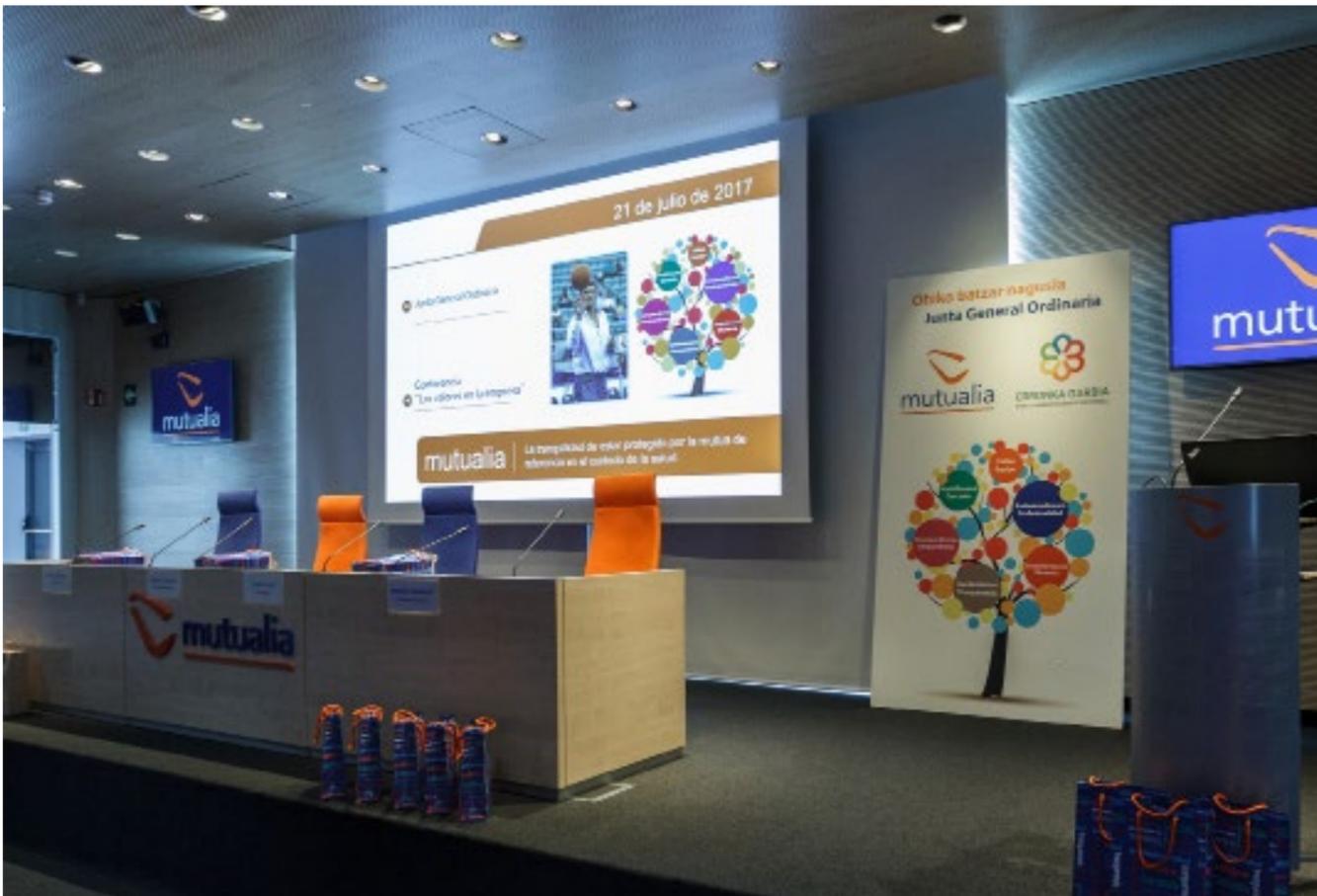
A través de la encuesta de materialidad realizada, hemos dado la oportunidad a nuestros grupos de interés de identificar los temas más relevantes que Mutualia debe tener más en cuenta como organización.

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

El análisis de materialidad lo realizamos a través de encuestas via email, lanzadas o enviadas a todos nuestros grupos de interés y a través de Focus group con asociaciones, fundaciones y ONGDs.

Este análisis se va mejorando año tras año y se realiza coincidiendo con el ciclo establecido en la organización para los Planes Estratégicos.

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



GRUPO de INTERÉS	TEMAS RELEVANTES
Aliados y Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad de las y los clientes 2. Desempeño económico de la empresa 3. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo 4. Prácticas laborales y trabajo decente: diversidad e igualdad de oportunidades
Sociedad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley 2. Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad del cliente 3. Presencia en el mercado 5. Derechos humanos: libertad de asociación y convenio colectivo 6. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo diversidad e igualdad de oportunidades 7. Cumplimiento normativo ambiental: multas por no cumplir la Ley
Órganos de Gobierno y Participación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo 2. Desempeño económico de la empresa 3. Presencia en el mercado 4. Cumplimiento normativo ambiental: multas por no cumplir la Ley 5. Prácticas laborales y trabajo decente: Diversidad e igualdad de oportunidades 6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley 7. Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad de las y los clientes
Clientes :Empresas y Asesorías	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento normativo ambiental: multas por no cumplir la Ley 2. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo 3. Responsabilidad sobre el producto: salud, seguridad y privacidad de las y los clientes 4. Desempeño económico de la empresa 5. Prácticas laborales y trabajo decente: Contratación, rotación, prestaciones sociales, etc. 6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley 7. Prácticas laborales y trabajo decente: Diversidad e igualdad de oportunidades
Personal Mutualia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño económico de la empresa 2. Presencia en el mercado 3. Cumplimiento normativo ambiental: multas por no cumplir la Ley 4. Prácticas laborales y trabajo decente: salud y seguridad en el trabajo 5. Prácticas laborales y trabajo decente : diversidad e igualdad de oportunidades 6. Sociedad cumplimiento normativo multas recibidas por no cumplir la ley 7. Responsabilidad sobre el producto: Salud y Seguridad y privacidad de las y los clientes

El resultado de todo lo anterior, se ha consolidado en una lista de 7 asuntos relevantes en las dimensiones económica, social y ambiental, priorizados a partir de toda la información recogida y empleando una metodología interna de valoración.

Los asuntos relevantes han sido:

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

Vale la pena resaltar que, a pesar de que el ejercicio de priorización arrojó como resultado 7 temas materiales, Mutualia rinde cuentas en esta Memoria sobre todos los temas que consideran pertinentes sus grupos de interés para su divulgación.

Todos los indicadores que dan respuesta a los aspectos materiales identificados por nuestros grupos de interés están sombreados en el punto 7 de esta Memoria, en el apartado Indicadores y Encuadres GRI

Punto de contacto

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

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





2

Órganos de Gobierno y Participación

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

Junta General

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

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

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

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

Junta Directiva

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

Se compone según los Estatutos vigentes de un número de empresas asociadas, que no podrá ser inferior a siete ni superior a veinte, incluida la representación de las personas trabajadoras de Mutualia que forma parte de la Junta General.

La designación de miembros de la Junta Directiva corresponde a la Junta General, salvo la representación de la persona trabajadora de la entidad que será elegida de entre las y los miembros del Comité de Empresa, debiendo ser confirmados, salvo esta última, por el Ministerio competente. La Junta Directiva se reúne en sesión ordinaria cada tres meses y en extraordinaria cuantas veces se estime necesario, por convocatoria del Presidente, o a petición de un tercio de sus miembros, pudiéndose celebrar tanto en su domicilio social, como en cualquier otro que designe la propia Junta Directiva. Ni el Presidente, que no tiene carácter ejecutivo, ni el resto de las personas que componen la Junta Directiva perciben retribución alguna, a excepción de las compensaciones por asistencia a las reuniones de la misma establecidas en la Orden TIN 246/2010, de 4 de febrero, por la que se fijan las compensaciones a satisfacer a los miembros de la Junta Directiva y de la Comisión de Prestaciones Especiales de las Mutuas.

La Junta Directiva de Mutualia en su reunión de 29 de mayo de 2018, ha aprobado modificar los Estatutos de la Entidad para adaptarlos a lo dispuesto en la LGSS 8/2015, lo que se llevará a efecto en la Junta General Extraordinaria convocada para el 20 de julio de 2018. Entre las modificaciones a proponer a la Junta General del Capítulo II de los vigentes Estatutos relativo a Órganos de Gobierno y Participación, se ha incluido que en la designación de representantes de las empresas miembros de la Junta Directiva, se promoverá y fomentará la observancia del Principio de Presencia Equilibrada de Mujeres y Hombres, recordándolo en el momento en el que corresponda renovar algún cargo. Dicha previsión en materia de igualdad, también se fija para la designación de la o el Director Gerente de la Entidad, así como para las personas con funciones ejecutivas, representantes de miembros de la Comisión de Control y Seguimiento y de la Comisión de Prestaciones Especiales.

Junta Directiva

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

Comité Ejecutivo

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

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

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



Director Gerente

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

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

Director Gerente: Ignacio Lekunberri Hormaetxea



Comisión de Control y Seguimiento

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

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

En representación de las empresas asociadas

Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	Jez Sistemas Ferroviarios, S. L
Vocal	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Vocal	Pedro Campo Iglesias	CEBEK
Vocal	Nerea Zamakola Gárate	ADEGI
Vocal	Fernando Raposo Banda	SEA

En representación sindical

Vocal	Alfonso Ríos Velada	CC.OO.
Vocal	Luis Moulliaa Mayor	CC.OO.
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Esperanza Morales Quicios	UGT
Vocal	Ibon Zubiela Martin	LAB
Secretario	Ignacio Lekunberri Hormaetxea	

Comisión de Prestaciones Especiales

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

Los beneficios serán potestativos e independientes de los comprendidos en la acción protectora de la Seguridad Social.

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

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

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

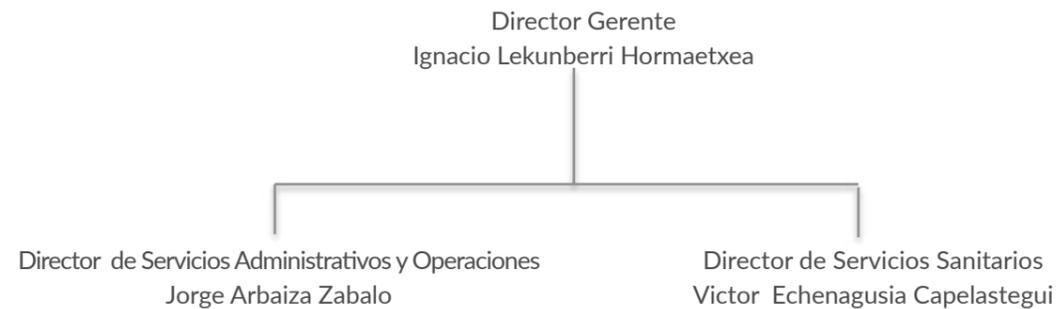
Presidente	José Enrique Arroyo Villalba	U.G.T.
Vicepresidente	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer, S. A.
Secretario	Alfonso Ríos Velada	CC.OO.
Vocal	Álvaro Plaza Reino	ArcelorMittal Gipuzkoa, S. L. U.
Vocal	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Vocal	Jokin Ganboa Agirre	Gestamp Bizkaia, S. A. .
Vocal	José María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

** Los cargos de la Junta Directiva, no reciben retribución alguna, ya que sus cargos no son retribuíbles, al igual que los de la Comisión de Control y Seguimiento y los miembros de la Comisión de Prestaciones Especiales conforme a lo dispuesto en el Artº. 91.3 LGSS, estando regulada la compensación por asistencia a las reuniones de cualquiera de ellos en la Orden TIN246/2010 y en el acuerdo que cada año ha de aprobar la propia Junta Directiva de la Mutua sobre incremento del IPC correspondiente (Junta Directiva de marzo de cada año).

Comité de Dirección

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

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



Remuneración para la Alta dirección

Artº. 88.3 y 4 LGSS, Orden Comunicada de la Ministra de Empleo y Seguridad Social de 2 de enero de 2015, Real Decreto 1382/1985 que regula la relación laboral de carácter especial de Alta Dirección, Disposición adicional 31ª de la Ley 3/2017 de Presupuesto Generales del Estado para 2017 y contratos de alta dirección suscritos por el Director Gerente y altos cargos con funciones ejecutivas de la Mutua (3 personas). No existe retribución en acciones, ni dividendo diferido porque la Mutua no es una sociedad mercantil y la retribución de los altos cargos de la misma, está estrictamente regulada en la normativa referida. Su indemnización por despido es la prevista en el RD 1382/1985, sin que tengan derecho a pensión complementaria de jubilación.



Seguimiento de Gestión

Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente

Jorge Arbaiza Zabalo
Director de Servicios Administrativos y Operaciones

Victor Echenagusia Capelastegui
Director de Servicios Sanitarios

Lorena Aguirregabiria Castresana
Directora de
Gestión de Recursos y Alianzas Operativas

Diego Badosa Quintana
Director Cese de actividad de trabajadores
Autónomos

Ismael Calle Sobron
Director de Gestión Cliente

Luis Canel Crespo
Director 4ª Unidad Territorial

Susana Castaños del Molino
Directora de Asesoría Jurídica y Cumplimiento
Corporativo

Javier De La Fuente Ortiz de Zarate
Director Médico Gipuzkoa

Verónica Estrade Royo
Directora de Auditoría Interna

Miren Fernández Mujika
Directora de Contingencias Comunes

Imanol Goirigolzarri Sáez
Director de Prestaciones Económicas

Lourdes Gondra Eguzkiza
Directora Económico Financiera

Verónica Huidobro de Diego
Directora Organización y Gestión de Riesgos

Iratxe Ijalba Izaguirre
Directora de Sistemas de Información

Jon Irizar Huguet
Dinamizador de Euskera

Alfonso Lizarbe Moral
Director asistencia sanitaria a terceros

Raúl Medina Valbuena
Director de Gestión de Personas

Directora de Igualdad

Mª Luisa Ortiz Salvador
Directora de Asuntos Jurídicos

Jesús Ruiz Armiño
Director Médico Bizkaia

Miguel Ulibarrena Sainz
Director Médico de Araba-Álava

Juan Villar Caballero
Director Territorial Araba-Álava



9 (45%)



11 (55%)



3

Quiénes Somos

Perfil de la Organización

Modelo de Gestión

Código Ético

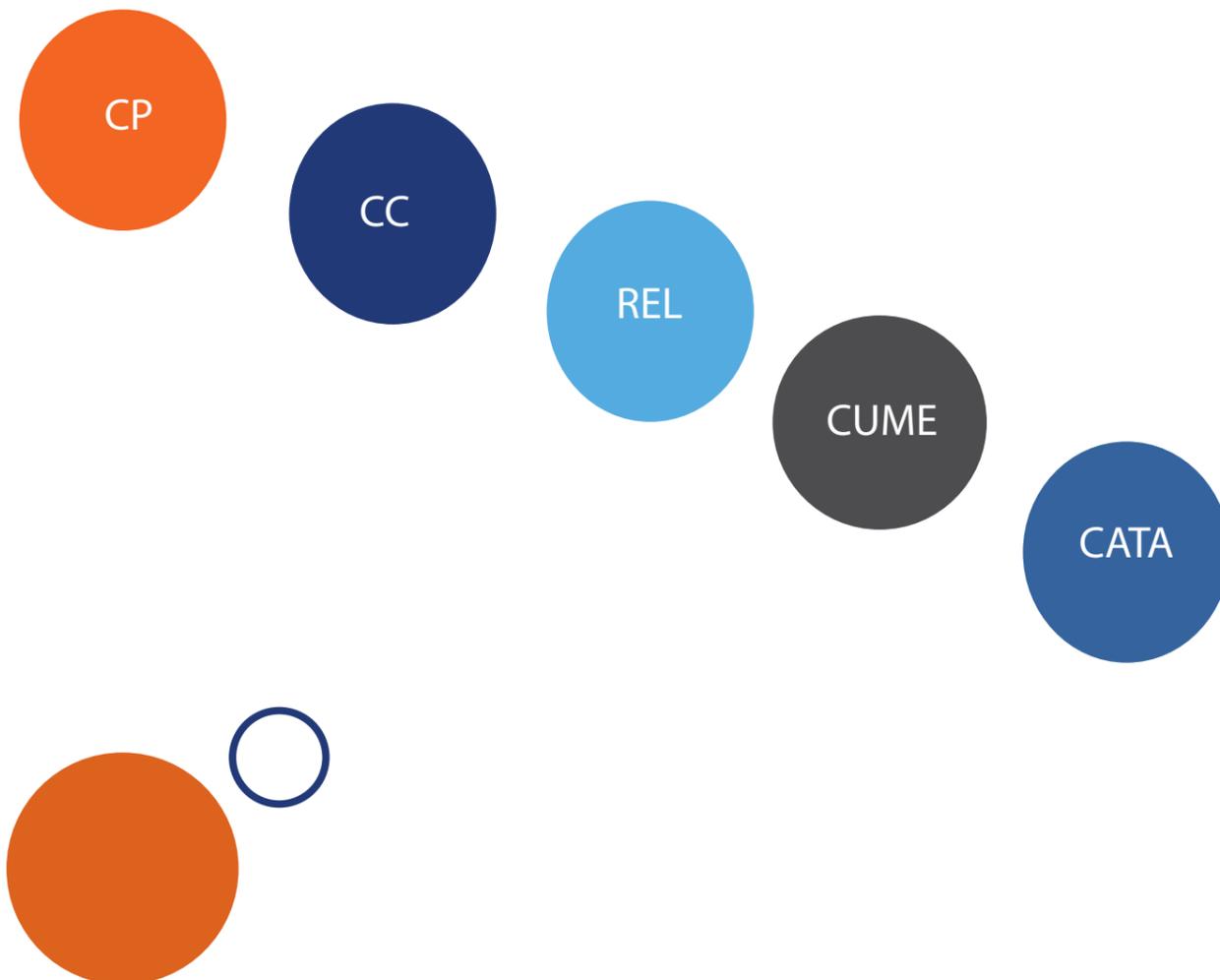
Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

Marco Jurídico

Perfil de la Organización

MUTUALIA, tiene por objeto el desarrollo de las siguientes actividades de la Seguridad Social:

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



Misión

MUTUALIA, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº2, es una asociación privada de empresas, sin ánimo de lucro, que tiene como objeto la gestión de servicios sanitarios, prestaciones económicas y actividades de prevención, dirigidas a las empresas asociadas y personas protegidas.

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

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

Visión

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

Líneas Estratégicas

Tal y como está recogido en el Plan Estratégico 2015-2017, Mutualia tiene identificadas las siguientes líneas estratégicas que se desprenden de su Visión.



Valores

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

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

El mapa resultante de los valores que queremos nos representen, es:



Modelo de gestión

En Mutualia apostamos por mejorar nuestra gestión, con visión a largo plazo que permita afrontar los retos que se van presentando. Para ello, tomamos como marco de referencia el Modelo de Gestión Avanzada, modelo que nos orienta hacia la mejora permanente de la gestión y en la definición de la estrategia de Gestión.

En este modelo destacan seis ideas clave: generar una visión a largo plazo que difunda una estrategia definida de la empresa, orientar a la empresa hacia los clientes aportando valor, alcanzar resultados satisfactorios para todos los interesados, generar sentimiento de proyecto compartido en las personas, potenciar el compromiso social y aplicar la innovación en todos los ámbitos de la empresa.

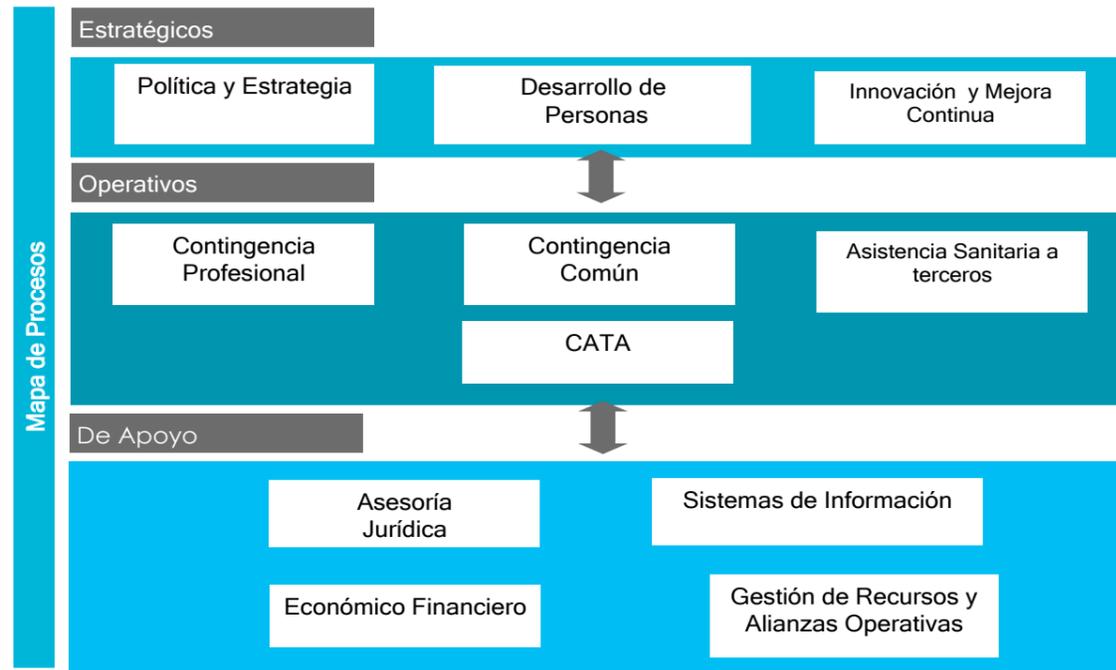
Los seis elementos son:



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

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

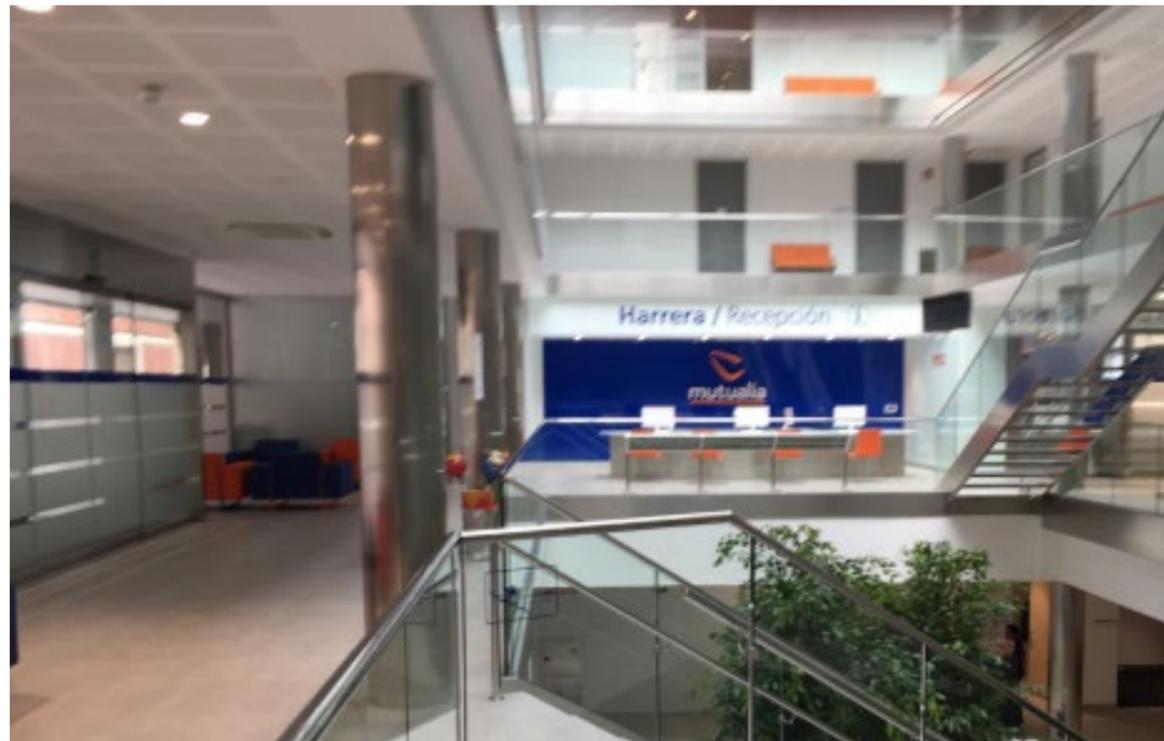
Revisamos y evaluamos nuestra estrategia a través del seguimiento de los planes de gestión así como de los diferentes indicadores establecidos, lo que nos permite conocer el grado de avance de los objetivos marcados.



AÑOS	HITOS RELEVANTES
2017	<p>Certificación ISO 27001 al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información</p> <p>Certificado "Bidean", otorgado por Bai Euskarai Ziurtagirien Elkarte</p> <p>Premio DIGA por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas</p> <p>Premio Fernando Amorrortu, en la categoría de "nuevas tecnologías y accesibilidad para las personas sordas"</p> <p>Sello Erronka Garbia, por la organización de la Junta General de 2017 como evento ambiental sostenible.</p>
2016	<p>Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Personas</p> <p>Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 2 estrella"</p> <p>Certificación UNE 179006:2013 Gestión de Riesgos para la Prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria</p>

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

AÑOS	HITOS RELEVANTES
2007	Validación de la Memoria Responsabilidad Social. GRI 3- calificación A+ Reconocimiento del Foro Bizkaia por el avance y compromiso con la RSE Incorporación a Innobasque, Agencia Vasca de Innovación.
2006	Incorporación al Patronato de la Fundación Vasca para la Calidad (Euskalit) Validación de la Memoria Responsabilidad Social. GRI 3- calificación B+
2005	Reconocimiento Q Plata a la Gestión



Coberturas y servicios prestados

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

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



Gestión de Riesgos

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

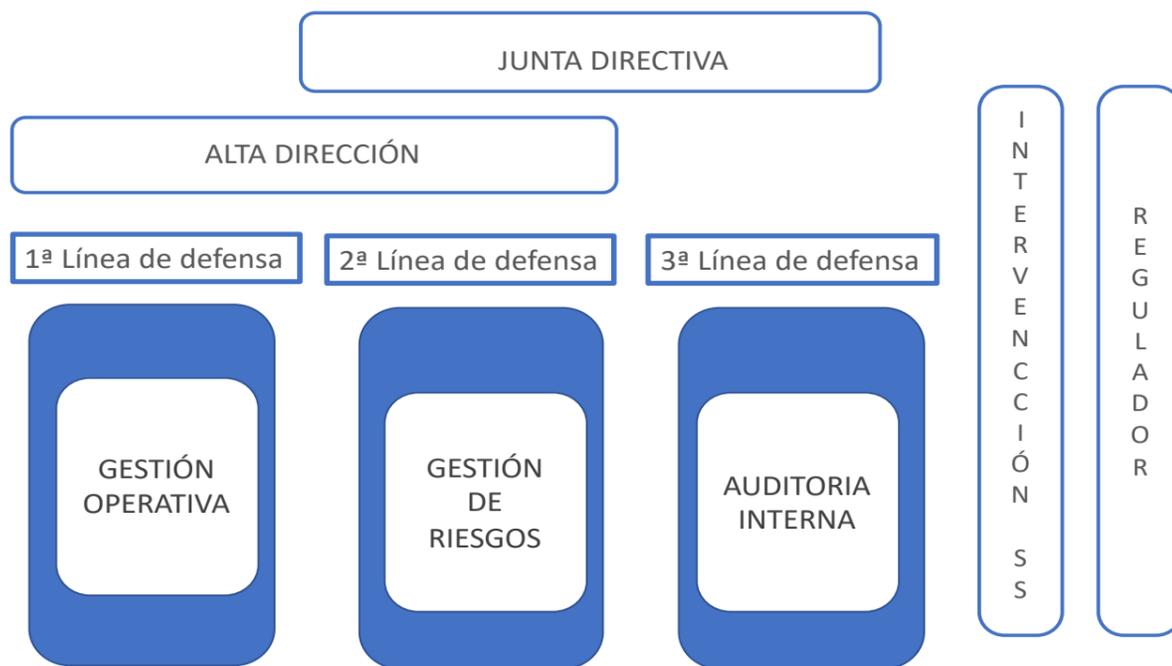
Para ello, ha ido implantando el modelo basado en las tres líneas de defensa:

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

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

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

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



Código ético y Plan de Prevención de Riesgos Penales

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

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

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

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

Para ello, con el fin de prevenir la corrupción en todas sus formas, el Comité de Cumplimiento Corporativo establece un programa continuado de capacitación para sus miembros y una planificación de formación periódica y de comunicación interna para sensibilizar en esta materia a todas las personas de Mutualia. En el año 2017 y con el objeto de realizar esta formación, hemos creado una plataforma de formación on line, que nos ha permitido reforzar el conocimiento del código ético en todas las personas de la organización. En esta formación se explicaba el contenido e implicaciones del código y al finalizar, se evaluaba el entendimiento del mismo.

Además con el propósito de desarrollar los comportamientos del código ético relacionados con los valores definidos por todas las personas de Mutualia, se han realizado unas jornadas donde todas las personas de la organización han propuesto cuáles debieran ser los comportamientos a incluir en el código ético para cada uno de los valores y los grupos de interés de Mutualia. Tras su recogida y análisis, se modificará el Código ético de forma que éste cuente con la participación de todas las personas de Mutualia.



Código de Conducta de las Inversiones financieras

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

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

Informe del comité de inversiones sobre el grado de cumplimiento

En la definición del subproceso financiero se han incluido los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento del Código de Conducta de inversiones, y durante el ejercicio 2017 se han situado en los siguientes valores:

Seguridad Social

LIQUIDEZ A CORTO PLAZO	2,77
(Idóneo 1 a 1,5; más de 2 indica exceso Tesorería)*	
SEGURIDAD (mínima aceptada según S&P)	BBB
RENTABILIDAD (total de Tesorería)	3,22%
Nº OPERACIONES ESPECULATIVAS	Ninguna

* En este ejercicio 2017 el ratio de “Liquidez a corto plazo” presenta un valor ligeramente elevado, debido principalmente a que teniendo en cuenta la situación actual de mercados y tipos de interés no se ha considerado oportuno realizar inversiones a largo plazo.

Patrimonio Histórico

La rentabilidad total de Tesorería ha ascendido a 1,875%.

Con independencia del Código de Conducta anterior, Mutualia también ha cumplido lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento General sobre Colaboración en la gestión de las Mutuas. El mismo regula las inversiones financieras y la materialización de las reservas y fondos propios, habiéndose aplicado para todas las adquisiciones y enajenaciones de inversiones financieras realizadas en el ejercicio 2017.

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

Adhesión al Pacto de Naciones Unidas

Los 10 Principios del Pacto Mundial son los valores esenciales desde el nacimiento de la iniciativa los cuales se fundamentan en diversas declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.



Mutualia, desde 2009 está adherida a esta iniciativa, aceptando los 10 Principios, comprometiéndose a implementarlos a nivel interno y, por lo tanto, a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones.

En respuesta a nuestro compromiso, anualmente a través de nuestra memoria, que también tiene la función de Informe de Progreso, informamos de todas las actividades que desarrollamos en la organización y que dan muestra de nuestro compromiso con cada uno de los Principios.

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

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



Asimismo desde el año 2015, Mutualia está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y ha identificado sobre qué ODS tiene capacidad de influir y llevar a cabo actividades que contribuyan al desarrollo sostenible a nivel local e internacional, en ellos no solo cometiendo impactos negativos sino creando impactos positivos.

En la tabla de contenidos GRI está incluida una columna con la correspondencia entre los indicadores GRI, ODS y Principios del Pacto Mundial.

Marco Jurídico

El ejercicio 2017 no se recordará como de los más fructíferos en actividad normativa, entendida ésta, en la acepción de aprobación y publicación de leyes, reglamentos o disposiciones normativas en general. De hecho el Sector de mutuas seguimos esperando desde la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, que modificó el régimen jurídico de las mutuas, la publicación del nuevo Reglamento de Colaboración.

No obstante conviene destacar la aprobación de dos leyes y un real decreto antes de relacionar como es habitual, las disposiciones de aplicación más relevantes para las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Por orden cronológico de publicación tenemos el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral (BONUS), modificándose, más que el sistema de incentivos que se ha demostrado es eficaz para la siniestralidad laboral, el procedimiento necesario para la concesión de este incentivo, con la finalidad de agilizar y simplificar el proceso de solicitud, reconocimiento y abono del incentivo, e implantar un sistema objetivo centrado en el comportamiento de la siniestralidad de mayor seguridad jurídica.

En octubre se publicó la Ley 6/2017, de 24 de octubre de Reformas Urgentes del Trabajo Autónomo, entre cuyas novedades más relevantes para las mutuas han sido, la ampliación del concepto de accidente de trabajo para las y los trabajadores autónomos al incluirse en el mismo el accidente "in itinere", y la posibilidad de cambio de bases de cotización hasta cuatro cambios anuales con efectos de enero, abril, julio y octubre de cada año.

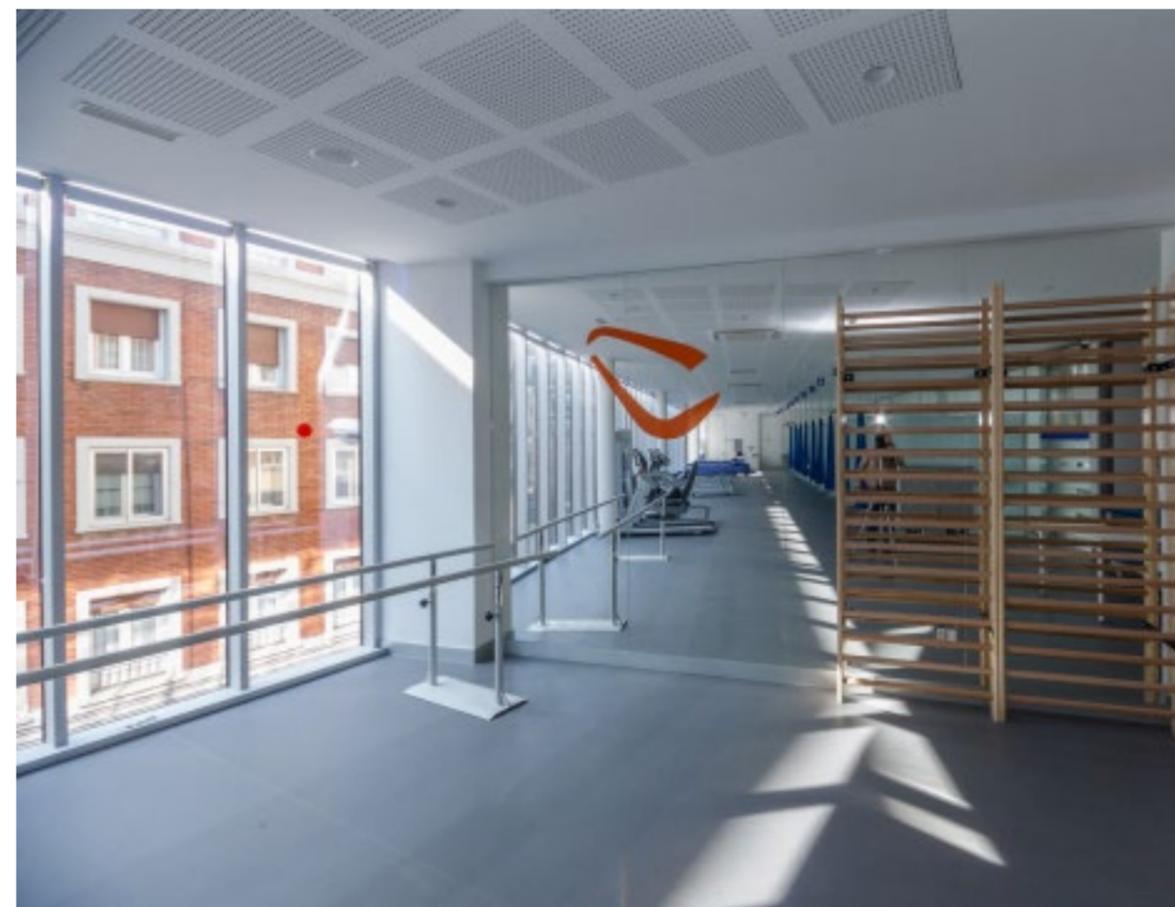
Por último la aprobación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, que ha entrado en vigor el día 9 de marzo de 2018, ha introducido importantes novedades en relación con el régimen de contratación de los poderes adjudicadores como las mutuas, teniendo que adaptar la sistemática y buena parte de la documentación de las licitaciones a la nueva Ley, para cumplir con sus objetivos de mayor transparencia en la contratación pública (integridad), y conseguir una mejor relación calidad-precio, con la implementación de los recursos gestionados mediante contratos de las políticas públicas en materia social, medioambiental, de innovación y de fomento de pymes (estrategia).

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

- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), por la que se aprueba la adaptación del Plan de Contabilidad Pública, a las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social, modificada en parte por las Resoluciones de 5 de julio de 2016 y 9 de febrero de 2017 de la misma IGAE.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y la Orden HFP/1298/2017, de 26 de diciembre, por la que se publican los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2018.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que incluye a las Mutuas como entidades a las que son aplicables algunas de sus previsiones.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, que aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, que aprueba el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

- Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, que aprueba el Cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de la Seguridad Social.
- Ley 42/2006, de 28 de diciembre, de PGE para 2007, en cuya disposición adicional cuarta se establece la Tarifa de primas para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, que aprueba el Reglamento General sobre Inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.
- Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social y la Orden TAS/1562/2005, de 25 de mayo sobre normas de aplicación y desarrollo del anterior.
- Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre que aprueba el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros Derechos de la Seguridad Social, y la Orden ESS/106/2017 de 9 de febrero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2017.
- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social, y el R.D. 1430/2009, de 11 de Septiembre, que desarrolla la anterior en relación con la prestación de Incapacidad Temporal.
- Real Decreto 625/2014, de 18 de julio y Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto anterior sobre gestión y control de los proceso de Incapacidad Temporal en los primeros 365 días.
- Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio y Orden de 18 de enero de 1996 sobre Incapacidades Laborales del Sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME).
- Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral (BONUS), y su Orden de desarrollo ESS/256/018, de 12 de mayo.
- Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajador Autónomo y la Ley 6/2017, de 24 de octubre, de Reformas Urgentes del Trabajo Autónomo.
- Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos a gestionar por las Mutuas, desarrollada por el R.D. 1541/2011, de 31 de octubre (CATA), modificada por la Ley 35/2014 y derogada en parte por el RDL 8/2015 LGSS, si bien se mantiene en vigor el R.D. 1541/2011.
- Real Decreto 1596/2011, de 4 de noviembre, sobre extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.
- Ley 14/1986, de 25 de abril General de Sanidad, Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía de pacientes y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

- Decreto 31/2006, de 21 de febrero, del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, sobre autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las MCSS.
- Orden TIN 971/2009, de 16 de abril, sobre compensación gastos de transporte por asistencia sanitaria derivada de contingencias profesionales y para exámenes o valoraciones médicas en contingencia profesional y contingencia común, y la Resolución de 21 de octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones sobre la aplicación de dicha orden.
- Decreto 38/2012, de 13 de marzo, del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- Real Decreto 1506/2012, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, así como desde el 25 de mayo de 2018 el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos – RGPD).



Corporación Rama hoy



CORPORACIÓN RAMA es un Proyecto de cooperación común de las Mutuas integrantes de la antigua Corporación Mutua, aprobada su formalización como entidad sin personalidad jurídica propia por Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de 13 de enero de 2016, por la que se aprueba el Acuerdo de Alianza Estratégica de la misma fecha, firmado por siete Mutuas. Así mismo se aprueba la utilización de la denominación CORPORACIÓN RAMA (Red Asistencial de Mutuas Asociadas) y la imagen común distinta de cada una de las Mutuas que la conforman, en la prestación de servicios que se dispensan por las siete Mutuas que lo suscriben, habiendo sido registrada la marca en la Oficina Española de Registros de Patentes y Marcas. Este instrumento útil para la óptima y eficaz gestión de los recursos públicos que legalmente tienen encomendadas las Mutuas como Entidades Colaboradoras con la Seguridad Social, es un marco estable de colaboración y cooperación como se indica en el objeto del propio acuerdo, en los ámbitos de actuación atribuidos a las Mutuas tales como, la prestación recíproca de prestaciones sanitarias, control y seguimiento de la prestación económica de incapacidad temporal por contingencias comunes, utilización conjunta de instalaciones y centros asistenciales y administrativos de cada Mutua, así como realización de actividades de investigación, desarrollo e innovación, dirigidas a la reducción de las contingencias profesionales, con la finalidad de impulsar una mayor eficiencia y eficacia en los recursos públicos que gestionan las Mutuas.

Formamos parte de esta corporación CESMA, Ibermutuamur, MAC, MC MUTUAL, Mutua Gallega, Unión de Mutuas y Mutualia.

La población protegida por Corporación Rama en 2017 sumó más de 3.215.231 trabajadores y trabajadoras, con una cuota de mercado del 22,39% en el Régimen General de la Seguridad Social.

Principales magnitudes de Contingencia Profesional en 2017



Diciembre 2017	
Población media de trabajadores/as por cuenta ajena	3.215.231
Cuota media de mercado	22,39%
Población media de trabajadores/as autónomos	127.833
Cuotas cobradas (mill. €)	1.468,89

Principales magnitudes de Contingencias Comunes en 2017



Diciembre 2017	
Población media de trabajadores/as por cuenta ajena	2.371.277
Población media de trabajadores/as autónomos	599.600
Cuotas cobradas (mill. €)	894,29

Servicio

La puesta en común de la red de centros propios permite que nuestras y nuestros trabajadores protegidos cuando, por alguna razón, no les sea posible acudir al centro de la mutua que les corresponda, puedan dirigirse al centro de otra de las mutuas de Corporación RAMA.

Conformamos la red asistencial más amplia del sector de mutuas. Así, en 2017, Corporación RAMA, presente en todas las provincias, contaba con 317 centros propios de los cuales siete eran hospitales, 235 asistenciales y 75 administrativos. Asimismo, Corporación RAMA dispone de dos hospitales intermutuales.



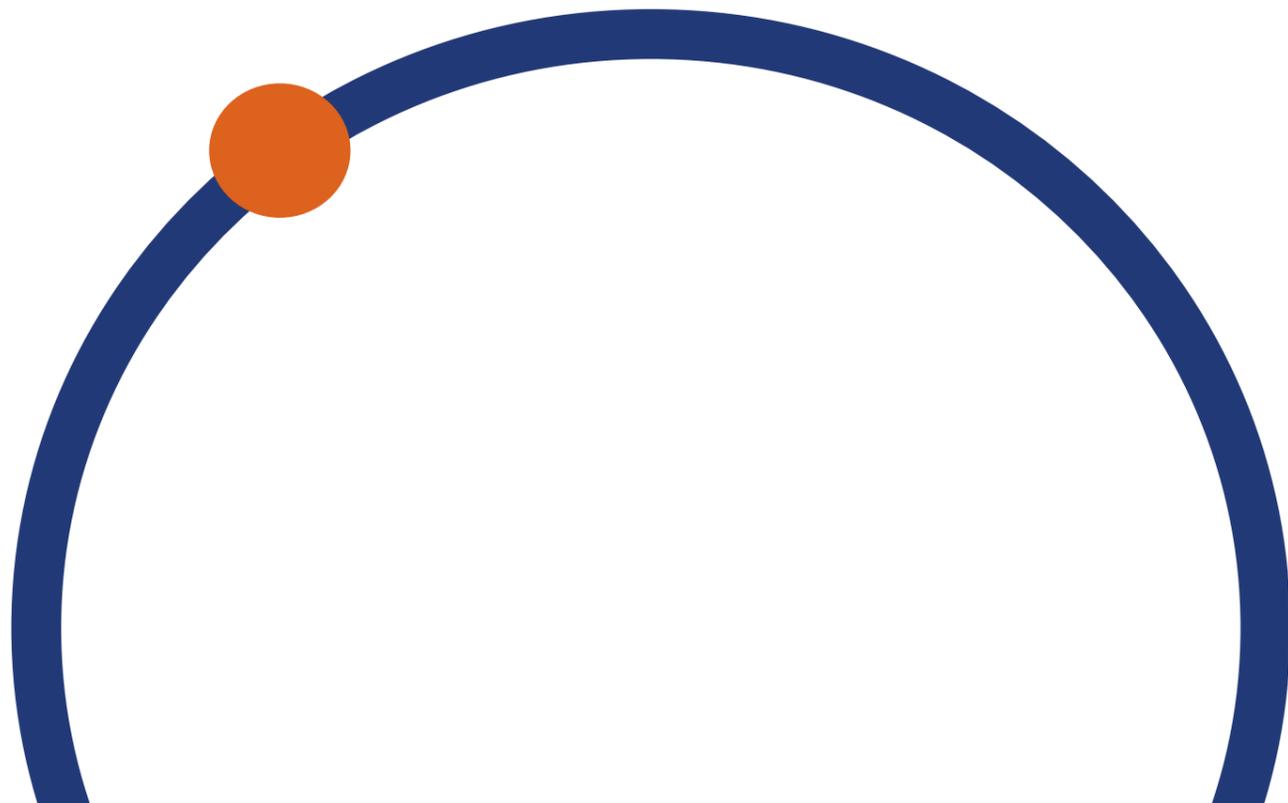
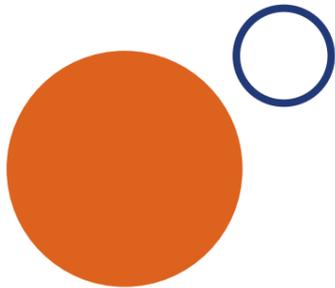
A través de los centros integrados en Corporación RAMA, proporcionamos una mayor disponibilidad de servicios asistenciales y administrativos, con lo que facilitamos el acceso a gestiones y trámites de nuestros colectivos protegidos.

Todo ello, buscando la plena satisfacción de nuestras y nuestros asociados, consiguiendo la máxima eficiencia y excelencia en nuestros servicios.



4

Compromiso y Participación de los Grupos de Interés



Compromiso y participación de los grupos de interés

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

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

Para ello, necesitamos la implicación de todos y cada uno de nuestros grupos para cumplir con nuestros objetivos de forma sostenible. Esta implicación y compromiso se consigue construyendo relaciones que acumulen confianza permitiendo conocer y dar respuesta a sus expectativas y necesidades y mejorando la percepción que tienen de Mutuaia.

Esta relación contribuye a nuestro progreso, al incremento de nuestra competitividad y desarrollo sostenible. La definición de la estrategia de Mutuaia se basa, entre otros aspectos, en la información recogida de nuestros grupos de interés, para lo que contamos con diferentes fuentes de comunicación que de manera sistemática permiten el diálogo permanente con cada uno de ellos, con el fin de incorporar la información de forma estructurada a nuestro proceso de reflexión. A continuación, destacamos las principales fuentes de información:

Grupo de Interés	Necesidades y Expectativas	Fuentes de información
CLIENTES (EMPRESAS Y TRABAJADORES/AS ADHERIDOS)	Análisis y asesoramiento personalizado que contribuya a la disminución de la siniestralidad. Gestión ágil y eficaz de trámites administrativos. Servicio integral: red de centros amplia, equipo médico reconocido, instalaciones y equipamientos de vanguardia. Identidad e integridad territorial.	Encuestas de satisfacción de empresas mutualistas. Visitas- Reuniones de fidelización a empresas mutualistas y asesorías. Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MEYSS, etc.). Propuestas y aportaciones recogidas en el Foro Mutuaia. Focus Group. Actividad diaria/ prestación del servicio (Gestor Integral).
CLIENTES USUARIOS/ AS (TRABAJADORES DEPENDIENTES Y ADHERIDOS QUE UTILIZAN NUESTROS SERVICIOS)	Asistencia sanitaria adaptada a cada persona , amplia red de centros, reconocido equipo médico e instalaciones y equipamientos de vanguardia Seguimiento sanitario personalizado y evaluación veraz, justa y exhaustiva para determinar la verdadera capacidad laboral. Gestión administrativa rápida y eficaz de los accidentes laborales y enfermedades profesionales, de la contingencia común así como de las prestaciones económicas derivadas (gestión ágil y eficaz de la tramitación y del pago).	Encuestas de satisfacción por asistencia sanitaria. Encuestas de satisfacción prestaciones económicas Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MEYSS, etc.). Focus Groups Actividad diaria/ prestación del servicio.
	Gestión eficiente de las prestaciones de fondo social a favor de clientes en situación de necesidad.	



Grupo de Interés	Necesidades y Expectativas	Fuentes de información
PERSONAS	Estabilidad y calidad en el empleo. Clima laboral satisfactorio. Desarrollo profesional. Gestión participativa.Equipo Transparencia Vanguardismo Eficiencia Cercanía Profesionalidad	Encuesta de satisfacción de las personas. Evaluación del liderazgo. Sistema de sugerencias Equipos de Proceso/ Equipos de Mejora/sesiones clínicas/reuniones de letrados/as. Reuniones de comunicación. Reuniones con la representación de las personas trabajadoras. Proyecto Lidera. Blog del Proyecto Lidera. Txorien Plaza , foro conversación sobre valores de Mutuaia Diagnóstico y Plan de Igualdad. Actividad diaria/ relación directa.
ALIADOS	Sinergias y desarrollo mutuo. Objetivos fijados de común acuerdo. Socialización de conocimiento/ experiencia. Relación duradera, basada en la confianza y transparencia.	Reuniones de procesos de Corporación Rama, seguimiento y evaluación de indicadores. Encuestas de satisfacción
PROVEEDORES	Relación duradera, basada en la confianza y transparencia. Socialización de conocimiento/ experiencia.	Sistema de homologación y evaluación de proveedores Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MEYSS, etc.). Evaluación del grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios prestados por proveedores externos de asistencia sanitaria Mesas redondas con proveedores.
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN	Gestión eficiente Transparencia Calidad Asistencial Reputación Corporativa Gestión Avanzada Orientación Cliente	Reuniones Control y Seguimiento Reuniones del Comité Ejecutivo. Reuniones de la Junta Directiva. Reuniones de la Junta General.
SOCIEDAD	Contribución económica y social al entorno.	Encuesta de satisfacción de la sociedad. Reuniones periódicas con distintas asociaciones y organizaciones
MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL (MTMSS)	Gestión eficiente (rentabilidad/ solvencia). Transparencia (información/ comunicación). Cumplimiento normativo.	Reuniones con la Dirección General de Ordenación de la Seg. Social Modificación y actualización normativa con aplicación en el sector. Auditoría del Ministerio

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

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

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

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

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





5

Resultados

Solvencia

Calidad Asistencial

Orientación a Cliente

Gestión Avanzada

Compromiso de las Personas

Reputación Corporativa

SOLVENCIA

CONTINGENCIA PROFESIONAL

Ingresos por Cuotas



2016	197.179.548 €
2017	210.275.395 €

Gasto en prestaciones



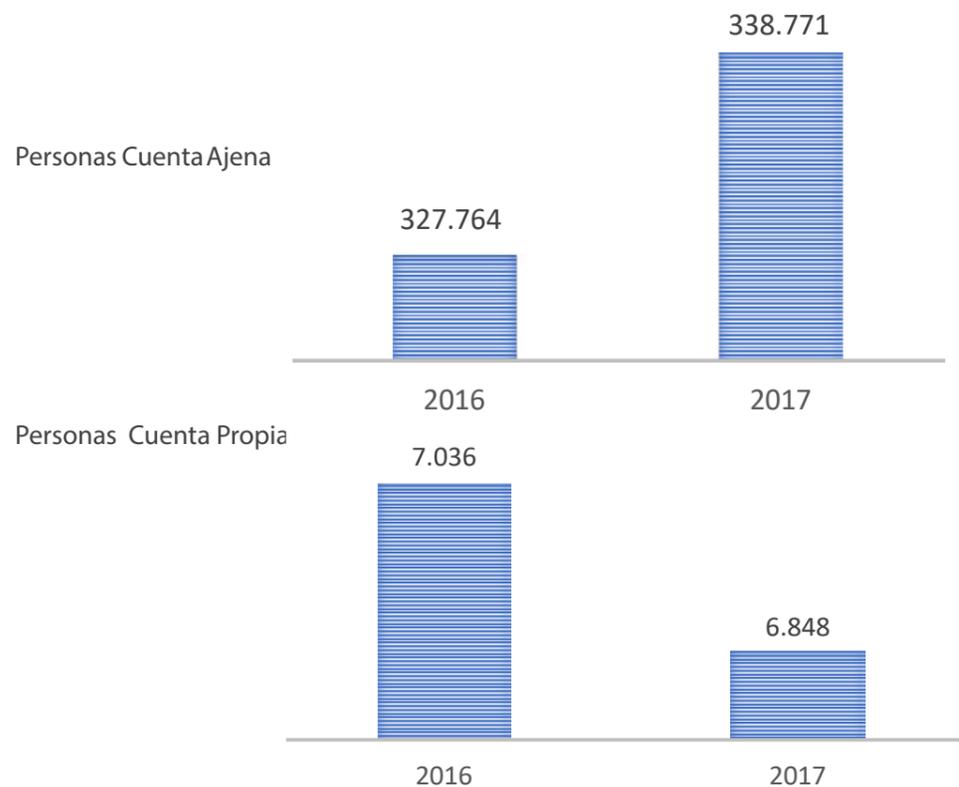
2016	75.400.453 €
2017	80.109.695 €

Personas Protegidas

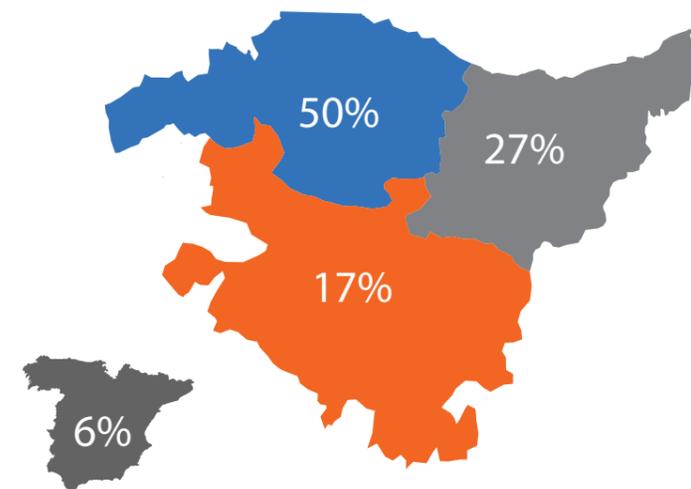


2016	334.800
2017	345.619

Afiliación media



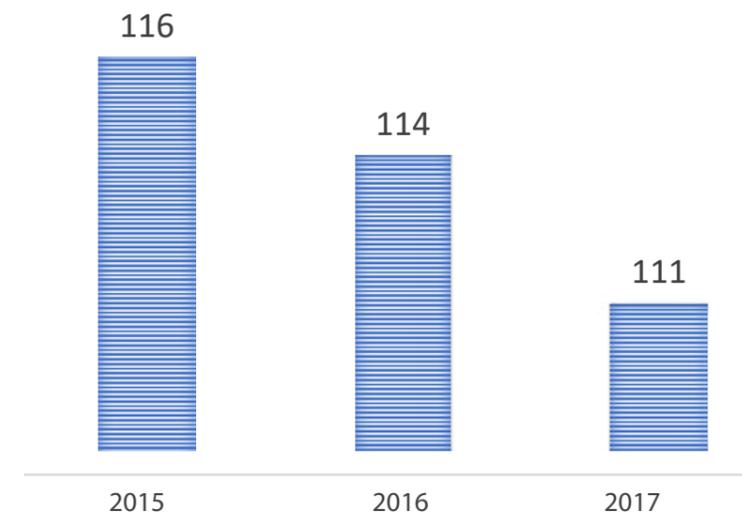
Distribución Territorial Afiliación



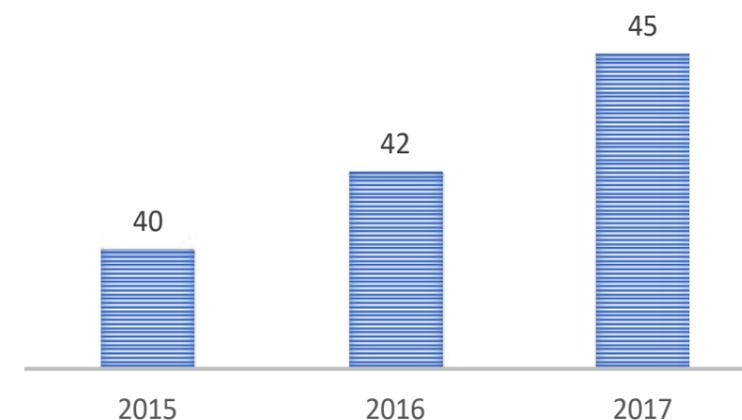
Prevención de Riesgos Laborales

Siniestralidad (son datos referentes a AT y EP)

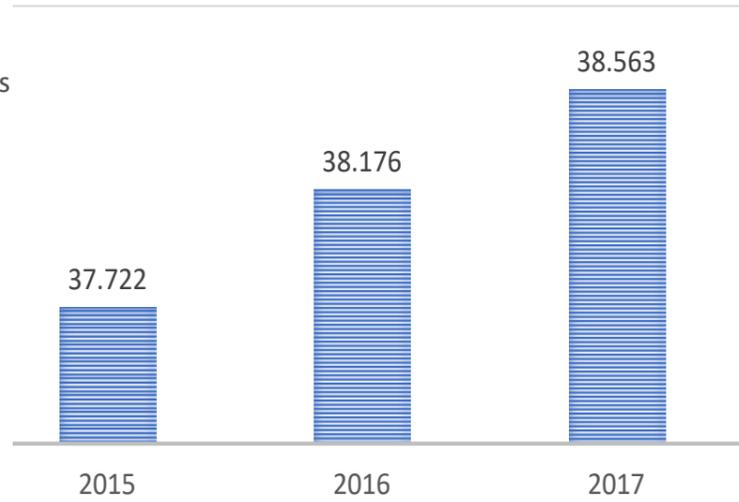
Siniestralidad total x 1000



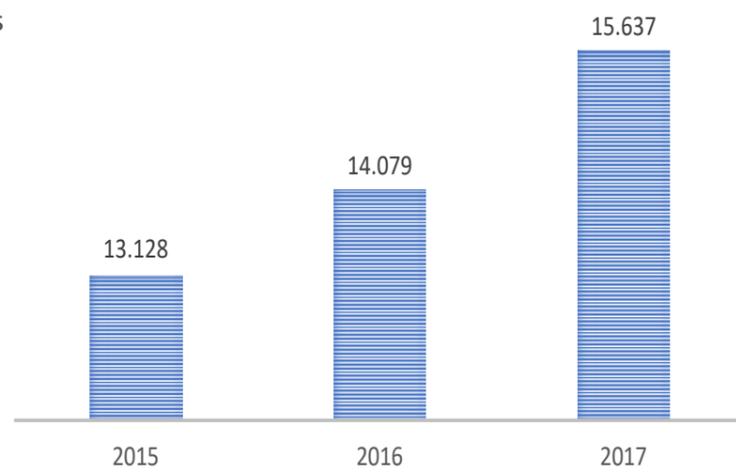
Siniestralidad baja x 1000



Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales totales

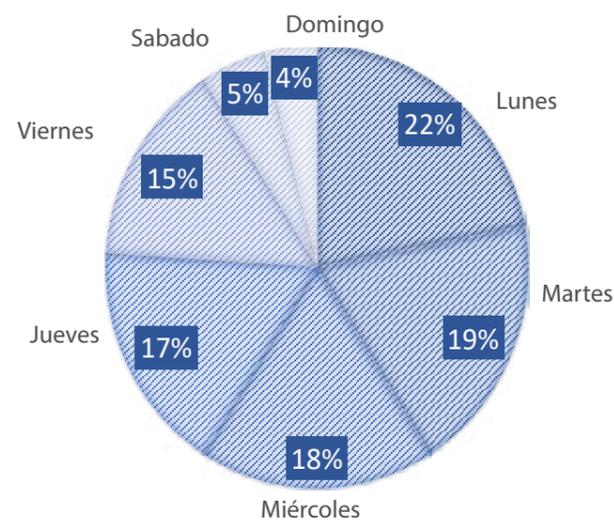


Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con baja

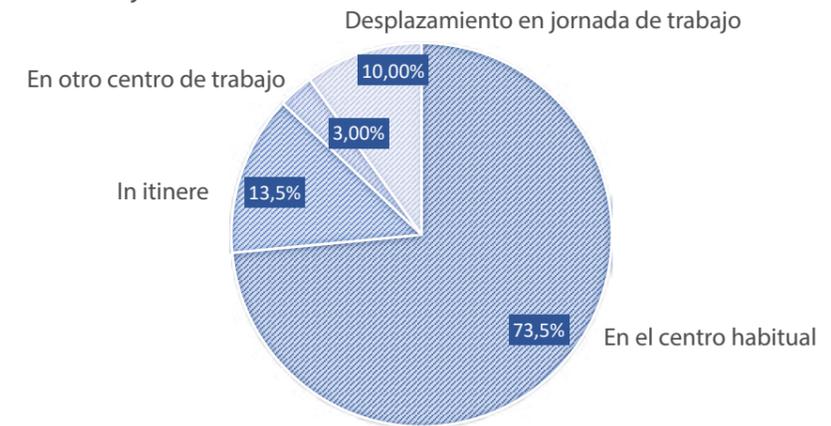


Distribución Accidentes de Trabajo

Por día de la semana



Por el lugar de trabajo



Por sectores



Servicios

2016 57%

2017 60%



Industria

2016 32%

2017 30%



Construcción

2016 9%

2017 8%



Sector Primario

2016 2%

2017 2%

Principales actividades

Actividad	2016	2017
Visitas a empresas	575	464
Estudios de siniestralidad	635	690
Análisis de AT y EP	245	275
Destinatarios/as de campañas y material divulgativo	201.867	360.678
Consultas	1.398	1.241
Nº de asistentes a Jornadas divulgativas	383	1.127
Campus virtual		
nº de actividades divulgativas	35	36
nº de alumnos/as con diploma	104	111

Forma en la que se produjo el accidente	2016	2017
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión	34,96%	34,82%
Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil	23,69%	24,15%
Choque o golpe contra un objeto en movimiento	18,43%	17,54%
Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso	8,03%	8,47%
Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación - Sin especificar	3,04%	2,72%
Contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura	2,29%	2,21%
Mordeduras, patadas, etc. (de animales o personas) - Sin especificar	1,61%	1,61%
No definidas u otras	7,95%	8,48%

Enfermedades Profesionales

	2016	2017
Con baja	486	544
Sin baja	663	634
Totales	1.149	1.178

Nota: Partes de enfermedades cerrados como EP (se han descartado los procesos cerrados como AT y CC)

Distribución enfermedades profesionales	Con Baja %		Sin Baja %	
	2016	2017	2016	2017
Ag. Químicos	0,00	0,00	0,00	0,00
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	0,00	0,00	36,05	29,49
Ag. Físicos: Vibraciones	83,63	87,69	50,83	54,73
Ag. Físicos: Ruido	0,00	0,18	0,15	0,00
Ag. Físicos: otros	4,32	4,41	9,80	12,62
Ag. Biológicos	1,23	4,04	0,15	0,47
Inhalación (otras sust. y ag.)	2,68	1,47	1,06	0,95
EP. de la piel (otras sust. y ag.)	4,63	1,84	1,81	1,74
Ag. Carcinogénicos	0,41	0,37	0,15	0,00

*En este caso para ambos años 2016 y 2017, se consideran los partes de Enfermedades Profesionales con cierre de Enfermedades Profesionales (se excluyen cierres Contingencia Común y Accidentes de Trabajo). Según base de datos de CEPROSS.

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

Desde el 15 de abril hasta el 31 de mayo de 2017 se extendió el plazo de solicitud del incentivo Bonus correspondiente a los periodos de observación 2016, 2015-2016, 2014-2016 y 2013-2016 en el cual se han presentado 158 solicitudes ante Mutuaia. A estas solicitudes, hay que sumar 14 solicitudes presentadas en otras mutuas por no tener el código cuenta cotización principal protegido por Mutuaia, lo que hace un total de 172 solicitudes.

De las 172 solicitudes, se han resuelto favorablemente 146 (85%), reconociéndoles un incentivo total por importe de 1.743.568 €, lo que implica que las empresas han "recuperado" de media el 7,8% de sus cuotas por Contingencia Profesional abonadas a la Seguridad Social. Por contra, 13 solicitudes (8%) han sido desestimadas por no cumplir con los requisitos de acceso al Bonus, estando pendientes de interponer Recurso de Alzada todavía.

Así mismo, durante el 2017 se han resuelto las solicitudes presentadas en la campaña 2016 y un gran número de reclamaciones y recursos correspondientes a las campañas 2013, 2014 y 2015.

En 2017 se inició el desarrollo de una nueva aplicación informática para facilitar y simplificar el trámite del Bonus durante la campaña 2018, conforme a los objetivos establecidos en la nueva normativa (R.D. 231/2017) que regula el sistema de incentivos Bonus y que fue publicada el 10 de marzo de 2017.

	CAMPAÑA BONUS			
	2014	2015	2016	2017
Periodo Observación	2013	2014	2015	2016
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
	2011-2013	2012-2014	2013-2015	2014-2016
	2010-2013	2011-2014	2012-2015	2013-2016
Situación	Pte. 1 Recurso Alzada	Pte. 5 Recursos Alzada	Pte. 3 Recursos Alzada	07/05/2018 Resolución favorable Pte. interposición Recurso Alzada
Presupuesto disponible	2.189.914 €	2.561.539 €	4.550.177 €	4.874.145 €
Incentivo reconocido	1.475.839 €	1.380.723 €	1.633.092 €	1.743.568 €
Incentivo estimado pendiente Reconocimiento	146.737 €	252.417 €	69.768 €	134.363 €
% Incentivo/cuotas CP*	7,7	7,7	7,8	7,8
Nº de solicitudes	130	148	149	172
Nº resoluciones favorables *	123	138	133	146
Nº de resoluciones desfavorables *	6	10	9	13

* Los datos son del 08/05/2018

Asistencia Sanitaria

Primeras consultas



2016 44.932
2017 45.190

Consultas sucesivas



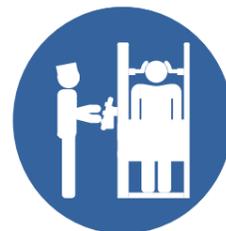
2016 124.653
2017 126.328

Intervenciones quirúrgicas



2016 1.493
2017 1.594

Pruebas diagnósticas



2016 47.400
2017 51.018

Sesiones fisioterapia



2016 107.853
2017 112.811



Diagnósticos 2017	% sobre total Casos	% Días indemnizados por Mutua	Duración Media (en días)
Dolor en la parte inferior de la espalda	8,71	4,65	17,97
Contractura de músculo, otra localización	4,72	2,33	16,61
Herida abierta no especificada de otro dedo de mano, sin daños en la uña, contacto inicial	3,47	1,33	12,88
Cervicalgia	3,11	2,48	26,92
Esguince de ligamentos de columna cervical, contacto inicial	2,72	2,53	31,33
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo derecho, contacto inicial	2,13	1,48	23,31
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo izquierdo, contacto inicial	2,09	1,24	19,96
Epicondilitis lateral, codo derecho	1,39	1,49	36,14
Dolor en columna dosal	1,15	0,52	15,21
Lumbago con ciática, lado no especificado	1,15	1,48	43,44
Contusión de pared anterior izquierda del tórax, contacto inicial	1,13	0,70	20,89
Entesopatía, no especificada	1,10	0,70	21,64
Resto diagnósticos	67,13		

Principales indicadores de gestión	2016	2017
Duración media económica (en días)	31,01	33,28
Incidencia Económica	44,95	46,07
Días económicos de baja/total de trabajadoras/es afiliados	1,37	1,51

Invalidez, Muerte y Supervivencia (IMS)



	2016	2017	%Variación
Baremos (Lesiones Permanentes no Invalidantes)	853	903	5,86
I.P. Parciales	20	23	15,00
I.P. Totales	89	89	0,00
I.P. Absolutas	21	15	-28,57
G Invalidez	--	3	--
Fallecidos/as	22	26	18,18
TOTAL	1.005	1.059	5,37

Prestaciones IMS/
Cuotas CP:
15,21%

Riesgo durante el embarazo y lactancia natural (REL)



	2016	2017	% Variación
Nº Expedientes riesgo embarazo	1.620	1.782	10,00
Nº Expedientes riesgo durante lactancia natural	10	12	20,00
Plazo de tramitación (días hasta el comienzo cobro prestación)	19	14,25	-25,00
Duración media (días cobrando)	96	98	2,08

Prestaciones
REL/Cuotas CP:
5,47%

Cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME)



	2016	2017	%Variación
Prestaciones reconocidas	47	65	38,30
Importe abonado (€)	1.372.350	1.914.526	39,51
Personas beneficiadas	96	132	37,50

Principales acciones desarrolladas en Contingencia Profesional

- » Análisis y seguimiento de los sectores con mayor siniestralidad y organización de actuaciones específicas dirigidas a las empresas asociadas encuadradas en esos sectores
- » Establecimiento de protocolos de actuación en las patologías más prevalentes, supervisando su implantación y su correcta utilización.
- » Realización de estudios comparativos para el análisis calidad-precio de los bienes y equipos adquiridos.
- » Estandarización del consumo de materiales y homogeneización de sistemáticas.

CONTINGENCIA COMÚN

Ingresos por Cuotas



2016 79.426.058 €

2017 83.398.122 €

Gasto en prestaciones



2016 84.557.105 €

2017 93.326.182 €

Personas Protegidas

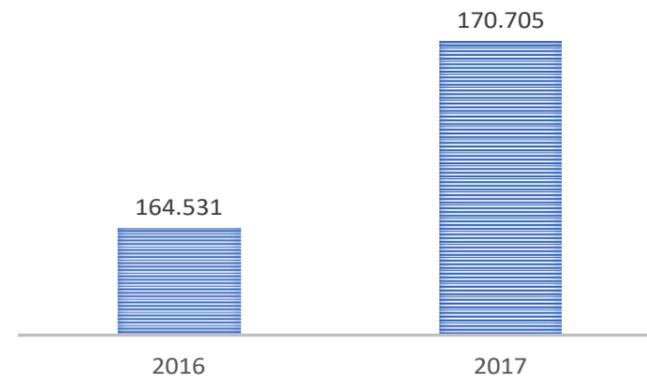


2016 204.575

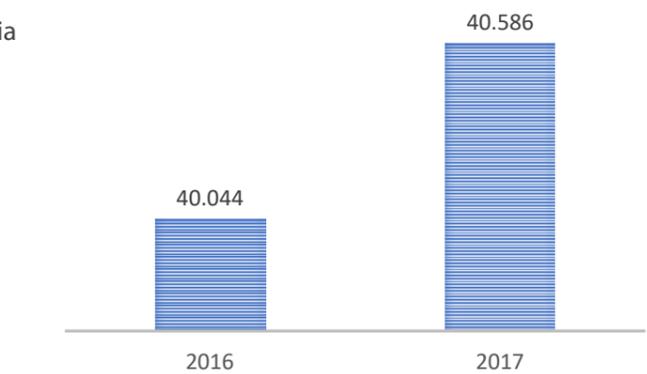
2017 211.291

Afiliación media

Personas Cuenta Ajen



Personas Cuenta Propia



Primeras consultas



2016 13.434 *

2017 13.712 *

Consultas sucesivas



2016 21.944 *

2017 20.297 *

Propuestas de alta



2016 5.336 *

2017 6.033 *

Pruebas diagnósticas, intervenciones quirúrgicas y Rehabilitación realizadas en Mutua a trabajadores/as de Contingencia Común:

	2016	2017
Nº de pruebas	1.010	1.545
Nº Intervenciones Quirúrgicas	28	24
Nº de pacientes Rehabilitación	149	187

	2016	2017
Duración media de los procesos de alta días	40,96	42,05
Incidencia económica	9,7	10,09

* Datos obtenidos a fecha 31/12/2016 y 31/12/2017

Prestaciones
CC/Cuotas
CC:
118,75%

Principales acciones desarrolladas en Contingencia Común

- » Integración del aplicativo de Control y Seguimiento de procesos de Contingencia Común en GEHITU- Hª Clínica de Mutualia con el objetivo de ganar en agilidad, eficiencia y seguridad.
- » Consolidación de los protocolos para la gestión de procesos de mayor incidencia: lumbalgias y Psiquiatría.
- » Revisión del protocolo de inicio de seguimiento y citación a consulta adecuándolo a la incidencia y prevalencias de los procesos, revisando circuitos de primeras consultas, sucesivas y pruebas diagnósticas.
- » Readaptación del sistema de envío de Propuestas de Alta al SPS y al INSS, agilizando y automatizando fases, y creación de sistema interno de alarmas asociadas a plazos legales.
- » Colaboración con Osakidetza, Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social e Inspección Médica del Departamento de salud del Gobierno Vasco a través de un grupo de trabajo en la revisión de circuitos y respuestas a propuestas de alta, y en la definición de manuales de patologías frecuentes para poner a disposición de médicos de atención primaria.

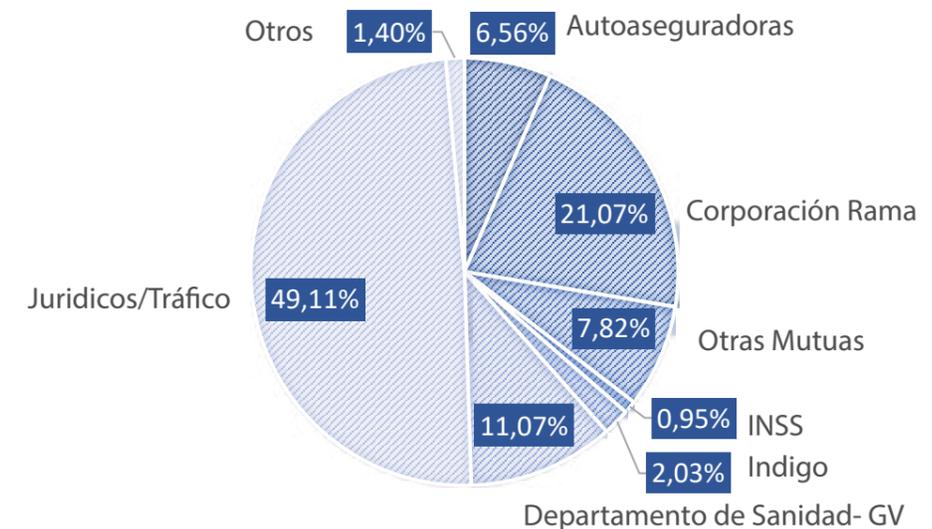


CESE DE ACTIVIDAD DE LAS Y LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS (CATA)

	2016	2017	% Variación
Nº solicitudes presentadas	80	74	-7,50
% solicitudes aprobadas	53	68	30,02
Duración media (meses)	9,6	9,9	3,13

INGRESOS POR ASISTENCIA SANITARIA A TERCEROS

Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales y de ampliar la atención sanitaria más allá de nuestra población protegida, prestamos servicios sanitarios a terceros lo que nos ha generado durante el ejercicio 2017 unos ingresos netos totales de 1.572.391 €



EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN

Mutualia, como entidad del sector público sujeta al ámbito de aplicación de la Ley de Contratos del Sector Público, articula sus contrataciones a través de los procedimientos de contratación pública previstos en la ley, como instrumento para proporcionar los suministros, servicios y obras necesarios para garantizar una gestión excelente de nuestros servicios sanitarios.

Durante el ejercicio 2017 el área de contratación ha tenido que adaptarse al efecto directo de las Directivas de Contratación Europeas e iniciar un profundo proceso de revisión de sus procedimientos y sistemáticas de cara a adaptar la contratación pública de Mutualia a los importantes cambios normativos que ha introducido al Ley de Contratos.

La actividad de contratación aumenta sustancialmente año tras año tal y como se desprende del cuadro siguiente, lo que conlleva un trabajo exhaustivo de planificación:

Tabla de actividad (evolutivo)

	2015	2016	2017	Variación de la actividad en el 2017 con respecto al 2016 (en %)
Nº expedientes abiertos	31	32	42	Aumento del 56,25
Nº expedientes simplificados	0	0	8	
Contratos Menores	71	55	54	Disminución del 1,82
Nº total expedientes	102	87	104	Aumento del 19,54

La unificación de sistemáticas en la prestación de los servicios, la homogeneización de materiales y las compras centralizadas a través de las licitaciones derivan en contrataciones de obras, servicios y suministros con altos niveles de calidad a precios muy competitivos, lo que redundará en importantes ahorros o contenciones de gasto, fundamentalmente en el Capítulo II de Gastos Generales, que contribuyen a la mejora de nuestra Cuenta de Resultados a un uso eficiente de los recursos públicos.

	2015	2016	2017	Incremento de la rentabilidad en el 2017 con respecto al 2015 (en %)	Incremento de la rentabilidad en el 2017 con respecto al 2016 (en %)
Rentabilidad licitaciones	1.564.657,00 €	2.051.550,00 €	3.289.360,00 €	76,79	55,89
Rentabilidad negociación directa	331.757,00 €	99.067,27 €	63.256,95 €		
Total rentabilidad	1.896.414,00 €	2.150.617,27 €	3.352.616,95 €		

En 2017 hemos continuado con la sistemática implantada en 2016 para la evaluación a través de encuestas del nivel de satisfacción de nuestros y nuestras pacientes respecto de los servicios que prestan los centros sanitarios o profesionales médicos con los que tenemos suscritos conciertos sanitarios. A través de relaciones basadas en una total transparencia respecto de lo que valoran positiva y negativamente nuestros pacientes, buscamos su implicación y su compromiso en todos sus ámbitos de actuación allí donde no disponemos de medios propios en aras a alcanzar la excelencia en todos los niveles de asistencia.

Aquellos proveedores con mayores notas medias han sido reconocidos por sus buenas prácticas y cada uno de los proveedores han recibido un informe con su valoración a los fines de que conozcan los ítems mejor valorados y que analicen aquellos de menor puntuación de cara a establecer las acciones correctoras que correspondan.



CALIDAD ASISTENCIAL

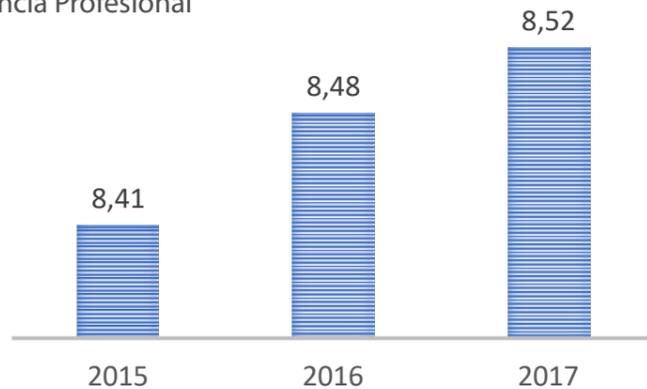
Para dar respuesta a nuestra Visión de ser una mutua de referencia en el cuidado de la salud año tras año nos esforzamos por mejorar la calidad de nuestro proceso asistencial a través de servicios vanguardistas, de profesionales altamente cualificados y cualificados, de procedimientos y protocolos de actuación definidos e implantados y de tecnologías y equipamientos apropiados para el diagnóstico y la asistencia. Así, durante 2017 hemos llevado a cabo diferentes iniciativas que, sin duda, han contribuido a alcanzar nuestro reto estratégico de lograr el reconocimiento de nuestras y nuestros pacientes y de cumplir con nuestros principales indicadores de calidad asistencial:

Nivel de satisfacción Global			
	2015	2016	2017
Contingencia Profesional	8,41	8,48	8,52
Contingencia Común	8,68	7,56*	7,95

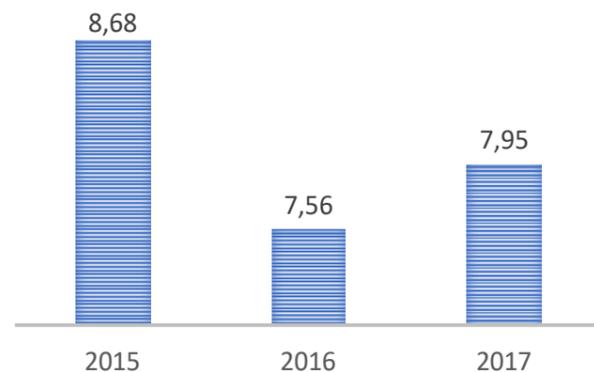
(*)Cambio de sistemática

A partir de 2016 se modifica el sistema de realización de encuestas, efectuándose íntegramente mediante el sistema Tablet con una escala de valoración de 1 a 10. Paralelamente se modifica alguna pregunta y cambia el criterio de cuando ofrecer la encuesta. Anteriormente la escala era de 1 a 5.

Contingencia Profesional



Contingencia Común



El 95,92% de nuestras y nuestros pacientes se muestran satisfechos o muy satisfechos

En 2017, tuvimos 371 quejas externas siendo tramitadas el 100% dando respuesta a nuestros clientes y empresas.(frente a las 171.518 consultas "primeras y sucesivas" del año)

Indicadores de Calidad Asistencial	2016	2017
Tiempo medio de espera (consultas, urgencias)	6'44"	6'52"
Pacientes ingresados sin estancia	53,5%	56,9%

NPS (Net Promoter Score) o Índice de Recomendación Neta.

Un NPS positivo significa que hay más gente que recomienda su compañía o producto que gente que desalienta y aleja a otras personas, mientras que una puntuación negativa quiere decir lo opuesto. Este año hemos alcanzado una nota de 48,45%, óptimo resultado puesto que estamos cerca del 50%, confiando en seguir creciendo y fidelizando a clientes gracias al trabajo bien hecho.

Esta perspectiva detallada sobre la salud de las relaciones con los clientes permite elaborar una estrategia para un crecimiento real basado en la lealtad de los distintos clientes.

El NPS se distingue de otras métricas porque no mide la satisfacción de un cliente con respecto a un evento específico o una sola interacción. Más bien, NPS está diseñado para medir la lealtad general de sus clientes hacia la marca de empresa.

Las respuestas a la pregunta de NPS se dividen en tres grupos:

Promotores (9-10):

Clientes fieles y entusiastas del producto o servicio y que además lo recomiendan activamente.

Pasivos (7-8):

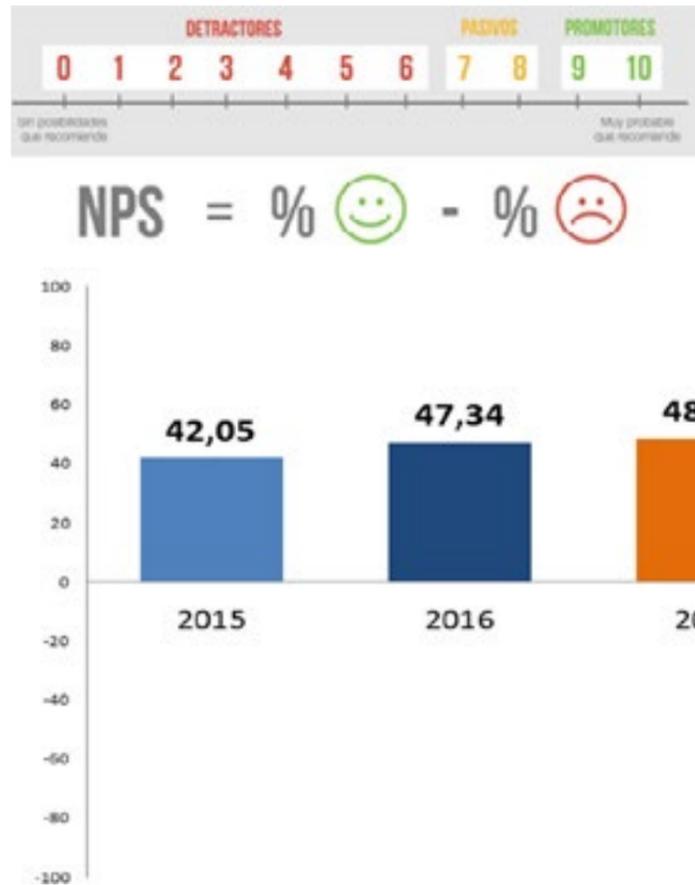
Clientes satisfechos pero no entusiasmados, que pueden ser fácilmente atraídos por la competencia.

Detractores (0-6):

Clientes insatisfechos que compran en producto o servicio porque no tiene más remedio.



La puntuación real se calcula sustrayendo el porcentaje de encuestados que son detractores del porcentaje de clientes que son promotores. Los clientes pasivos no se utilizan para hacer el cálculo final. Esto generará una puntuación entre -100 y 100, que es la puntuación Net Promoter Score.



Servicios Vanguardistas

Nuevo Hospital de Alta Resolución

En 2017 hemos puesto en marcha el nuevo Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutuaia en Vitoria-Gasteiz, es un Hospital de Alta Resolución con el equipamiento y tecnología más innovadora, que aglutina además de los servicios médicos los administrativos y generales

El edificio, a pesar del entorno urbano en el que se enmarcan las parcelas urbanísticas y de la reducida escala del mismo -de acuerdo a la normativa urbanística aplicable- se proyecta como una pieza clara y compacta, buscando la mayor expresividad e impacto visual, a través de un volumen contundente. La fachada medianera, gracias al retranqueo del Hospital San José, genera un elemento singular que se aprovecha como identificador del edificio, utilizando la imagen corporativa de Mutuaia, como elemento constructivo.

El proyecto plantea un tratamiento ordenado de los espacios de uso colectivo, tanto exteriores -creando accesos independientes para el área de Urgencias, salidas de emergencia, salida de residuos y resto del edificio- como interiores, buscando la calidad espacial.



Interiormente, el edificio se desarrolla a partir de un amplio espacio central donde se sitúan las escaleras, que resuelven la comunicación vertical que, además, se complementan mediante dos ascensores para personas con movilidad reducida y con otro ascensor cuyo uso estará restringido al personal sanitario.

En la planta baja se ubica el área de Recepción-Admisión, Atención en Prestaciones Económicas, Área de Radiodiagnóstico y Unidad de Cirugía sin Ingreso, además del Servicio de Urgencias.

En la primera planta están situadas las consultas médicas del edificio.

La planta segunda se destina en su totalidad a Rehabilitación, donde hay dos áreas diferenciadas: Gimnasio e Hidroterapia, distribuidas a partir de unos vestuarios comunes. El área de Hidroterapia cuenta con una piscina terapéutica con pared de vidrio que posibilita la visión, por parte del personal sanitario, de las personas que realizan ejercicios de rehabilitación en su interior.

En la tercera planta se encuentra la sede de la Dirección Territorial de Mutuaia, con una distribución que responde a un uso eminentemente administrativo, con espacios abiertos y polivalentes, que se adaptan fácilmente a las distintas necesidades.

El edificio tiene una planta semisótano, en la que gracias a su fácil acceso tanto desde la planta baja como desde el interior de la manzana, se ha construido un salón de actos.

Todo el edificio se ha proyectado diseñando unos espacios funcionales y accesibles para el uso de personas con movilidad reducida, adaptando la totalidad de la distribución a la Ley de Promoción de la Accesibilidad, así como al Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad, del Código Técnico de la Edificación.

El edificio se ha construido siguiendo los criterios de sostenibilidad y minimización del impacto medioambiental seguido por Mutuaia en todas sus inversiones. Por ello, la planta baja cuenta con una cubierta verde ecológica. En la zona perimetral de la cubierta central del edificio, se han colocado paneles captadores de energía solar. El interior del edificio cuenta con un patio iluminado cenitalmente, que lo dota de buenas condiciones lumínicas y de ventilación naturales, favoreciendo el aprovechamiento bioclimático en todo el edificio. Así, el 90% de los espacios cuenta con iluminación natural.

De igual modo, el patio interior está delimitado por zonas acristaladas que cuentan con diferentes controles solares, según su orientación. Todo ello para favorecer el constante flujo de aire, generando ventilaciones cruzadas, con el fin de minimizar las necesidades de dotación de equipos de climatización.

El nuevo Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutuaia se inauguró el día 22 de marzo de 2017 con la presencia del Excmo. Sr. D. Iñigo Urkullu Rementeria Lehendakari del Gobierno Vasco y representantes de 185 empresas e Instituciones.





Con la puesta en marcha de este nuevo hospital de Alta Resolución ponemos de manifiesto, una vez más, nuestro firme compromiso por ofrecer a las y los pacientes una óptima asistencia sanitaria adaptada a sus necesidades y expectativas. Pero, además, durante el ejercicio 2017 hemos realizado otros esfuerzos para definir y poner en marcha proyectos e iniciativas que contribuyan a mejorar nuestros servicios y, en consecuencia, a incrementar la satisfacción de nuestras y nuestros pacientes

...Servicios Vanguardistas

Unidad Sanitaria de Enlace

Consolidación y desarrollo de la Unidad Sanitaria de Enlace, nuevo servicio para coordinar actuaciones y servicios favoreciendo la continuidad asistencial entre los distintos niveles asistenciales, además de ofrecer un canal de comunicación entre paciente, familia y personal sanitario. Está especialmente dirigido a pacientes que van a someterse a una intervención quirúrgica programada en nuestras clínicas en régimen de cirugía mayor ambulatoria a pacientes ingresados en centros ajenos a Mutua, principalmente de la red Osakidetza, así como al seguimiento domiciliario tras el alta hospitalaria.

Durante el ejercicio 2017 nuestro equipo ha realizado más de 5.000 consultas y contactos.

Capacidad de respuesta

Líderes en capacidad de respuesta, alcanzando tiempos de espera referentes en Asistencia Sanitaria con 5'56" para las Consultas programadas y 9'44" para las Urgencias.

Transformación digital

Finalista en el premio de Buenas Prácticas sobre Transformación digital.- "Encuesta de satisfacción en área sanitaria Papel 0 eficiencia 10"

Proyecto sueñoON

A finales de 2017 en nuestro firme compromiso por humanizar la asistencia de nuestras y nuestros pacientes nos hemos adherido al Proyecto sueñoON.

Es un proyecto promovido por un grupo de trabajo de la Unidad de Investigación en Cuidados de Salud del Instituto de Salud Carlos III cuyo objetivo es facilitar y cuidar el sueño de las personas hospitalizadas.



Programa Paciente Activo

Es un programa de autocuidados para mejorar el día a día con la enfermedad y conseguir un mejor estado de salud. Tiene como objetivo capacitar en hábitos y conductas que les hagan conseguir un mejor estado de salud.



Proyecto Zeinuka

Se ha desarrollado para ofrecer una asistencia sanitaria de calidad, segura, humana y plena a personas sordas. Durante este año 2017, se ha llevado a cabo la formación específica de 5 personas en el lenguaje de signos.

Como reconocimiento externo destacamos que este proyecto ha obtenido el premio Fernando Pascual Amorrortu, en la categoría de "nuevas tecnologías y accesibilidad para las personas sordas", otorgado por Euskal Gorra, Federación Vasca de Asociaciones de Personas Sordas.



Unidades de Cirugía Ambulatoria

Potenciamos las Unidades de Cirugía Ambulatoria en Clínica Pakea, Clínica Ercilla y Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutua Vitoria- Gasteiz lo que nos ha permitido pasar del 53,5% al 56,9% de ingresos sin estancia.

Focus groups con pacientes

Organización de 4 focus groups con pacientes y/o personas usuarias de nuestros servicios para recabar información relevante para la mejora de nuestro proceso asistencial.



Profesionales con alta cualificación

La formación de nuestros profesionales sanitarios ha sumado un total de 17.537 h., lo que arroja una media de 48 h por profesional/año. De ellas 6.091 horas, y el 87% de las acciones formativas se han realizado a través de formación interna.

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

Encuestas sobre el clima de seguridad de pacientes a las personas trabajadoras de Mutuaia, en 2017. Nuestra puntuación respecto a la misma encuesta en 2009 ha mejorado, lo que indica que nuestras personas tienen muy integrada la seguridad de nuestras y nuestros clientes-pacientes. Hemos pasado de una puntuación global en 2009 de 7.7 a 8.1 en 2017.

La tasa de infecciones relacionadas con la Asistencia Sanitaria en este ejercicio se ha situado en 0,39% en línea con las Organizaciones Sanitarias más seguras.

La aportación científica de Mutuaia ha supuesto la realización de 58 trabajos, tanto locales como nacionales e internacionales. Además algunas de ellas se han realizado en colaboración con el Dpto de Cirugía, Radiología y Medicina Física de la Facultad de Medicina de la Universidad del País Vasco. En el mismo sentido, Mutuaia colabora con dicho departamento en la docencia a los alumnos de tercero de Medicina de la UPV, en las asignaturas de Fundamentos de Cirugía y de Cuidados Perioperatorios, donde lidera la formación en Seguridad de Pacientes según el currículum propuesto por la OMS. Para los alumnos de 3º de Medicina, Mutuaia colabora en las prácticas clínicas. Además colabora en la formación teórica y práctica de los alumnos de 5º de Medicina, en la asignatura de Medicina Legal.

Sistema de Notificación de Incidentes de Seguridad de Pacientes: En 2017 se han recibido 28 notificaciones de incidentes relacionados con la seguridad de pacientes a través del sistema de notificación de incidentes. No se ha producido ningún evento centinela. 2 de las notificaciones recibidas han sido rechazadas (una por no considerarse relevante para la seguridad de pacientes, y otra por no disponer de información suficiente para el análisis). Todas las notificaciones recibidas en 2017 han sido analizadas por la UGR Seguridad de Pacientes y se han realizado informes recogiendo las acciones a llevar a cabo para minimizar los riesgos. Estos informes se han difundido a través de sesiones clínicas, reuniones de enfermería y a través del Portal del Conocimiento del Área Sanitaria.



Procedimientos y protocolos de actuación definidos e implantados

Planificación y definición de un plan de acción para obtener la Acreditación Joint Commission, realizando una evaluación diagnóstica de un equipo externo en la Clínica Ercilla.

Presentación del Plan de Seguridad en la Atención Sanitaria en el Gobierno Vasco, en respuesta al Decreto 78/2016 sobre medidas de seguridad de pacientes que reciban asistencia sanitaria en los centros y servicios sanitarios ubicados en Euskadi.

Siguiendo con la rutina de realización de Rondas de Seguridad: este año se han realizado en Beasain, Llodio y Santurtzi. Estas rondas han tenido como objeto verificar la implantación de:

- Las acciones derivadas de los incidentes y eventos adversos comunicados a través del sistema de notificación implantado en Mutuaia.
- Las acciones recogidas en los planes de tratamiento de riesgos por servicios.

Además, se ha añadido la verificación de algunos elementos que se consideran claves para la seguridad de pacientes (higiene de manos, revisión de carros de parada, etc.). Se han definido e implantado acciones de mejora como consecuencia de las rondas.

Se ha actualizado el mapa de riesgos de seguridad de pacientes, trazando los riesgos detectados en el sistema de notificación a aquellos identificados en el mapa.

Tecnologías y equipamientos de vanguardia para el diagnóstico y la asistencia

Implantación y desarrollo del sistema de fabricación aditiva (impresora 3D) que permite la realización de modelos de fracturas en 3D para facilitar la información a pacientes y la preparación de la intervención quirúrgica.



- Unificación en nuestra historia clínica digital (Gehitu) de las historias clínicas de Contingencia Profesional y de Contingencia Común

Hasta 2017 existían dos aplicaciones en Mutuaia donde se recogía información médica asociada a pacientes. Se decide unificar las dos historias digitales en una única historia clínica denominada Gehitu 2.0 y de esta manera además de cumplir con el Real Decreto 272/1986 que establece la obligatoriedad de elaborar una Hª Clínica única para todo enfermo hospitalizado y para todo enfermo asistido en consultas externa y/o sujeto a tratamiento ambulatorio periódico en un hospital, ganamos en agilidad y eficiencia en los procesos de CC y de CP, nuestros sanitarios tienen un mayor conocimiento de todos los episodios de paciente de manera que le ayuda a tomar mejores decisiones y ganamos también en calidad asistencial.

Al unificar las dos historias, se selecciona lo mejor que tiene cada una de ellas de manera que tenemos una mejor historia clínica.

- Planificación del gimnasio y agenda de fisioterapeutas

Se realiza un nuevo módulo en Gehitu de manera que el servicio de rehabilitación pueda gestionar todos los tratamientos de los pacientes, con la hora real en la que el paciente acude a Mutuaia y el fisioterapeutas real que está realizando el tratamiento.

Además esta información está accesible a todo el servicio de manera que pueden ver la carga real de trabajo de cada uno de los centros y de cada uno de los fisioterapeutas y así poder gestionar mejor y más rápidamente los nuevos tratamientos asignados a un paciente.

- Las Asistencias de Corporación Rama se incorporan a nuestra historia clínica.

Las asistencias que se realizan a través de Corporación Rama se cargaban todos los días en un fichero y a partir de este fichero el personal de Mutuaia grababa algunas de ellas en Gehitu. Ahora lo que se hace es de manera automática grabar en Gehitu todas las asistencias, con todas las anotaciones realizadas en estos centros a los pacientes Mutualistas, de manera que hemos ganado en eficiencia reduciendo tiempos de trabajo del personal que antes lo hacía de manera manual y del personal que validaba las facturas recibidas ya que ahora toda la información está en Gehitu.

- Implantación encuestas de satisfacción en todos los centros

Con el centro de Madrid se ha acabado con la implantación de las encuestas de satisfacción mediante tabletas, para ello se han mejorado las comunicaciones y se ha puesto una tableta para poder dirigir encuestas desde Gehitu para la asistencia de urgencia y para la 3ª consulta sucesiva.

- Nueva aplicación para poder generar un aviso de alarma, útil por ejemplo en situaciones como agresiones.

- Citas on-line de los reconocimientos médicos.

Aplicación Web para gestionar y consultar las citas de las revisiones médicas, tanto para las analíticas como para los reconocimientos donde cada usuario puede reservar cita en los centros y dispensarios disponibles.

Una vez realizada la reserva, el usuario recibe un mensaje confirmándole dicha reserva e indicando, tipo, lugar, día y hora.

La persona usuaria tiene posibilidad de borrar o modificar su reserva en cualquier momento.

Se han habilitado herramientas que actualizan la Codificación del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) desde el sistema CIE9 a CIE10, lo que nos permite adecuarnos a los cambios normativos.

También se ha añadido firma escaneada de los médicos en los informes y recetas.

Se han actualizado y modernizado aplicaciones como el checklist quirúrgico o la sistemática de solicitud de quirófano, también se han conectado a Gehitu las imágenes de las artroscopias del Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutuaia Vitoria-Gasteiz y de Clínica Pakea, y el libro de quirófano abandona el formato papel, para adoptar el digital e incluirse en Gehitu.

Otros cambios de calidad y seguridad de pacientes son el desarrollo de nuevos consentimientos informados para pacientes embarazadas (RX y RM)



ORIENTACIÓN A CLIENTE

Mutualia reflexiona continuamente sobre las necesidades y expectativas de nuestras y nuestros clientes, estableciendo mecanismos para responder a sus solicitudes y desarrollando sistemáticas que nos permitan anticiparnos a sus demandas futuras. Por ello, en nuestro afán de potenciar nuestra orientación interna a clientes, en 2017 organizamos talleres de creatividad de los que obtuvimos ideas innovadoras que repercutirán en la prestación de un mayor servicio.

Además, en la búsqueda de una relación de confianza con él que es nuestro principal grupo de interés, desarrollamos Focus Group con participación de nuestras y nuestros clientes, que permiten que nuestros servicios evolucionen y mejoren, ayudando a proyectar una imagen de marca más atractiva. Con esa misma idea, e integrada con el desarrollo de nuestra Cultura corporativa, medimos a través de distintas herramientas la satisfacción de nuestras y nuestros clientes, permitiendo la identificación de áreas de mejora a través de las consideraciones de los ítems de las encuestas y de los comentarios que se reflejan en las mismas.

Las principales actuaciones de 2017 en las que recogemos nuestra orientación a las y los clientes pueden clasificarse en los siguientes ámbitos:

Servicios adaptados a sus necesidades

- » Dentro del Proyecto "Gestión Compartida de la Salud" que trata de identificar y definir de manera consensuada y personalizada con cada empresa planes de acción que contribuyan a mejorar la gestión de la salud de sus personas trabajadoras, se han desarrollado los siguientes proyectos y actividades:

a) Puesta en marcha de Mutualia-On: Talleres prácticos y z-cards.

Es una actividad cuya finalidad es disminuir los problemas musculoesqueléticos, logrando un incremento de la movilidad y del tono muscular de los y las trabajadoras, gracias a la práctica habitual de una rutina de ejercicios físicos propuesta, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él. Consta de varias fases, entre las que se encuentra el análisis previo de los puestos de trabajo, los propios talleres de descarga muscular, seguimiento, etc.

A cada persona se le entrega un z-card desplegable con la guía de ejercicios de tonificación y descarga muscular, y una ficha específica con los ejercicios recomendados según su puesto de trabajo.



b) Seminarios en Gestión de las ausencias.

- » Se han organizado 3 seminarios dedicados al análisis de las causas del ausentismo en el trabajo, desgranándose las claves para cambiar el enfoque que tienen las empresas en un tema tan de actualidad. Se abordaron elementos trascendentes como, el cambio cultural, el plan de gestión de ausencias, los factores que inciden en las mismas, la comunicación interna y protocolos y medidas a implantar.

c) Seminario de entrenamiento de habilidades profesionales para prevenir el estrés y resolución de conflictos.

- » Se prepararon 3 seminarios en los que de forma clara y práctica se abordaron técnicas para el desarrollo de unas aptitudes y actitudes que permitan una reducción de los aspectos negativos del estrés.
- » Aulas Mutualia, se han organizado 13 sesiones con la asistencia de más de 600 personas y un índice de satisfacción de 8,41 sobre 10 en las que se han profundizado en temas de Análisis de la Contingencia Profesional, Contingencia Común, Actividad y Procedimientos y Actuación de la Inspección de Trabajo
- » Foros Mutualia, se celebraron 4 actos con la asistencia de 530 personas con un índice de satisfacción de 8,6 sobre 10 en los que los temas tratados fueron:
 - » Novedades más destacadas de la Ley 06/2017 de 24 de octubre de Reformas Urgentes del Trabajo Autónomo.
 - » Novedades de mejora y simplificación de la plataforma de prevención gratuita Prevención10.
 - » Posicionamientos judiciales y del INSS sobre la "acumulación de jornada en jubilaciones parciales" y sobre "indemnizaciones por finalización de contrato temporal".
 - » Actualidad sobre el "registro horario de jornada". Proposición de Ley de octubre 2017 para modificación del Estatuto de los trabajadores. Prevención 10
- » Además se organizaron otros actos y seminarios con una asistencia de 849 personas con un índice de satisfacción de 8,3 sobre 10 tratando diferentes temas:
 - » Acto día de la seguridad (Age Management: "El Arte del Envejecimiento Generativo en el mundo laboral").
 - » Acto presentación libro hostelería
 - » Divulgación de la escuela de la voz (3 sesiones)
 - » Gestión del absentismo laboral (3 sesiones)
 - » Inauguración exposición fotografía en Prevención de Riesgos laborales
 - » Integración de la prevención de riesgos laborales mediante el liderazgo
 - » Seminario técnico gestión preventiva en relación a las personas trabajadoras especialmente sensibles.
 - » Seminario técnico visita de la inspección de trabajo en materia de Prevención de Riesgos laborales
 - » Seminario técnico: trastornos musculoesqueléticos



- » Escuela de la Voz: Iniciativa dirigida a las personas que utilizan la voz como herramienta de trabajo, con el objetivo de mejorar en el cuidado de su voz y prevenir futuras disfonías.
- » Se trabaja de forma eminentemente práctica el aprendizaje de la técnica vocal adecuada, con personas sin patología activa en la voz. Se lleva a cabo mediante talleres de tres sesiones en cada uno.

En 2017 se organizaron 9 cursos en los cuales se hace entrega de un manual preventivo sobre el cuidado de la voz a cada persona asistente.



- » Impulsamos 36 Campus virtual con la participación de 111 personas ofertando los siguientes temas:

- » Investigación de accidentes
- » Plan de emergencia
- » Seguridad Vial
- » Primeros auxilios
- » Manipulación manual de cargas
- » Prevención frente al ruido
- » Riesgo ergonómico
- » Riesgos psicosociales
- » Seguridad y salud en el trabajo
- » Trabajos con ordenador, soldadura eléctrica y soldadura oxiacetilénica
- » Buenas prácticas para trabajos específicos en almacén, docencia, farmacia, hostelería, limpieza, transporte por carretera, servicios sanitarios, vigilantes de seguridad, comercio y peluquería
- » Coordinación de actividades preventivas
- » Curso básico de Prevención de riesgos laborales en almacén, docencia, farmacia, hostelería, limpieza, oficinas, servicios sanitarios, transportes por carreteras, vigilantes de seguridad, comercio y peluquerías



Comisión de Prestaciones Especiales: Identificadas y reconocidas nuevas ayudas sociales

Se han reconocido por primera vez este año 2017 tres ayudas para dos terapias especiales de elevado coste que han precisado dos trabajadores de empresas de Araba y Bizkaia a los que les fue reconocida una gran invalidez derivada de accidente de trabajo. Se han destinado 20.048 euros a dos tratamientos de fecundación in vitro para permitir aumentar la familia así como un programa de equitación terapéutica, que ha permitido mejorar el equilibrio y la estabilidad de una persona con una importante discapacidad física.

COMISION ESKUTIK

Se ha creado un nuevo equipo estructural, formado por las asistentes sociales y DUEs del área sanitaria de Mutualia, con la finalidad de establecer una mejor coordinación entre nuestros servicios, y que tiene entre sus objetivos detectar necesidades de trabajadores o trabajadoras que puedan ser cubiertas por la Comisión de Prestaciones Especiales:

- Problemáticas individuales y/o familiares derivadas de accidente de trabajo o enfermedad profesional: necesidad de ayuda domiciliaria o reubicación temporal, acompañamiento y reagrupación familiar
- Valoración de necesidades específicas sobre ayudas técnicas para la movilidad y para las actividades de la vida diaria de las y los pacientes incapacitados.



PROGRAMA OSAKIROL

En el programa iniciado en 2017, para la mejora de la salud y de la integración social mediante el deporte, participan 60 personas que tienen reconocida algún tipo de incapacidad permanente.

Por este proyecto la federación Vasca de Deporte Adaptado nos otorgó uno de los premios GaituzSport 2017 por nuestra contribución al desarrollo de una sociedad inclusiva a través de la actividad física y el deporte.



En el ejercicio 2017, las prestaciones especiales se han distribuido de la siguiente manera:

Prestaciones especiales 2017	Nº casos	€
Programa termal grandes discapacitados/as	36	109.184
Proyecto OSAKIROL Salud y Deporte NUEVA PRESTACIÓN	36	38.185
Readaptación profesional de discapacitados/as becas estudios hijos/as	131	367.584
Ayudas por fallecimiento (huerfanos, tratam. psicológico ayudas, sepelio)	58	170.107
Adaptaciones de viviendas y vehículos: mobiliario especial	39	120.071
Asistencia domiciliaria y de alquiler tras alta hospitalaria	28	52.851
Ayuda económica IT/Desempleo	12	40.280
Prótesis y vehículos especiales	14	63.756
Gastos de desplazamiento, manutención y alojamiento de familiares ingresados/as	147	50.344
Ayuda económica pensionistas	44	117.576
Terapias especiales para Gran Invalidos (equinoterapia y reproducción asistida) NUEVA PRESTACIÓN	3	20.048
TOTAL AYUDAS	548	1.149.986



Innovación y tecnología a su servicio

- » Durante el ejercicio 2017 hemos buscado aprovechar las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías. En este sentido, hemos ampliado las funcionalidades de la Extranet, aplicación para agilizar y facilitar los trámites administrativos y para ofrecer información actualizada a nuestras y nuestros clientes, y hemos desarrollado nuevas herramientas y/ o mejorado las ya existentes con el fin de optimizar la prestación de nuestros servicios.

Además, conscientes de la necesidad de velar por la seguridad y la protección de nuestros sistemas de información, especialmente en aquellos aspectos que tienen que ver con nuestras y nuestros clientes, en 2017 hemos certificado nuestro sistema de gestión de la seguridad de la información y hemos implementado nuevas medidas de protección, auditoría y análisis frente a amenazas de ciberseguridad

EXTRANET	2016	2017
Personas usuarias registradas	5.366	5.881
Colaboradores/as	1.656	1.750
Empresas	2.990	3.302
Grupo de empresa	694	799

También en 2017, hemos mejorado la App de nuestros trabajadores y trabajadoras, incorporando un módulo de justificantes de asistencia.

Hemos incluido nuevos contenidos en el canal de Youtube de Mutualia, como un video explicativo de cómo actuar en caso de accidente laboral o las grabaciones de las jornadas del Foro Mutualia.

Herramienta para la comunicación a través de correos electrónicos con nuestros clientes

Dentro del marco de transformación digital que requiere de una comunicación clara, directa y eficaz con nuestras y nuestros clientes, se ha implantado una herramienta para la administración basada en la relación con las y los clientes.

La herramienta permite realizar envíos masivos de emails/newsletters comprobando la efectividad de los envíos, ofreciendo métodos de gestión de sus suscripciones en las listas de correo y, realizando seguimientos de los correos (aperturas, clicks, generación de listas personalizadas según las diversas necesidades).



Inscripción on-line a través de la Web a los cursos de prevención



Posibilidad de apuntarse on-line a los cursos de Prevención y su grabación en el aplicativo de Plex de forma automática.

Los trabajadores a través de la Web de Mutualia pueden acceder a la ficha de inscripción de los cursos vigentes en Prevención y una vez inscritos, recibirán un mensaje de confirmación indicando que su inscripción será confirmada.

Desde Prevención, se encargarán de confirmar las inscripciones realizadas a través de correo electrónico de forma automática y, posteriormente y también de forma automática, se enviará un recordatorio del día del curso.



Seguridad para la información de sus clientes

Mutualia como organización comprometida con la seguridad de la información de nuestras y nuestros clientes, se ha acreditado en la ISO 27.001 en Seguridad de la Información para todos los centros.

Una vez acreditada, genera confianza interna, a sus usuarios y a las entidades relacionadas al hacer ver que cuenta con las políticas requeridas para proteger su información frente a las amenazas actuales, mejorando su imagen y dinamizando la cultura empresarial de concienciación ante las amenazas.

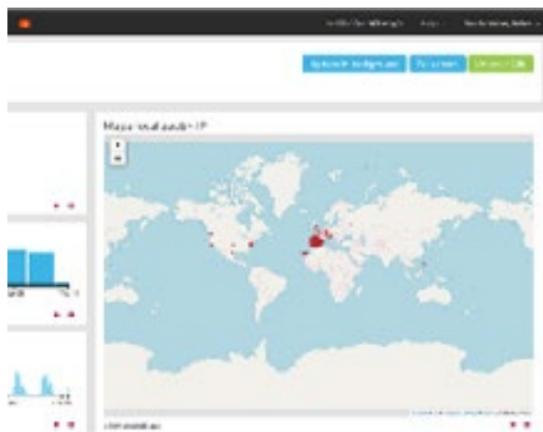


La protección frente a amenazas es un proceso dinámico y en constante evolución. Se hacen necesarias, por un lado, la información permanente sobre el estado de la ciberseguridad a nivel de nuevas amenazas, y por otro, la incorporación de las medidas a adoptar para hacer frente a estas.

En esta línea, se han implementado nuevas herramientas para detectar, proteger y analizar el nivel de ataques y/o incidentes existentes.

Monitorización

Todos los sistemas de información están monitorizados y disponemos de cuadros de mando con la situación actual de la red y si detectan alguna anomalía avisan automáticamente lo que nos permite ser proactivos y actuar con celeridad en casos de incidencia.



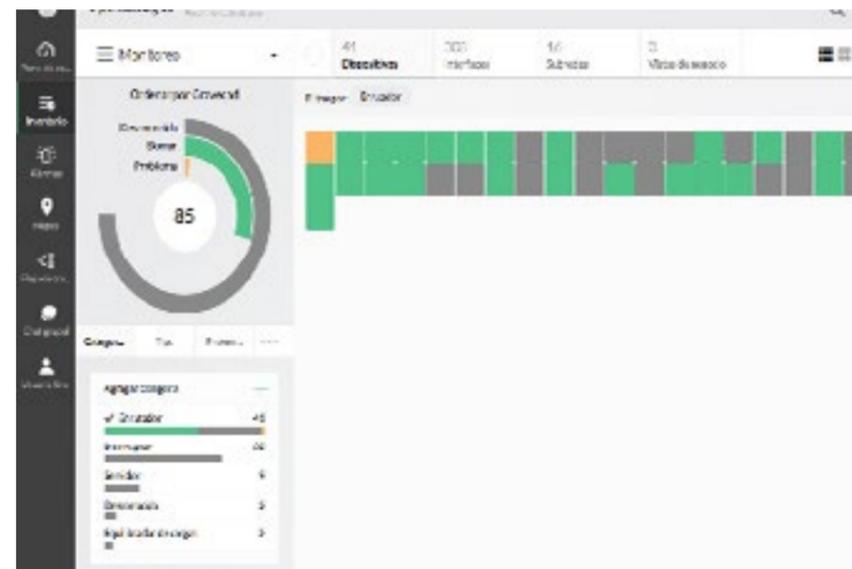
Análisis de ficheros en la red interna

Toda la información que navega a través de nuestra red interna es filtrada y analizada buscando y detectando cualquier fichero sospechoso que pudiera ser un virus o malware.



Análisis de comportamientos anómalos en la red

Disponemos de una herramienta que analiza cualquier comportamiento anómalo en la red, como por ejemplo la escritura masiva de archivos que es el comportamiento habitual de los virus tipo cryptolocker



Segmentación de red

Cada vez más los ataques informáticos vienen a través de aparatos médicos y domótica, conectados a nuestra red pero que no disponen de las medidas de seguridad necesarias. Para estos casos, hemos aislado estos equipos en redes individuales, de manera que en caso de ataque no pueden acceder a la información garantizando así su seguridad.



Hospital de Alta Resolución

- » Dentro de las inauguraciones del nuevo Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutualia en Vitoria- Gasteiz invitamos a empresas y asesorías de Araba a una charla sobre empresas saludables y a visitar el edificio. Nos acompañaron 122 empresas y asesorías.



- » Celebramos la Junta General de la entidad en el nuevo centro consiguiendo en esa reunión el certificado de Erronka Garbia acto sostenible



Compromisos de servicio de proveedores

- » Homologación, seguimiento y evaluación de proveedores: Proyecto Extranet de Proveedores
- » En Mutualia los aliados y proveedores son un elemento clave de nuestra organización dado que con su contribución damos respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros y nuestras clientes.
- » Buscamos su implicación y compromiso en aras a alcanzar la excelencia en todos nuestros ámbitos de actuación, construyendo para ello relaciones duraderas basadas en la confianza y en la transparencia que nos permitan colaborar y desarrollarnos mutuamente y cumplir nuestros objetivos de forma sostenible y socialmente responsable.
- » Con el objetivo de mejorar nuestra gestión de proveedores y con la finalidad de simplificar los trámites y aplicar un sistema potente de homologación, evaluación y seguimiento de quienes trabajan para nosotros, así como para mejorar la comunicación bidireccional, en 2017 hemos desarrollado este proyecto que resultó ganador de uno de los premios Balioak Bizi por su transparencia.
- » A través de esta herramienta hemos implementado una extranet para todos aquellos proveedores que quieran trabajar con Mutualia tengan que darse de alta, y acreditar a través de un gestor documental el cumplimiento por su parte de los requisitos establecidos en función del ramo de actividad que desarrollen, a través del que nos aseguramos colaborar con aquellos que comparten nuestra misión, nuestros valores y nuestras políticas en materia social, laboral, medioambiental, de innovación y desarrollo, de promoción de las PYMES, y de defensa de la competencia, garantizándose en cada proceso de selección la eficiencia del gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad.
- » Hemos definido una nueva política de homologación de proveedores, que tiene como fin principal dar a conocer a los proveedores el marco que establece Mutualia para que puedan formar parte del sistema de contratación como proveedores homologados.
- » La homologación está basada en un proceso para validar la información requerida al proveedor proporcionada a través de un formulario. Con este proceso, tratamos de determinar la capacidad global para ser proveedor de Mutualia, siempre verificando el cumplimiento de unos requisitos mínimos.
- » A través de esta herramienta damos a conocer quiénes somos y qué buscamos, en todas aquellas empresas y personas que quieran formar parte de la cartera de proveedores de Mutualia:
 - Alineación con nuestros valores.
 - Compartir nuestra visión.
 - Capacidad de innovación.
 - Mejora continua.
 - Cumplimiento de la legalidad y de los acuerdos establecidos.
 - Fuerte sentido de la responsabilidad, la sostenibilidad y la ética empresarial.
- » La nueva sistemática permite disponer de la documentación actualizada de cada empresa o persona proveedora, con su trazabilidad, en forma digital, lo que elimina toda gestión en papel y permite conocer en tiempo real la puntuación correspondiente a cada proveedor en función de sus méritos y deméritos por las incidencias o quejas que puedan devenir a lo largo del contrato. Por otro lado, incluye un módulo de comunicación bidireccional en el que centralizamos todas las dudas, consultas o información que sea preciso compartir, eliminando llamadas telefónicas, correos electrónicos y comunicaciones ordinarias acorde a nuestra política de cero papel.

Cercanía y accesibilidad de clientes

Mejoras en Instalaciones para las y los clientes.

- » BASAURI: Remodelación del centro habilitando un nuevo área de rehabilitación, y vestuarios. Remodelación del área de admisión, cumpliendo con la normativa de accesibilidad.
- » BEASAIN: En acceso Centro: Realización de Vestíbulo independiente, cumpliendo normativa accesibilidad.
- » EIBAR: Ampliación del Centro.
- » ERANDIO: Persiana automática en Rehabilitación
- » ERCILLA: Remodelación integral del sótano 2 (Mto.)
- » GERNIKA: Instalación cortina de aire.
- » HENAO: Puerta acceso motorización de puerta principal.
Renovación de Aire en Area de Sistemas de información.
- » ZAMUDIO: Instalación cortina de aire

Certificación en Accesibilidad

- » Se ha llevado a cabo el estudio de certificación de accesibilidad de los siguientes centros (el informe definitivo ha sido 2018). Siendo el grado de accesibilidad los siguientes:

5 estrellas
HAR

4 estrellas.
BERGARA
IRUN
SANTRUTZI

3 Estrellas:
AZKOITIA
LLODIO
ZAMUDIO
MADRID

2 Estrellas
CAMINO

La Fundación Shangri-La premia a las Entidades y Empresas que han demostrado su compromiso con la accesibilidad y con la consecución de una sociedad más inclusiva, abierta a personas con discapacidad, mayores y familias, mediante su apuesta por el Distintivo indicador del Grado de Accesibilidad (DIGA).



Personas Comprometidas

Celebramos la VI Edición del Día del Cliente para recordar que es más que un día. Es una dedicación 365 días al año a dar lo mejor de nosotros y nosotras mismas para ofrecer el mejor servicio a nuestras y nuestros clientes.

Organizamos la XV edición del concurso interno de fotografía en Prevención de Riesgos Laborales.: Orientado a nuestra sensibilización sobre la percepción de los riesgos laborales y de la prevención de los mismos.



Premios y reconocimientos

Convocamos la VI Edición del Premio a la Mejor Sugerencia, habiéndose recibido 61 Sugerencias externas.

El premio de esta VI Edición ha recaído en la sugerencia presentada por IZASKUN LEZCANO HIDALGO, trabajadora del CONSORCIO ESS BILBAO.

“Sugiero tengan un archivo o espacio digital común todos los centros asistenciales de Mutua y la centralita de emergencias o ambulancias (teléfono 900 50 60 70), de modo que si se llama para una misma emergencia a un centro asistencial o al teléfono 900, se pueda informar de modo inmediato si esa ambulancia ya está en camino o si la emergencia está siendo tramitada. Se evitan así demora en llamadas o duplicación de asistencias”

Mutua está en proceso de implantación de la misma.

Reconocimiento 0 BIDEAN: Reconocimientos que premian a las empresas asociadas con una destacable trayectoria en accidentalidad laboral y que contribuyen de forma excelente a la reducción de la siniestralidad laboral.

Empresas premiadas en 2017:

- BAHIA DE BIZKAIA ELECTRICIDAD, S.L.
- HEXION SPECIALTY CHEMICALS IBERICA, S.A.
- ONDOAN SERVICIOS, S.A.
- CEBANC, S.A.
- CENTRO DE CÁLCULO DE ÁLAVA, S.A.



Convocada la XV edición del concurso externo de fotografía en Prevención de Riesgos Laborales: cuyo objetivo es la promoción de la cultura preventiva y la concienciación en la reducción de la siniestralidad laboral en nuestra sociedad.

Se han recibido 126 fotografías.

1er premio dotado con 1.200 euros: Pedro Luis Ajuriaguerra Saiz con la fotografía "Explosiones".



2º premio dotado con 900 euros: Jorge Lamosa Miranda con la fotografía "Azken Argi Izpiak".



3º premio dotado con 600 euros: Carlos de Cos Azcona con la fotografía "Entre máquinas".



Se entregaron a más de 50 empresas los diplomas de reconocimiento por el incentivo BONUS: Reconocimientos que se otorgan a las empresas que han obtenido el incentivo Bonus, por su contribución eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral y por la realización de actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales según el RD 404/2010.

GESTIÓN AVANZADA

El 2017 ha sido el último año de vigencia del Plan Estratégico 2015-2017. Así, durante este ejercicio hemos definido e implantado el plan de gestión anual a través del cual hemos desplegado los objetivos y acciones recogidas en nuestro plan estratégico y que eran específicas del año 2017.

El plan de gestión anual lo hemos concretado en planes de gestión de procesos donde cada uno de ellos ha especificado y materializado las diferentes acciones a desarrollar para alcanzar los objetivos definidos, con el fin último de contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de Mutualia.

Para valorar nuestro grado de avance durante el ejercicio nos hemos apoyado en los cuadros de mando de proceso, que nos han proporcionado información de forma actualizada y sistemática sobre el nivel de consecución de nuestros objetivos y, en su caso, nos han posibilitado la identificación de posibles desviaciones.

Siendo, por tanto, 2017 el último año de vigencia del Plan Estratégico, en el último trimestre del ejercicio hemos iniciado la reflexión para definir el Plan 2018-2020. El proceso de reflexión ha estado dividido en tres fases. Las dos primeras han sido presenciales y en ellas hemos participado las personas de Comité de Seguimiento de Gestión, los equipos de proceso y los equipos que en 2016 participamos en la reflexión y definición del modelo de negocio, para revisar y actualizar nuestra Misión y analizar nuestros modelos de negocio, de gestión y de organización para, finalmente, definir el DAFO de Mutualia. A partir de este análisis definimos nuestra Visión, así como los ámbitos estratégicos y sus proyectos asociados.

El resultado de estas dos fases fue un documento que publicamos en nuestra intranet –Ekargune- que dio comienzo a la tercera fase en la que todas las personas de la mutua pudimos hacer aportaciones al borrador de Plan Estratégico.

Plan
2018-Estratégico
 Plan
2020 Estrategikoa




Participación del Director Gerente, Ignacio Lekunberri, como ponente en el Foro de Gestión Avanzada de La Rioja, con una exposición sobre la Identificación de los Valores en Mutualia.



Precisamente en 2017 hemos continuado desplegando nuestro proyecto estratégico de Desarrollar nuestra Cultura Corporativa. En este sentido, y con nuestros Valores asimilados e interiorizados por todas las personas de la mutua, hemos continuado con la definición y puesta en marcha del Modelo de Contraste del Ejercicio de los Valores. A finales de 2017 teníamos disponible el modelo –con una guía de comportamientos y una ficha de autoevaluación- para todo el personal médico de Mutualia, así como para los colectivos de DUEs, fisioterapeutas y personal administrativo del área sanitaria en el territorio de Bizkaia.



Por otro lado, y dentro de nuestra apuesta por crear un contexto interno que favorezca la innovación y la creatividad de nuestras personas, en 2017 planificamos y llevamos a cabo dos talleres de creatividad, dinamizados por personas de la mutua. El primer taller estuvo orientado a generar ideas para favorecer un buen ambiente de trabajo entre todas y todos los profesionales de la Clínica Ercilla dando como resultado un total de 76 ideas agrupadas en 9 ámbitos diferentes, entre las que priorizamos y analizamos tres. El segundo taller, por su parte, estuvo orientado a generar ideas para identificar nuevas acciones que, impulsadas desde el área de Gestión, contribuyeran a fortalecer la imagen de Mutualia. Su resultado fue un total de 61 ideas, agrupadas en 10 ámbitos diferentes. En ambos casos, toda la información fue recogida en un informe y entregada a la Dirección para el análisis y validación de las diferentes propuestas presentadas.

Nuestro compromiso con la búsqueda y la socialización de buenas prácticas es una constante en nuestra gestión interna y en nuestras relaciones con los grupos de interés. Por ese motivo hemos tomado parte en diferentes jornadas donde hemos explicado diferentes aspectos de nuestro Sistema de Gestión:

- Participación en el congreso de FOARSE, Foro de Álava de Responsabilidad Social Empresarial.



- Participación activa en diferentes redes de innovación y conocimiento para identificar y compartir mejores prácticas (Club Gestión Avanzada de Euskalit, Academia de Ciencias Médicas, Red denBBora Sarea, Comunidad Diréctica, etc.).
- Participación en el 14º Encuentro de Intercambio de Buenas Prácticas sobre Transformación Digital organizado por Euskalit –Fundación Vasca para la Calidad-. De hecho, en esta edición fuimos Finalistas con nuestra buena práctica sobre medición de la satisfacción de nuestras y nuestros clientes de asistencia sanitaria a través de un servicio de tablets que nos ha permitido unificar las diferentes sistemáticas de recogida de encuestas, obtener más y mejor información, reducir costes y detectar de manera más inmediata áreas de mejora.

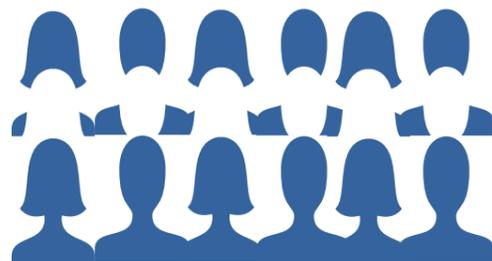
Otro importante hito alcanzado en 2017 y que pone de manifiesto nuestro compromiso con la gestión avanzada, es el mantenimiento de todas nuestras certificaciones de calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral, eficiencia energética, gestión de riesgos para la seguridad de pacientes y gestión de riesgos para la prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria. Además, en 2017 hemos obtenido la Certificación ISO 27001 de Sistemas de gestión de la seguridad de la información como evidencia del trabajo que realizamos en la mutua para minimizar los riesgos asociados a la seguridad de la información garantizando la conservación de uno de nuestros principales activos.

Por último, en 2017 hemos continuado reforzando nuestra cultura de gestión avanzada entre las personas de la organización:

- 17 personas cualificadas para la realización de auditorías internas.
- 15 personas evaluadores de Euskalit.

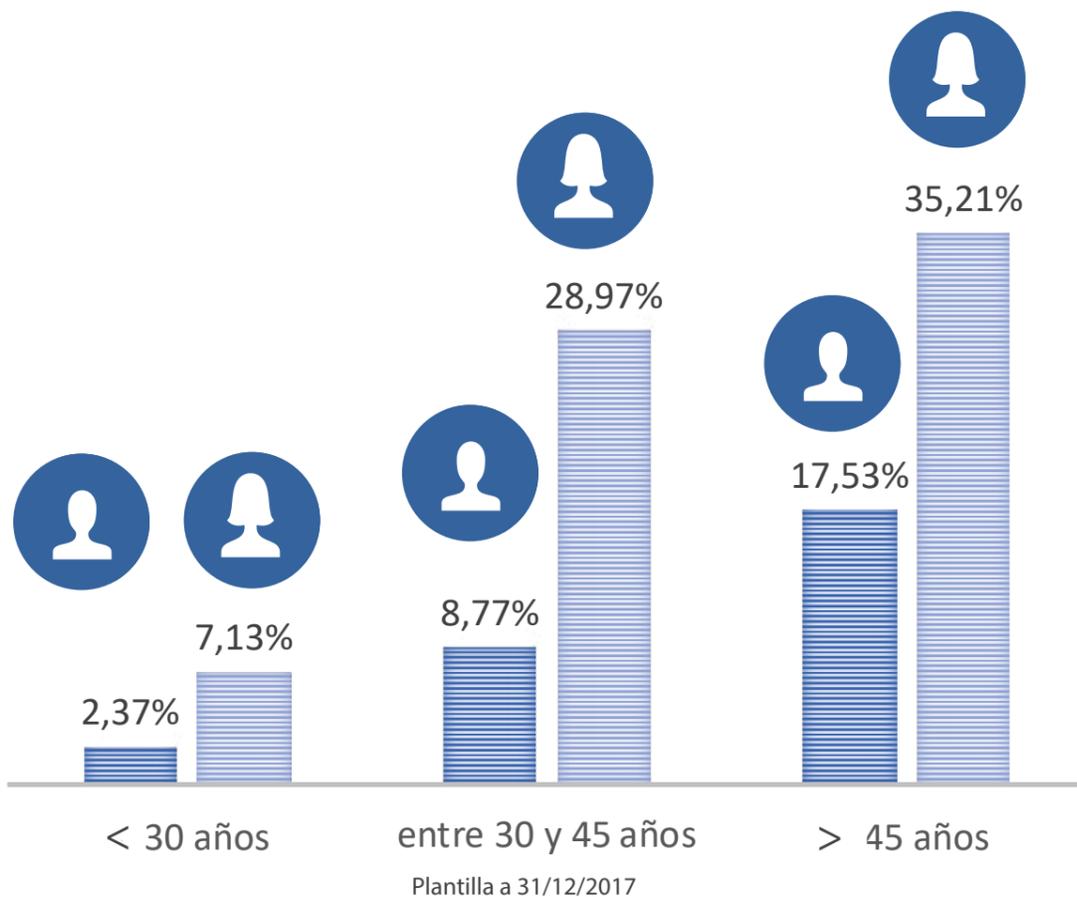


COMPROMISO DE LAS PERSONAS



Plantilla media a jornada completa	595
Media total de personas que han trabajado en 2017	670
Plantilla a 31 de diciembre de 2017	673

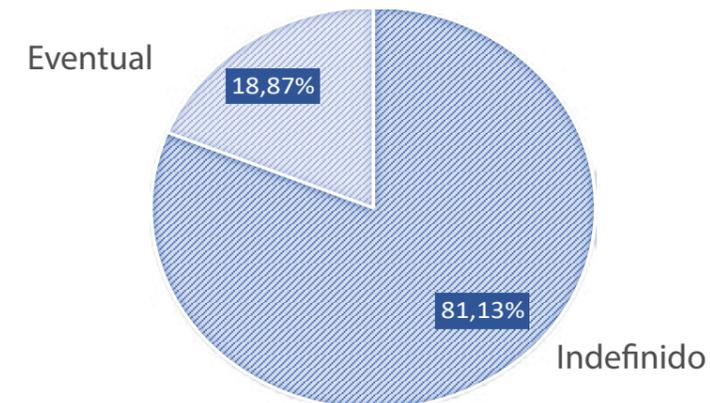
Distribución de las personas por tramo de edad



Distribución por género y cualificación

GRUPO/NIVEL	Cualificación	Mujeres %	Hombres %
G1N1	Titulado Superior	35,5	64,5
G1N2	Titulado Superior	49,3	50,7
G1N3	Titulado Superior	55	45
	Titulado Medio	50	50
	FP		100
G2N4	Titulado Superior	66,7	33,3
	Titulado Medio	79	21
	FP	66,7	33,3
G2N5	Titulado Superior	60	40
	Titulado Medio	80	20
	FP	83,3	16,7
	sin cualificación		100
G2N6	Titulado Superior	60	40
	Titulado Medio	12	88
	FP	98,4	1,6
G3N7	sin cualificación	66,7	33,3
G3N8	Titulado Superior	66,7	33,3
	Titulado Medio	80	20
	FP	71,4	28,6
	sin cualificación	60	40

Distribución de la plantilla por tipo de contrato



CONTRATOS



Indefinido	70,88%	29,12%
Eventual	73,23%	26,77%

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

DISTRIBUCIÓN DE CONTRATOS	Tiempo completo		Tiempo parcial	
Indefinido	71,72%	28,28%	62,75%	37,25%
Temporal	72,57%	27,43%	78,57%	21,43%

Rotación



Despidos	-	-
Bajas voluntarias	5	1

Tasa de Rotación 1,01%

Salarios

Las y los trabajadores de Mutuaia estamos regidos por el convenio colectivo general de seguros, reaseguros y mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social estableciendo los salarios base por grupo y nivel no habiendo diferencias salariales por tanto entre hombres y mujeres

No obstante, el salario base de convenio está afectado desde 2010 con una reducción del 5% tras haber sido encuadrada nuestra actividad dentro del Sector Público Estatal y habernos aplicado las limitaciones presupuestarias legalmente establecidas para el sector público en las diferentes Leyes de Presupuestos Generales del Estado. En el año 2016 y 2017 se ha incrementado el 1% cada año.

La retribución básica no presenta diferencias entre hombres y mujeres (Salario base, Garantizado Complemento de experiencia y pluses)

Absentismo

	2015	2016	2017
Absentismo (AT y CC)	4,73%	5,08%	4,87% (4,03 %mujeres y 0,84 %hombres) Por proporción de la plantilla

Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional (AT)



84,90



15,10

Contingencia Común (CC)

82,90%

17,10%

Liderazgo: Evolución del Proyecto Lidera

El Proyecto lidera nació en el año 2011 con el objetivo de unificar los criterios en materia de Liderazgo y servir de foro de debate y generación de ideas e innovación. En esta proyecto participan unas 126 personas.

Durante el año 2017 un equipo multidisciplinar de seis personas, tres del área sanitaria y otras tres administrativas, han trabajado para presentar propuestas encaminadas a propiciar la evolución del proyecto lidera.

Una de las iniciativas nacida del Lidera y que se puso en práctica en el año 2017 fué la creación de los premios Baliak Bizi, convocatoria interna de la Junta Directiva para que las personas que trabajan en Mutuaia presenten proyectos vinculados a los valores de la Entidad.

Capacitación y conocimiento



Total

Nº de acciones formativas realizadas	381	159	540
Nº asistentes totales	2.461	995	3.456
Inversión en formación (€)			225.058
Media de horas de formación persona			50
Total horas formación	25.569	8.187	33.756
Nº jornadas formación interna			184
Media de horas de formación interna persona			14
Nº personas formadoras			58
% personas que socializan conocimiento/total personas acuden formación externa			23,74

Beneficios sociales

Jornada anual de 1662 horas frente a las marcadas en convenio

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

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

(*) Solo personal fijo

Conciliación vida familiar, personal y laboral

En el ejercicio 2017 con el IV Plan de Igualdad se han facilitado hasta 427 medidas de conciliación de las cuales 344, el 80,6%, las han disfrutado mujeres y 83 los hombres, según se recoge en el cuadro adjunto, suponiendo un incremento del 8% frente al ejercicio 2016.

Medidas de conciliación			TOTAL personas
Reducciones de jornada	48	2	50
Reducciones de jornada+ acumulación de la reducción	22	2	24
Excedencias y permisos sin sueldo	43	12	55
Acumulación lactancia	14		14
Permiso de paternidad		4	4
Conexiones VPN	106	47	153
Cambio centro de trabajo y aproximación al domicilio	20	1	21
Flexibilidad horaria, organizativa y Departamental	79	13	92
Trabajo a distancia	12	2	14
TOTALES	344	83	427

Recursos asignados para favorecer la Conciliación han sido:	2016	2017
Bonificación económica por nacimiento descendiente	3.200 €	4.000 €
Ayudas escolares a hijos e hijas del personal	88.245,60 €	84.714,84 €
Ayuda para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años	15.955,83 €	7.875,58 €

La ayuda de estudio de hijos se compone de una bolsa económica fija que asciende a la cantidad de 71.250 € la cual se complementa cada año con el excedente de la partida establecida para Formación Profesional para el personal de Mutua, esto hace que la cantidad disponible anualmente para la ayuda escolar de la personas de Mutua varíe dependiendo de la cantidad excedente de la partida de formación empleados.

La cuantía disponible se reparte de forma proporcional entre todos los solicitantes atendiendo al número de hijos y los estudios que se cursan, de forma que se distribuye el total de la partida disponible.

Una de las medidas que en años anteriores ha tenido mejor acogida fue la de reducir jornada y acumular los días de reducción en los periodos de vacaciones escolares de los menores. Esta medida ha tenido problemas técnicos en su ejecución ya que las sustituciones de las personas que disfrutaban de la reducción de jornada no podían ser por el 100% de jornada y debían ser por el porcentaje de reducción lo que implicaba la generación de problemas de organización en los servicios. Con el fin de continuar posibilitando el cuidado de los menores en periodos vacacionales se ha fomentado el uso de los permisos sin sueldo durante estos periodos aplicando este permiso por encima de la regulación establecida en Mutua.

En el fomento del uso de la medida de conciliación del Permiso sin sueldo se ha aplicado la mejora de que aquellas personas que solicitan por motivo de guarda legal un Permiso sin sueldo (no más allá de 30 días), este no se les tenga en cuenta para el cómputo de sus días de vacaciones anuales.

Se sigue potenciando, en los casos en los que sea factible, la adopción de medidas para posibilitar el trabajo a distancia, para lo que se ha mejorado el sistema y en este momento, cualquier persona puede conectarse desde cualquier lugar vía Internet, lo que facilita mucho el hecho de que se pueda dar respuesta a necesidades personales puntuales sin que sea necesario solicitar la medida de trabajo a distancia concreta, sino que lo que viene a aportar es una agilidad a la hora de responder a necesidades que se les vayan presentando a las personas de la organización.

El dato de VPN baja debido al cambio de sistema de conexión durante el ejercicio 2017. El nuevo sistema cuenta el dato de personas que si hacen conexiones, a diferencia del anterior que media el nº de personas que tenían configurada la herramienta. En este momento es abierta a las personas de la organización.

Otra medida que cobra importancia y se va consolidando en Mutuaia, es la del Acercamiento del puesto de trabajo al domicilio. En el año 2017 se han dado 21 solicitudes de acercamiento del puesto de trabajo al domicilio (20 mujeres y 1 hombre), en el año 2016 esta medida fue disfrutada por 8 personas, (6 mujeres y 2 hombres).

En esta misma línea de conseguir una jornada laboral más flexible, y de evitar en lo posible desplazamientos para asistir a reuniones, se están potenciando las reuniones telemáticas, de tal forma que en 2017 se han organizado 3252 videoconferencias en 6 meses con el despliegue del nuevo sistema (Skype).



Todo ello confirma el avance en la consecución de una jornada laboral más flexible y favorecedora de una autonomía responsable.

Igualmente mantenemos la ayuda para hijos e hijas de 0 a 3 años que se hizo extensiva a toda la plantilla, incluyendo personas eventuales.

Tal y como está previsto en el Plan Estratégico que recoge como objetivo la implantación de una nueva medida cada año, en el año 2017 se ha superado el objetivo, ya que se han acordado tres medidas, surtiendo efecto dos de ellas a partir del ejercicio 2018.

- Personas que han solicitado excedencia o permiso sin sueldo vinculado a guarda legal no afectando a sus días de vacaciones. Nº de personas que se han acogido: 55 personas: 43 mujeres y 12 hombres.
- Posibilitar que las personas que están en situación de jubilación parcial, puedan acumular de forma continuada, las horas anuales que les correspondan realizar.
- Personas que han solicitado excedencia o permiso sin sueldo vinculado a cuidado de mayores no afectando a sus días de vacaciones.

Además, en el año 2016 y para resolver situaciones de insatisfacción por no tener definidos los plazos de respuesta a las solicitudes de medidas de conciliación, se aprobó un Protocolo para la Solicitud de Medidas de Conciliación. Durante este ejercicio 2017 se ha implantado el protocolo, estando previsto para el próximo ejercicio se va a profundizar su conocimiento y utilización, así como establecer indicadores que nos permitan medir la eficacia del mismo.

Reincorporación tras permiso maternidad o paternidad	3 semanas		16 semanas	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Personas que tuvieron derecho a permiso	-	4	14	-
Personas que ejercieron su derecho a permiso	-	4	14	-
Personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso	-	4	14	-
Personas que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su permiso y conservaron su empleo pasado 12 meses desde su reincorporación	-	4	14	-
Indicadores de reincorporación al trabajo y de retención de las personas que ejercieron el permiso por maternidad o descanso		100%	100%	

Con motivo de la inauguración del Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutuaia en Vitoria- Gasteiz se ha realizado una jornada de puertas abiertas del personal que trabaja en dicho centro juntos a sus familiares. Asistieron 169 personas y en esta jornada se colocó la urna de la primera piedra del nuevo edificio.



Realizada la encuesta de personas

En 2017 tuvimos la oportunidad de participar en la encuesta de satisfacción que cada dos años se ofrece a todas las personas que componemos Mutualia.

Con esta acción se pretende conocer nuestra opinión en diversos ámbitos de las relaciones laborales, estrategia, liderazgo, formación, condiciones de trabajo, etc.

Se ha recogido la opinión anónima y confidencial de 312 personas sobre las 633 invitadas a participar, lo que supone una participación del 49%.

Dentro de las preguntas mejor valoradas están las que corresponde a la satisfacción por pertenecer a Mutualia:

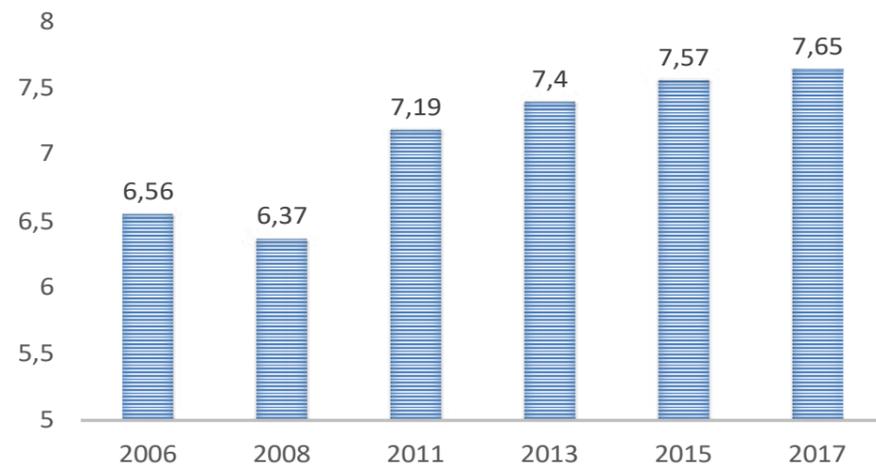
“Estoy satisfecho/a de formar parte de Mutualia”, que pasa de 8,03 a 8,18 puntos.

“Recomendaría Mutualia como un buen lugar para trabajar” que se mantiene en 7,98 puntos.

Y en el lado contrario, la pregunta peor valorada es “Mi retribución se ajusta a la retribución de puestos del mismo o parecido nivel profesional de otras Mutuas” que aunque tiene un discreto incremento sobre 2015, se queda en 6,26 puntos.

El siguiente paso le corresponde al Proceso de Desarrollo de Personas que tras analizar los resultados tendrá que proponer acciones encaminadas a mejorar los ítems peor valorados y mantener aquellos que tienen un nivel de satisfacción suficiente.

Satisfacción global



Elkargune

Elkargune es la plataforma para la comunicación de Mutualia. Su principal valor es unificar por un lado las herramientas y por otro las voces de las personas y equipos, fomentado la conversación.

Está basado en tecnología Office 365 de Microsoft, sobre la que se ha desarrollado en el departamento de Informática un módulo (Lanzador de Aplicaciones) que presenta a cada usuario, de forma personalizada, los iconos de acceso a las herramientas diarias.

Elkargune ha supuesto el primer paso para la modernización del puesto de trabajo, siendo la puerta de entrada a los servicios ofrecidos por Office 365.

Se conseguirá, de forma progresiva, adoptar nuevas pautas en la forma de comunicarnos y de trabajar de forma colaborativa:

- Reduciendo el uso del correo electrónico para comunicaciones internas
- Centralizando los blogs
- Creando txokos para dar voz a distintos grupos
- Creando espacios de comunicación dinámica en Yammer
- Accediendo a toda la información desde un punto único (buscar personas, teléfonos, contactos, carpetas públicas)
- Accediendo a las publicaciones de Mutualia en twitter y youtube
- Realizando encuestas dinámicas
- Compartiendo y socializando el conocimiento
- Trabajando en grupo con diversas herramientas como Planner y Teams
- Gestionando los documentos de los distintos equipos o departamentos
- Asegurando el cumplimiento normativo en la gestión de documentos



Servicio de Prevención propio

En Mutua, el cuidado de la salud de nuestras personas siempre ha sido un objetivo, a través de las diferentes actividades desarrolladas en materia de seguridad y salud en el trabajo, que han contribuido significativamente a la disminución de los accidentes y a la prevención de las enfermedades profesionales.

Sin embargo, se ha hecho evidente que la Prevención por sí sola no puede hacer frente a los retos de salud actuales y, por este motivo, con el objetivo de conseguir un nivel óptimo de protección de la salud de nuestras y nuestros trabajadores, en 2017, hemos continuado desarrollando actuaciones que agrupamos en tres ámbitos:

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

Actualizados y registrados los Planes de Autoprotección y Planes de Emergencias, y realizados 7 simulacros

Con el objetivo de conseguir un nivel óptimo de protección de la salud de nuestras y nuestros trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, en 2017 hemos continuado desarrollando actuaciones que agrupamos en tres ámbitos.

Además de la actualización y revisión de las evaluaciones de riesgos, se han realizados 9 estudios específicos, 20 inspecciones de condiciones de trabajo, 11 intervenciones específicas: campos electromagnéticos, ATEX, manipulación de pacientes, puestos de trabajo específicos, mostradores, líneas de vida..., de las que han derivado las correspondientes acciones correctoras y/o de mejora.

En el ámbito de la Vigilancia de la Salud, se ha realizado también la campaña anual de Reconocimientos Médicos, durante la cual se ha realizado reconocimiento médico completo aproximadamente el 60% de la plantilla. También se han llevado a cabo campañas de vacunación de gripe y VHB.

2.- Desarrollo de actividades de formación y sensibilización en materia de prevención de riesgos laborales: se han realizados 24 acciones formativas con 255 asistentes, que contabilizan un total de 363 horas de formación, además de diversas acciones divulgativas y de sensibilización, incluyendo las relacionadas con el proyecto Mutua Osasuntsua-Saludable.

3.- En el marco del compromiso adquirido con la Declaración de Luxemburgo, y tras el análisis y diagnóstico realizados anteriormente, durante 2017 hemos continuado con el desarrollo del Proyecto Mutua Osasuntsua-Saludable.

El objetivo de este proyecto es promover estilos de vida saludables para aumentar la capacidad individual de las personas y para mantener su salud y calidad de vida, mediante la intervención en factores de riesgo como pueden ser la inactividad física, una alimentación inadecuada, el consumo de sustancias nocivas, alteraciones en el descanso, etc....

En este ámbito, se ha considerado que un elemento importante podría ser alguna herramienta que facilite tanto la divulgación de contenidos como la promoción de diversas actividades destinadas a la mejora de hábitos en los ámbitos definidos.

En 2017, Mutua ha puesto a disposición de todas las personas una plataforma e-health para la gestión de la salud y se han proporcionado pulseras de actividad, a través de las cuales se han desarrollado una serie de retos relacionados con hábitos saludables.

Se trata de una plataforma de empresa saludable que está desarrollada tanto para formato web como en aplicación móvil para Smartphone Android e IOs, y que se ha personalizado con la imagen de Mutua al 100%, con un acceso a contenidos específicos mediante usuario/contraseña. La plataforma cuenta con diferentes módulos o apartados:

- Módulo de Salud, que permite al usuario autogestionar su historial médico, evaluar su estado de salud y compartir su información médica en aquellas situaciones que desee.

- Módulo de Actividad Física, que permite al usuario participar en diferentes metas o retos individuales y/o colectivos, pudiendo registrarse la actividad mediante aplicación móvil o mediante la propia pulsera de registro de la actividad.

- Módulo de Nutrición, que ofrece una sección de menús saludables, permitiendo también registrar la ingesta de cada alimento para calcular los valores nutricionales diarios.

El proyecto fue presentado a la organización a través de 27 jornadas presenciales a las que han acudido unas 530 personas, prácticamente la totalidad de la plantilla. En la actualidad, 397 personas nos encontramos registradas en la plataforma.

Con esta herramienta hemos lanzado 5 retos, con una media de 48 participantes, destacando el último que se llevó a cabo, a través del cual 57 personas hemos recorrido de manera virtual los 170 km que unen nuestras clínicas, realizando un total de 13.796.061 pasos. Hemos repartido 10 premios entre las personas participantes, y 10 compañeras/os de entre los que completaron el reto han realizado una visita-cata a la bodega Crusoe Treasure.

Además, también se han realizado una serie de acciones de divulgación y sensibilización a través del envío de 8 newsletter y de acciones de formación específicas sobre hábitos saludables, que han sido valoradas con una nota superior a 8 por las/os asistentes:

- 3 jornadas sobre DIETA SALUDABLE, con 64 participantes
- 4 jornadas de YOGA, con 45 participantes
- 4 jornadas sobre TONIFICACIÓN MUSCULAR, con 43 participantes

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

Indicador (nº)	2016	2017
Nº accidentes (en jornada de trabajo) con baja	1	1
Nº accidentes In Itinere con baja	4	7
Total de jornadas perdidas por AT	67	17
Nº jornadas perdidas por suceso in itinere	50	270
Nº sucesos investigados	57	65

Índice de accidentes con lesiones por territorio (con baja)	2016	2017
Índice de accidentes con lesiones por región (con baja)	Bi: 0,00/Gi: 6,06/ Ar: 0,00/UT4: 0,00	Bi: 0,00/Gi: 0,00/ Ar: 11,93/UT4: 0,00
Índice Incidencia total con y sin baja por territorio	Bi: 56,84/Gi: 78,83/ Ar: 12,78/UT4: 0,00	Bi: 61,96/Gi: 30,21/ Ar: 59,65/UT4: 0,00

Índice de accidentes con lesiones por sexo				
	2016	2017	2016	2017
Índice de incidencia con baja por sexo	2,15	2,08	0,00	0,00
Índice Incidencia Total con y sin baja por sexo	112,31	39,58	68,78	56,99

En Mutua disponemos de procedimientos de actuación interna para la gestión de conflictos interpersonales graves en el ámbito laboral y/o sospecha de acoso o violencia laboral: - Procedimiento resolución de conflictos y protocolo prevención de acoso

Comité de Seguridad y Salud Laboral

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

REPUTACIÓN CORPORATIVA

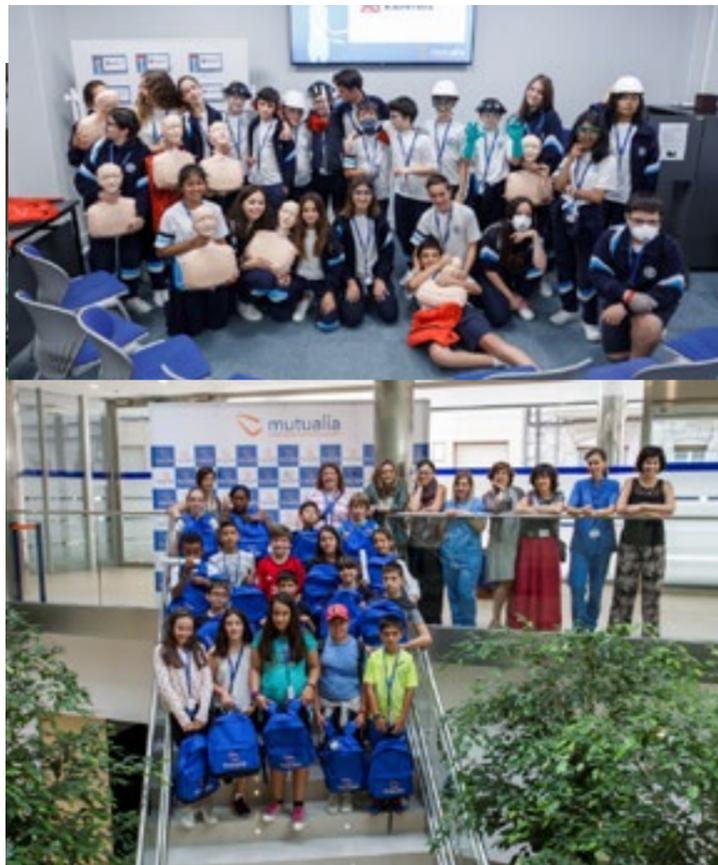
Promovemos la mejora continua de nuestro sistema de gestión en línea con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa incluyéndola de manera explícita tanto en nuestra Misión como en nuestra Visión. La Responsabilidad Social Corporativa, por tanto, forma parte de nuestra estrategia y por eso definimos e implantamos actuaciones en el ámbito social, laboral, ambiental y de respeto a los derechos humanos con el objetivo de mejorar nuestra reputación corporativa y de que nuestros resultados y comportamientos sean reconocidos por nuestros grupos de interés

Mutualia Gaztea

El pasado 29 y 30 de mayo, los estudiantes de 1º de la ESO de Madre de Dios Ikastetxea visitaron la Clínica Ercilla y el centro de Henao en Bilbao y, los días 13 y 14 de junio, recibimos también en el Hospital de Alta Resolución de Vitoria-Gasteiz a los alumnos y alumnas de 6º de Primaria de Zabalgana Eskola.

Con estas jornadas Mutualia, la Mutua Colaboradora con la Seguridad Social con mayor cuota de trabajadores asociados en Euskadi, pone en marcha su proyecto "Mutualia Gaztea". Se trata de un programa de visitas trimestrales de estudiantes en edades comprendidas entre los 11 y los 13 años a los centros sanitarios de Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia, con el doble objetivo de sensibilizar a los jóvenes en materia de prevención de riesgos laborales y enseñar prácticas de primeros auxilios.

Con ello, además Mutualia refuerza su compromiso con la Educación y con la Juventud en Euskadi y acerca a la sociedad la actividad de los distintos servicios sanitarios que ofrecen sus instalaciones.



Erronka Garbia

Mutualia quiso que el año pasado en su celebración de la Junta General ordinaria consiguiera el certificado que reconoce a aquellos eventos que integran medidas ambientales en el diseño y organización para minimizar los potenciales impactos negativos sobre el medio ambiente asociados a la celebración del mismo



Gestión en corto

Mutualia ha sido elegida como una de las 6 finalistas de la 1ª edición de "Gestión en corto-Kudeaketa laburrean" que organiza Euskalit. Nosotros nos hemos presentado con un corto que contiene una introducción de Director Gerente y videos de la reflexión estratégica, presentándolo con el siguiente título y sinopsis:

"Compromiso con las personas"

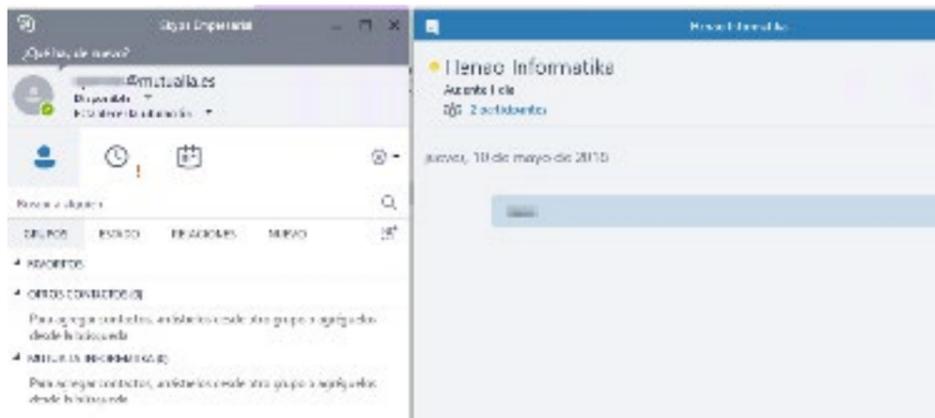
Video que muestra parte del proceso de reflexión estratégica de Mutualia partiendo de una pelota extensible como símil del modelo de cultura organizativa que queríamos tener, relacionando las personas con los valores. Se realizaron 13 jornadas donde participaron 571 personas, prácticamente toda la organización, y donde se comenzaba con el video "¿En que se parece Mutualia a esta pelota?", y a partir de ahí y a través de dinámicas de creatividad, se definieron los valores de Mutualia.



Videoconferencia Skype Empresarial

El sistema de videoconferencia ha sido migrado a Skype Empresarial. Esto supone varias mejoras sobre los sistemas dedicados:

- o Reducción de coste significativo, tanto en el servicio como en los dispositivos requeridos de video y audio.
- o Compatibilidad con otros sistemas y amplia difusión de este servicio.
- o Integrado con servicios Office 365 y el calendario de Outlook.
- o Transcenden los sistemas de sala, pudiéndose usar en los puestos de trabajo y en dispositivos móviles con la misma funcionalidad.



Miradas de Prevención

Inaugurada la exposición "Miradas de prevención". Una selección de 31 fotografías, seleccionadas entre más de 1.000 fotografías que han participado en el concurso Mutualia de fotografía sobre Prevención de Riesgos Laborales hasta el 2016. Dicha exposición tienen carácter itinerante, y se pone a disposición de nuestras empresas asociadas para poder ser mostrada en todos los rincones de nuestro territorio con el objetivo de ayudar a la reflexión y concienciación sobre la importancia de la prevención de los riesgos laborales.



Compra y contratación pública verde: un reto conjunto

Mutualia, ha decidido desarrollar, paso a paso, su política de Compra y Contratación Pública Verde (CCPV). Con ello, hemos iniciado una línea de trabajo que nos permite concretar y seguir avanzando en nuestra apuesta por la sostenibilidad, habiéndonos adherido en 2017 al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2020, en virtud del cual, de la mano del Gobierno Vasco y de Ithobe, hemos adquirido los siguientes compromisos:

- Establecer un plan de trabajo anual en los ámbitos priorizados en el Programa y en al menos otro ámbito de especial interés para la organización.
- Realizar el análisis e integración de la contratación pública verde en los procedimientos y herramientas existentes en la organización.
- Formar y capacitar al personal involucrado en la compra y contratación de la entidad.
- Ambientalizar progresivamente las compras y contrataciones de los grupos de productos y servicios priorizados, hasta alcanzar como mínimo los objetivos marcados en el Programa para los años 2018 y 2020.
- Realizar el seguimiento anual y trasladar a la Secretaría Técnica los resultados.
- Compartir las buenas prácticas y experiencias con otras Administraciones y Entidades Públicas.

Es por ello por lo que en 2017 hemos apostado por comprar y contratar bienes y servicios con un menor impacto ambiental. Por tanto, en nuestras compras y contrataciones consideraremos no sólo los criterios económicos o técnicos de los productos, servicios u obras a contratar, sino también su comportamiento ambiental, e introducir buenas prácticas ambientales y hábitos en su uso y gestión.

Dado que la contratación y compra pública representa aproximadamente el 16% del Producto Interior Bruto Europeo, con nuestra apuesta por la Compra y Contratación Pública Verde contribuimos a favorecer el desarrollo paulatino de mercados de productos y servicios ambientalmente más respetuosos. ¿Cómo? A partir de la consideración progresiva de los aspectos ambientales de los materiales y productos adquiridos, los métodos y procedimientos en la ejecución de los contratos y el comportamiento ambiental de las empresas proveedoras y de los propios fabricantes.

Éste es un objetivo compartido que cuenta con respaldo legal. Así, asumiendo su papel tractor en nuestra sociedad, la Compra y Contratación Pública Verde queda regulada y amparada por la Directiva 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014, traspuesta a la legislación estatal en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. También en la CAPV, el pasado 20 de septiembre de 2016 se aprobó el Acuerdo del Consejo de Gobierno sobre el "Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2020".

Avanzar en nuestra política de Compra y Contratación Pública Verde requiere el esfuerzo interno y el trabajo coordinado de MUTUALIA. Pero no sólo eso, precisamos también la colaboración y el trabajo compartido con nuestras empresas proveedoras. En otras palabras, necesitamos avanzar conjuntamente, tanto desde el lado de la demanda —como Entidad del Sector Público—, como desde la oferta —como empresas y personas proveedoras—. Todo ello exige adaptarnos, a los requisitos de la Compra y Contratación Pública Verde, e ir de la mano.



Proveedores

Promovida la contratación de empresas proveedoras autonómicas a igualdad de condiciones y siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos

- 83,45% (78,38% en 2016) contratación de proveedores locales,
- 100% contratos gestionados con criterios de responsabilidad social,
- 36 nuevos proveedores que han suscrito el Código de Conducta de Mutualia, frente a 17 en 2016.

Homologación, seguimiento y evaluación de Proveedores

Proyecto Extranet de Proveedores

En Mutualia los aliados y proveedores son un elemento clave de nuestra organización dado que con su contribución damos respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros y nuestras clientes.

Buscamos su implicación y compromiso en aras a alcanzar la excelencia en todos nuestros ámbitos de actuación, construyendo para ello relaciones duraderas basadas en la confianza y en la transparencia que nos permitan colaborar y desarrollarnos mutuamente y cumplir nuestros objetivos de forma sostenible y socialmente responsable.

Con el objetivo de mejorar nuestra gestión de proveedores y con la finalidad de simplificar los trámites y aplicar un sistema potente de homologación, evaluación y seguimiento de quienes trabajan para nosotros, así como para mejorar la comunicación bidireccional, en 2017 hemos desarrollado este proyecto que resultó ganador de uno de los premios Balioak Bizi por su transparencia.

A través de esta herramienta hemos implementado una extranet para todos aquellos proveedores que quieran trabajar con Mutualia tengan que darse de alta, y acreditar a través de un gestor documental el cumplimiento por su parte de los requisitos establecidos en función del ramo de actividad que desarrollen, a través del que nos aseguramos colaborar con aquellos que comparten nuestra misión, nuestros valores y nuestras políticas en materia social, laboral, medioambiental, de innovación y desarrollo, de promoción de las PYMES, y de defensa de la competencia, garantizándose en cada proceso de selección la eficiencia del gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad.

Hemos definido una nueva política de homologación de proveedores, que tiene como fin principal dar a conocer a los proveedores el marco que establece Mutualia para que puedan formar parte del sistema de contratación como proveedores homologados.

La homologación está basada en un proceso para validar la información requerida al proveedor proporcionada a través de un formulario. Con este proceso, tratamos de determinar la capacidad global para ser proveedor de Mutualia, siempre verificando el cumplimiento de unos requisitos mínimos.

A través de esta herramienta damos a conocer quiénes somos y qué buscamos, en todas aquellas empresas y personas que quieran formar parte de la cartera de proveedores de Mutualia:

- Alineación con nuestros valores.
- Compartir nuestra visión.
- Capacidad de innovación.
- Mejora continua.
- Cumplimiento de la legalidad y de los acuerdos establecidos.
- Fuerte sentido de la responsabilidad, la sostenibilidad y la ética empresarial.

La nueva sistemática permite disponer de la documentación actualizada de cada empresa o persona proveedora, con su trazabilidad, en forma digital, lo que elimina toda gestión en papel y permite conocer en tiempo real la puntuación correspondiente a cada proveedor en función de sus méritos y deméritos por las incidencias o quejas que puedan devenir a lo largo del contrato. Por otro lado, incluye un módulo de comunicación bidireccional en el que centralizamos todas las dudas, consultas o información que sea preciso compartir, eliminando llamadas telefónicas, correos electrónicos y comunicaciones ordinarias acorde a nuestra política de cero papel.

Responsabilidad social empresarial consideraciones de tipo social y laboral

Mutualia, en nuestro firme compromiso de gestión socialmente responsable, está alineada con la «Estrategia Europa 2020, una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador», que tiene como uno de sus tres objetivos básicos lograr una economía con alto nivel de empleo y de cohesión social.

Uno de los medios para lograr ese objetivo es la utilización estratégica de nuestras contrataciones para implementar con los recursos que invertimos en aprovisionamientos de obras, bienes y servicios, los objetivos de la política social.

Para nosotros y nosotras lograr una contratación pública socialmente más responsable, una mayor rentabilidad social, es un reto y a la vez un mandato de las nuevas Directivas sobre contratación pública y concesiones, aprobadas por la Comisión y el Parlamento Europeo el 14 de enero de 2014 y a la nueva Ley de Contratos del Sector Público.

Por ello, incorporamos en nuestros procedimientos de contratación y de selección de empresas y personas proveedoras consideraciones sociales y laborales que van más allá del mero cumplimiento de la normativa en vigor, y velamos por su cumplimiento durante la vigencia de cada contrato.



Conciertos sanitarios medios ajenos

En 2017, hemos continuado con la sistemática implantada en 2016 para la evaluación a través de encuestas del nivel de satisfacción de nuestros y nuestras pacientes respecto de los servicios que prestan los centros sanitarios o profesionales médicos con los que tenemos suscritos conciertos sanitarios. A través de relaciones basadas en una total transparencia respecto de lo que valoran positiva y negativamente nuestros pacientes, buscamos su implicación y su compromiso en todos sus ámbitos de actuación allí donde no disponemos de medios propios en aras a alcanzar la excelencia en todos los niveles de asistencia.

Aquellos proveedores con mayores notas medias han sido reconocidos por sus buenas prácticas y cada uno de los proveedores han recibido un informe con su valoración a los fines de que conozcan los ítems mejor valorados y que analicen aquellos de menor puntuación de cara a establecer las acciones correctoras que correspondan.

Equipo EIAS

Contribuimos y sensibilizamos las personas de Mutua con proyectos e iniciativas sociales, adoptando como estrategia que las personas de nuestra organización colaboren personalmente en las campañas lanzadas por nuestro equipo de iniciativas y actividades sociales.

- 24 campañas en beneficio de la sociedad
- 14.381€ destinados a fines sociales por las personas de la mutua
- 48,58% de las personas de la mutua participando de manera directa en las campañas sociales propuestas

Formación

Firmados acuerdos de colaboración con centros de formación profesional, universidades y fundaciones para facilitar a jóvenes la adquisición de conocimientos prácticos

- 58 personas en prácticas de las que un 26% obtuvo un contrato posterior en la mutua,
- 100% de las personas en prácticas satisfechas con la oportunidad y las condiciones de trabajo.

Colaboración y sensibilización en materias de interés general

- Convocada la XV Edición del Concurso de Fotografías de Prevención de Riesgos dirigido a toda la sociedad:
 - 126 fotografías recibidas (254 en 2016)
 - 50 participantes (98 en 2016)
- Organizada una Exposición itinerante en las Juntas Generales de Bizkaia con el objetivo de resaltar la importancia de la prevención de riesgos laborales en el día a día de las personas trabajadoras y que estaba compuesta por 30 fotografías seleccionadas (frente a 15 en 2016) entre las más de 1.000 recibidas en las ediciones anteriores del concurso de fotografía.



- Socializadas nuestras buenas prácticas en materia de igualdad, diversidad y conciliación en 41 foros y jornadas, 36 en 2016.

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

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

Sostenibilidad ambiental

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

Certificación ISO 50001 en toda Mutua

Renovada nuestra certificación ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental en todos nuestros centros.

Las diferentes acciones desarrolladas en el ámbito ambiental nos han llevado en 2017 a alcanzar los siguientes resultados:

100% Residuos gestionados con gestores especializados, autorizados y acreditados

141.231,71€ Coste total de gestión ambiental (gestión de residuos, certificaciones, proveedores, etc.)

15.135,61 GJ Energía consumida procedente de la electricidad, del gas natural y del gasoil

0 Sanciones económicas por incumplimiento legislación vigente

Gestión de residuos



- Gestión del 100% de los residuos en colaboración con gestores especializados, autorizados y debidamente acreditados.
- Control de la segregación en origen para cada tipo de residuo según la normativa específica hasta la recogida por parte de gestores autorizados.

Gestión del Material de Oficina:

- 100% materiales adquiridos a proveedores externos

- 100% papel reciclado (folios)

19,60 Tn residuo material oficina generado 3,3% menos que en 2016

Gestión del Material Sanitario:

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

-7,9Tn de residuos sanitarios generados (2016:3,63 Tn) incremento debido a la retirada de placas de RX tras digitalización de historias.

Consumos		2015	2016	2017
Papel y cartón	kg	11.859	9.555	11.497
	kg/persona	18,24	14,7	17,08
Toner	kg	882	626	958
	kg/persona	1,36	0,963	1,42

Residuos		2015	2016	2017
Papel y cartón	kg	20.243	19.154	15.753
	kg/persona	31,14	28,46	23,41
Toner	kg	404	1.119	3.846
	kg/persona	0,62	1,72	5,72
luminarias	kg	449	52,24	68,31
	kg/persona	0,69	0,00035	0,00045
Pilas*	kg	44	105	125,65
	kg/persona	0,068	0,0007	0,00083
Plástico	kg	562	1.329	2.030
	kg/persona	0,86	1,004	3,02
Biosanitarios contaminados	kg	2.855	3.440	2.051
	kg/consulta	0,03	0,023	0,013
Medicamentos desechados	kg	207	196	186
	kg/consulta	0,0022	0,0013	0,0012

* Pilas de uso en Mutuaia y aportadas por las y los usuarios en nuestros puntos de recogida

Personas: Personal que ha trabajado en Mutuaia a 31/12/2017 :673
Consultas: Primeras, sucesivas e Intervenciones Quirúrgicas

GESTIÓN DE LA ENERGÍA



Tipo de energía y origen:

Eléctrica: Energía Verde 81,91%

Térmica: Biomasa 56,32%
Gas natural 43,68%

Debido a los cambios producidos en el centro de Vitoria-Gasteiz (cierre del Centro Administrativo y Sanitario de Vitoria- Gasteiz e incorporación del nuevo hospital de Alta Resolución (HAR) Mutuaia los resultados han conllevado un aumento del consumo energético:

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

Consumo	2015 (kWh)	2016 GJ	2017 GJ
Eléctrico	2.177.948	7.673	9291,32
Gas Natural	1.298.881	4.337,08	5748,25
Gasoil (bus)	27.389	104,73	96,04

Otros consumos energéticos internos:

Consumo GJ	2016	2017
Biomasa	649	1615,54
Cogenerador	179,38	25,95 (dentro del Gas Natural)

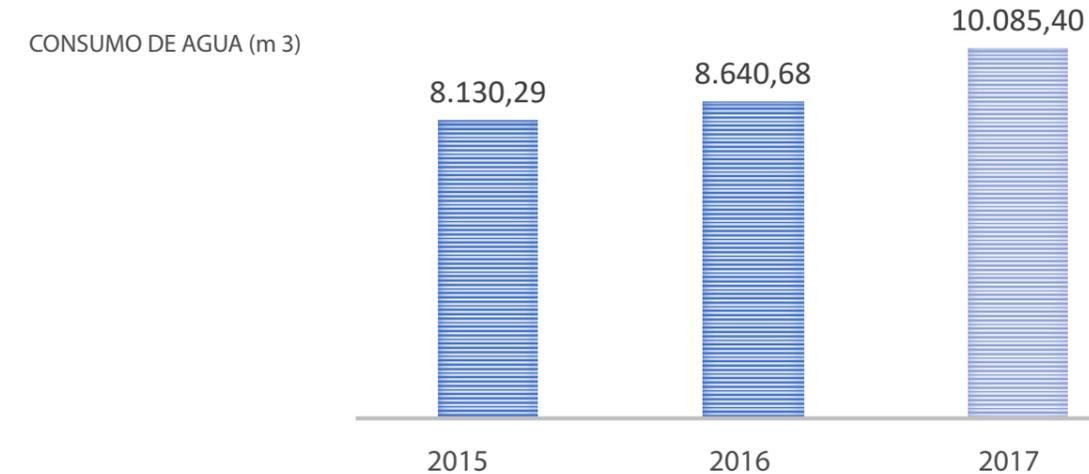
	Consumo energético					
	Eléctrica (kWh)			Térmica (kWh)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Centros Administrativos	441.226	413.847	353.284 1.272GJ	51.955	40.981	60.583 218,10GJ
Centros Periféricos	419.605	378.660	404.289 1.455GJ	37.249	31.418	27.580 99,29GJ
Clínicas	1.317.117	1.329.029	1.823.348 6.564GJ	1.209.677	1.132.344	1.493.365 5.376GJ

GESTIÓN DEL AGUA



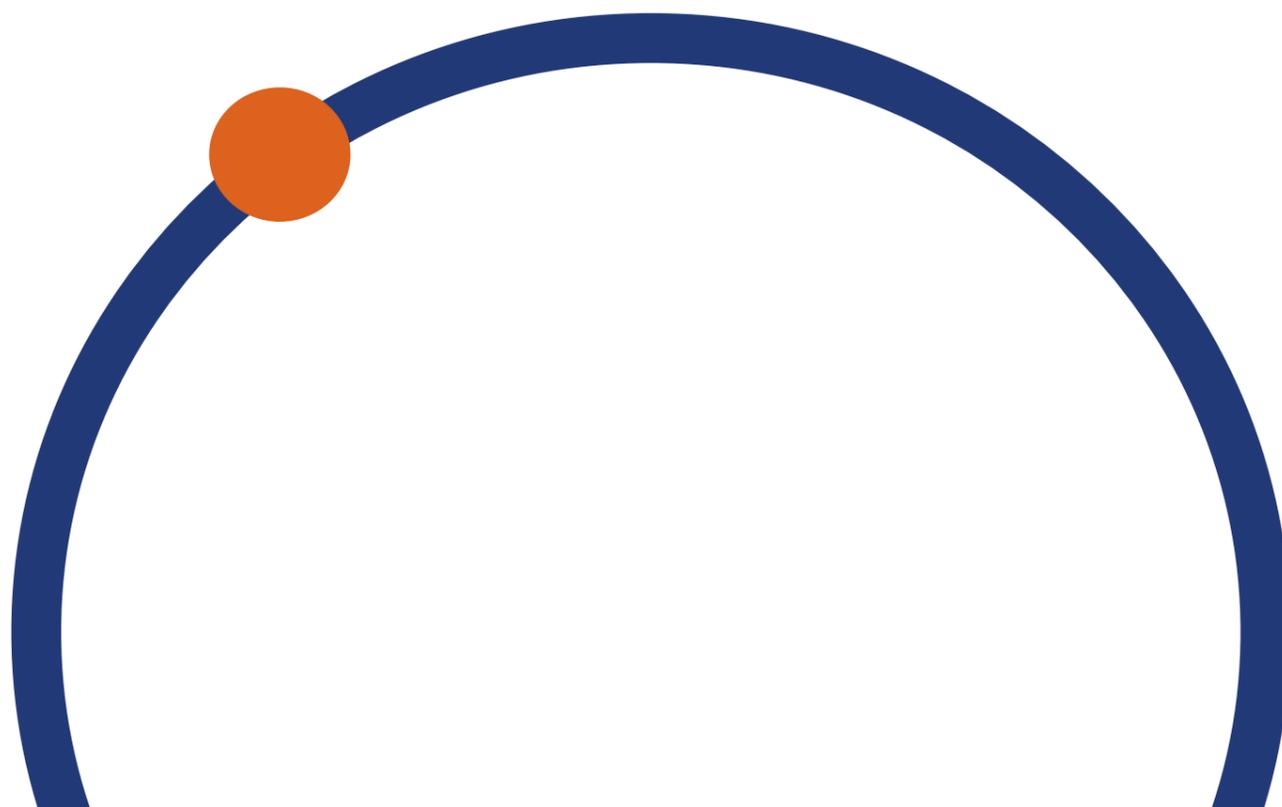
El control operacional de la gestión del agua se realiza a través de la instalación de medidas de optimización en los edificios y del control de consumos internos mediante contadores propios, detección de fugas y sensibilización de nuestras personas.

En Enero 2017 entró en funcionamiento el nuevo Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutuaia. El edificio posee tres plantas y una de ellas se destina en su totalidad a Rehabilitación con áreas de Gimnasio, Vestuarios e Hidroterapia. El área de Hidroterapia cuenta con una piscina terapéutica de unos 30 m3 de capacidad que durante su puesta en marcha y sus obligados vaciados para limpieza justifican el aumento del consumo anual de agua





Indicadores y encuadre GRI



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: ECONOMÍA					
Aspecto: desempeño económico					
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	133	9.176.348,01	--	2. Hambre 0 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	132	Por el tipo de actividad que desarrollamos no se ha considerado realizar actividades debido al cambio climático	Principio 7 y 10	13. Acción por el clima
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	132	1.656.731,28 €	--	--
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	132	44.091,00	--	--
Aspecto: presencia en el mercado					
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	132	32% Superior (salario mínimo Mutualia) No se presentan diferencias por sexo.	--	1. Fin de la pobreza 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	132	100%	Principio 2	8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto: consecuencias económicas indirectas					
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	166		--	2. Hambre cero 5. Igualdad de género 7. Energía asequible y no contaminante 9. Industria, innovación e infraestructura 11. Ciudades y comunidades sostenibles

Sombreados todos los indicadores que dan respuesta a los aspectos materiales identificados por nuestros grupos de interés

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: ECONOMÍA					
Aspecto: desempeño económico					
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	165		--	1. Fin de la pobreza 2. Hambre cero 3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades 17. Alianzas para lograr los objetivos
Aspecto: prácticas de adquisición					
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	74 124 133	83,45	Principio 6	12. Producción y consumo responsables.



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE					
Aspecto: Materiales					
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	128		Principio 8 y 9	8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción consumo responsables.
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	134	100% revalorizables papel (folios)	Principio 8 y 9	8. Trabajo decente y crecimiento económico. 12. Producción consumo responsables
			100% bolsas de medicación entregadas a pacientes son elaboradas con patata		
Aspecto: Energía					
G4-EN3	Consumo energético interno (GJ)	128 129 134	Electricidad: 9,291,32 Gas: 5.748.253,20 Gasoleo: 96,04 Biomasa: 1.615,54 Cogenerador: 25,95 Total: 15.191,53	Principio 8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante
					8. Trabajo decente y crecimiento económico
					12. Producción consumo responsables
					13. Acción por el clima
G4-EN4	Consumo energético externo	134	0	Principio 8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante
					8. Trabajo decente y crecimiento económico
					12. Producción consumo responsables
					13. Acción por el clima

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE					
Aspecto: Materiales					
G4-EN5	Intensidad energética (GJ/persona) * Plantilla media a jornada completa 595	135	25,37 GJ/persona	Principio 8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante
					8. Trabajo decente y crecimiento económico
					12. Producción consumo responsables
G4-EN6	Reducción del consumo energético * Año base 2013	135	Eléctrico sobre año: 2013: Aumento 67,51% 2016: Aumento 21,65% Térmico sobre año: 2013: Aumento 7,33% 2016: Aumento 44,52% * Aumentos derivados del nuevo Hospital de Alta Resolución (HAR) Mutua	Principio 8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante
					8. Trabajo decente y crecimiento económico
					12. Producción consumo responsables
					13. Acción por el clima
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	128 129		Principio 8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante
					8. Trabajo decente y crecimiento económico
					12. Producción consumo responsables
					13. Acción por el clima

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE				
Aspecto: Agua				
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	129 136	Suministro agua municipal 10.085,40 m3 Aumento 16,72% respecto al consumo de agua del 2016 derivado del nuevo centro	Principio 8 y 9 6. Agua limpia y saneamiento
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	136	0	Principio 8 y 9 6. Agua limpia y saneamiento
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	136		Principio 8 y 9 6. Agua limpia y saneamiento
				8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto: biodiversidad				
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	136	El tipo de Actividad No Afecta	Principio 8 6. Agua limpia y saneamiento
				14. Vida Submarina
				15. Vida de ecosistemas terrestres

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE				
Aspecto: Agua				
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	137	El tipo de Actividad No Afecta	Principio 8 6. Agua limpia y saneamiento
				14. Vida Submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	137	No hay actividad en espacios naturales protegidos	Principio 8 6. Agua limpia y saneamiento 14. Vida Submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	137	El tipo de Actividad No Afecta	Principio 8 6. Agua limpia y saneamiento
				14. Vida Submarina
				15. Vida de ecosistemas terrestres

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE					
Aspecto: emisiones					
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1) (tCO2eq)	138	No disponemos de dato	Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 13. Acción por el clima 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2) (tCO2eq)	138		Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 13. Acción por el clima 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases efecto invernadero (tCO2eq)	138		Principio 7 y 8	13. Acción por el clima 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (tCO2eq)	138		Principio 7 y 8	13. Acción por el clima 15. Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	138		0 Por el tipo de actividad que desarrollamos no transportamos sustancias	Principio 7 y 8

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE					
Aspecto: emisiones					
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	139	No significativas. Las únicas emisiones provienen de la quema combustible caldera.	Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 15. Vida de ecosistemas terrestres
Aspecto: efluentes y residuos					
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	139	El único vertido es de agua sanitaria al colector de la red de saneamiento	Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 6. Agua limpia y saneamiento 12. Producción y consumo responsables 14. Vida submarina
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	123		Principio 7 y 8	3. Salud y bienestar 6. Agua limpia y saneamiento 12. Producción y consumo responsables
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	139	0	Principio 7	3. Salud y bienestar 12. Producción y consumo responsables 14. Vida submarina 15. Vida ecosistemas terrestres

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE				
Aspecto: efluentes y residuos				
G4-EN25	140	0	Principio 7	3. Salud y bienestar
Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	140	0	Principio 7	6. Agua limpia y saneamiento
				12. Producción y consumo responsables
				Por el tipo de actividad que desarrollamos no transportamos residuos
G4-EN26	140	0	Principio 8 y 9	6. Agua limpia y saneamiento
Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	140	0	Principio 8 y 9	14. Vida submarina
				15. Vida ecosistemas terrestres

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
Aspecto: productos y servicios				
G4-EN27	128	--	Principio 7, 8 y 9	6. Agua limpia y saneamiento
Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	128	--	Principio 7, 8 y 9	8. Trabajo decente y crecimiento económico
				12. Producción y consumo responsables
				13. Acción por el clima
				15. Vida ecosistemas terrestres
G4-EN28	141	0	--	8. Trabajo decente y crecimiento económico
Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	141	0	--	12. Producción y consumo responsables
Aspecto: cumplimiento regulatorio				
G4-EN29	141		--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	141	En 2017, Mutualia no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE				
Aspecto: transporte				
G4-EN30	142	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Microbus : 2720 l. Reducción de un 8,48% con respecto al 2016	--	11. Ciudades y comunidades sostenibles 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima
Aspecto: general				
G4-EN31	127 142	Desglose de los gastos e inversiones ambientales. Total: 141.231,71 € Gestión Residuos: 78.257,26 € Calderas: 1.633,50 € Certificaciones y formaciones: 9.528,75 € Mantenimiento instalaciones para cumplimiento normativo ambiental 51.812,20 €	Principio 7,8 y 9	7. Energía asequible y no contaminante 9. Industria, innovación e infraestructura 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida ecosistemas terrestres 17. Alianzas para lograr objetivos

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE				
Aspecto: evaluación ambiental de los proveedores				
G4-EN32	143	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales. 100%	--	--
G4-EN33	143	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto. 0	Principio 7,8 y 9	--

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE					
Aspecto: mecanismos de reclamación ambiental					
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	144	Durante el año 2017, Mutua ha no ha recibido reclamaciones ambientales	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
Aspecto: empleo					
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	144 110	Antigüedad: 15,25 Edad Media: 46,02 Rotación: 1,01%	Principio 6	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	112	--	--	8. Trabajo decente y crecimiento económico

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE					
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	115 145	Todas las personas que han disfrutado de la baja por maternidad o paternidad, siguen vinculadas a Mutua.	--	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto: relación entre los trabajadores y la dirección					
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	145	30 días. La organización dispone de un Convenio Colectivo general de seguros mutuas, en el que se recogen las modificaciones de las condiciones de trabajo.	Principio 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: Prácticas laborales y trabajo digno				
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo				
G4-LA5	146	100%	3 Comités de Seguridad y Salud Laboral	Principio 3 8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA6	111 119		--	3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA7	146	0	--	3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: Prácticas laborales y trabajo digno				
G4-LA8	147		Principio 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto: capacitación y educación				
G4-LA9	84 111	--	--	4. Educación de calidad 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Aspecto: capacitación y educación				
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	84 111	--	8. Trabajo decente y crecimiento económico
G4-LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	14	No aplica al no disponer de carreras profesionales.	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	23-31	--	Principio 1 y 6 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto: igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	110	—	Principio 1 y 6 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades
Aspecto: evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinan en función de criterios relativos a prácticas laborales.	124 148	100% 36 nuevos contratos	Principio 1,4,5 y 6 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Aspecto: evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	149	0	Principio 1,4,5 y 6 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Aspecto: mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	76 149	Quejas internas:10	Principio 1,4,5 y 6 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
Aspecto: inversión				
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	149	0%	Principio 1 y 2 --
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	149	0	Principio 1 y 2 --
Aspecto: no discriminación				
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	149	0	Principio 1,2 y 6 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS					
Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva					
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	150	0	Principio 1,2 y 3	8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto: trabajo infantil					
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	150	No da lugar al desarrollar la actividad de la organización en el ámbito de la CAPV aunque se incluye cláusula en el código ético de proveedores.	Principio 1,2 y 5	8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Aspecto: Trabajo forzoso					
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	150	No hay riesgo de sufrir trabajo forzado debido al ámbito de actuación CAPV	Principio 1,2 y 4	8. Trabajo decente y crecimiento económico
Aspecto: medidas de seguridad					
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	150	0	Principio 1 y 2	16. Paz, justicia e instituciones sólidas

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS					
Aspecto: derechos de la población indígena					
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	151	0	Principio 1 y 2	2. Hambre 0
Aspecto: evaluación					
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	151	0	Principio 1 y 2	--
Aspecto: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos					
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	151	0	Principio 1 y 2	--
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	151	0	Principio 1 y 2	--
Aspecto: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos					
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	151	0	Principio 1 y 2	16. Paz, justicia e instituciones sólidas

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD					
Aspecto: Comunidades locales					
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	152	0	--	
G4-SO2	Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.	152	Por el tipo de actividad que desarrollamos los impactos negativos sobre las comunidades locales no son significativos	--	1. Fin de la pobreza 2. Hambre cero
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD					
Aspecto: lucha contra la corrupción					
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	152	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	152	0	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	152	No se han producido	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Aspecto: política pública					
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	152	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS					
Aspecto: prácticas de competencia desleal					
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	153	No se han producido	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Aspecto: cumplimiento regulatorio					
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	153	0	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Aspecto: evaluación de la repercusión social de los proveedores					
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	124 153	100%	Principio 1 y 2	--
G4-SO10	Impactos sociales menos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	153	No se han identificado proveedores con impacto negativo en la cadena de suministro	Principio 1 y 2	--
Aspecto: mecanismos de reclamación por impacto social					
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	153	0	Principio 1 y 2	16. Paz, justicia e instituciones sólidas

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Aspecto: salud y seguridad de los clientes					
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	76- 87 88-103	Principio 1	--	
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	154	0	Principio 1	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Aspecto: etiquetado de los productos y servicios					
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	34- 42	--	12. Producción y consumo responsable	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	154	0	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	75 84 116	--	--	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos específicos	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS					
Aspecto: comunicaciones de mercadotecnia					
G4-PR6	Venta de productos propios o en litigio	155	No aplica	--	--
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	155	Por las normativas que nos aplican no se puede hacer publicidad ni promoción de productos y servicios	Principio 10	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Aspecto: privacidad de los clientes					
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	155	0	Principio 1	16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Aspecto: cumplimiento regulatorio					
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	155	0	--	16. Paz, justicia e instituciones sólidas

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
Estrategia y análisis					
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla	8-11		Principio 1,8,9,10	
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	41-42		Principio 7,8,9,10	
Perfil de la organización					
G4-3	Nombre de la organización.	34		--	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	41		--	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	12		--	
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	12		--	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	34	--	--	
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	12 60-61,70	--	--	
G4-9	Determine la escala de la organización,	13 60/66,68-71,73	--	--	
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.	108 110	100% trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente. No se han producido cambios significativos en el número de personas durante el año	Principio 6	8.- Trabajo decente y crecimiento económico
	b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.				
	c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.				
	d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.				
	e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.				
	f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores				
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	156	100%	Principio 7	8.- Trabajo decente y crecimiento económico
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	99,124-125	--		
G4-13	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	30-40,42	--	--	
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	42-44	--	Principio 7	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	2017	Pacto Mundial	ODS	
Perfil de la Organización					
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	157	Adhesión a Pacto Mundial Naciones Unidas	Principio 1,2,5,8,9,10	
			Declaración Luxemburgo		
			Charter de la Diversidad		
			Gestión Avanzada		
			Global Reporting Initiative		
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: · Ostenta un cargo en el órgano de gobierno; · Participa en proyectos o comités; · Realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; · Considera que ser miembro es una decisión estratégica.	56	AMAT CEBEK ADEGI EUSKALIT	--	--
Aspectos materiales y cobertura					
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	157		--	--
	b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.				
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	17 18-20	--	--	--
	b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.				
G4-19	Listado de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	19	--	--	--

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2017	Pacto Mundial	ODS
Participación de los Grupos de Interés					
G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera:	20	--	--	--
	· Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.				
	· Si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite:				
	- Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o				
	- Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.				
· Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.					
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:	20	--	--	--
	· Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.				
	· Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideren así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades.				
	· Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.				
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	158		--	--
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	158		--	--
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	54-56	--	--	--
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	54-56	--	--	--
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	54-56	--	--	--
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	19 54-56	--	--	--

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2017	Pacto Mundial	ODS
Perfil de la Memoria					
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	159	2017	--	--
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	159	Memoria 2016	--	--
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	159	Anual	--	--
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	21	--	--	--
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	16	--	--	--
	b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).				
	c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.				
Gobierno					
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	159	Verificación externa bienal.	--	--
	b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.				
	c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.				
	d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.				
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales. Incluir página : 24-31, principio 10	24 31			
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	24-31	--	Principio 10	--
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	24-31	--	Principio 10	--
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	159	Reunión Anual Junta General	--	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2017	Pacto Mundial	ODS
Gobierno					
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:	24-31	--	--	--
	- ejecutivos y no ejecutivos;				
	- independencia;				
	- antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno;				
	- número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades;				
	- sexo;				
	- miembros de grupos sociales con representación insuficiente;				
	- competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y				
- representación de grupos de interés.					
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	24-31	--	--	--
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:	24-31	--	--	--
	- si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo;				
	- si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo;				
	- si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos				
	- económico, ambiental y social; y				
- si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.					
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo:	160	Ley 35/2014 de 26 de Diciembre.	Principio 10	--
	- membresía de distintas juntas;				
	- tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés;				
	- existencia de un accionista de control; e				
- información a revelar sobre partes relacionadas					
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	24-31	--	Principio 7,8,9	--
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	16 160	Intervención General de la Seguridad Social	--	--

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2017	Pacto Mundial	ODS
Gobierno					
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	161	Intervención General de la Seguridad Social.	Principio 10	--
	b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.				
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	24-31	--	--	--
	b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	54-56	--	--	--
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	24-31	--	--	--
		42	--	--	--
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	161	Trimestralmente.	--	--
G4-48	a. Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	16	--	--	--
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	24-31	--	--	--
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	161	Legales, operativos y evolución de Contingencia Común que son tratados en el Comité de Seguimiento Gestión y transmitidos por el Director gerente en el informe mensual a la Comisión Ejecutiva y Junta Directiva	--	--

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

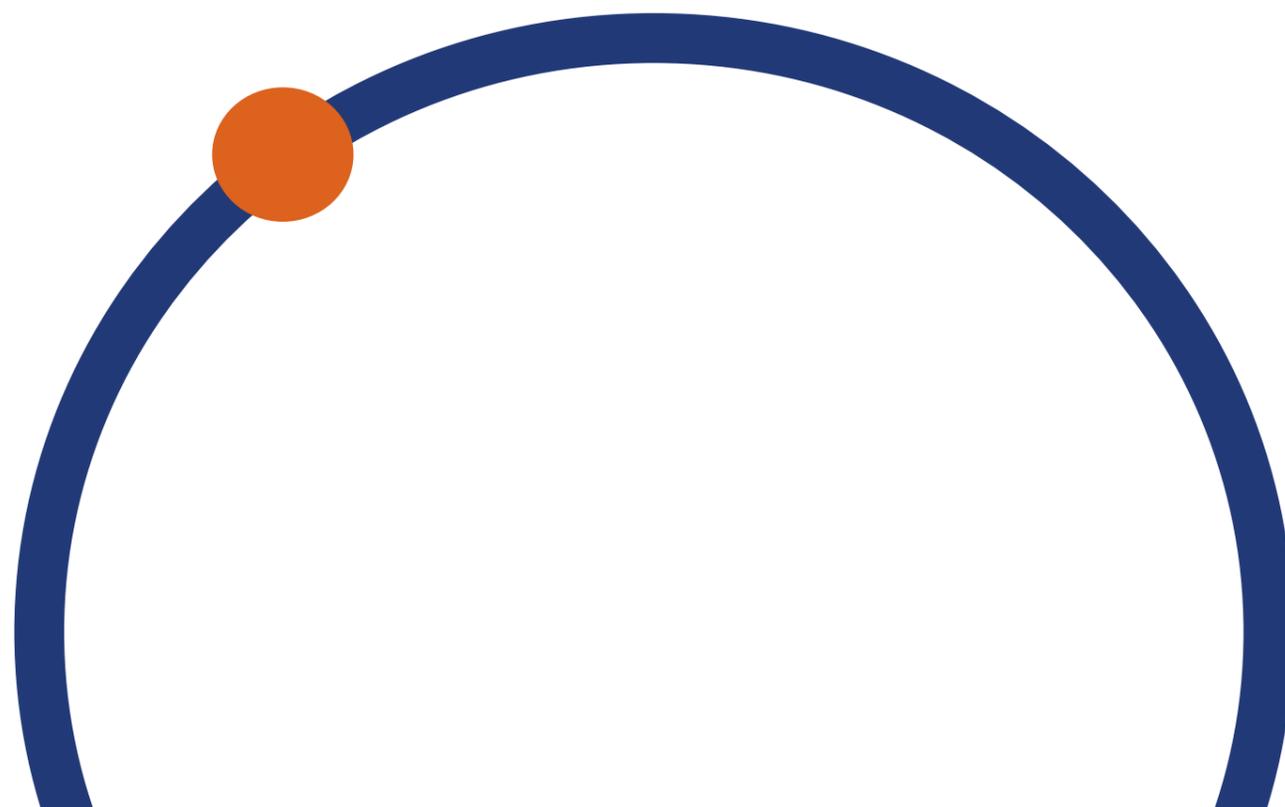
Contenidos básicos generales		Página	2017	Pacto Mundial	ODS
Gobierno					
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el Organo de Superior de Gobierno y la alta dirección, con arreglo a los siguientes tipos de retribución:	29 30		--	--
	- retribución fija y retribución variable:				
	- retribución basada en el rendimiento;				
	- retribución en acciones;				
	- primas; y				
	- acciones de dividendo diferido o acciones transferidas;				
	- bonos o incentivos a la contratación;				
	- indemnizaciones por despido;				
	- reembolsos; y				
	- pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de				
b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.					
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	162	Ley 35/2014 RDL 8/2015	--	--
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	162	A través del sistema de sugerencias a la organización a los Comités de Empresa	--	--
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	162	No existen diferencias.	--	--
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	110 162	1% al total de la plantilla	--	--

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales		Página	2017	Pacto Mundial	ODS
Ética e Integridad					
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	42-46	--	Principio 10	--
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	42-46	Canal de comunicación y de denuncia de Riesgos Penales en el que las personas trasladan sus dudas o denuncias para que sean tratadas Todas las consultas realizadas son reportadas en un informe	Principio 10	--
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	42-46 119 163	Comité Cumplimiento Corporativo	Principio 10	--



Cuentas Anuales



CUENTAS ANUALES Y ANÁLISIS FINANCIERO

Las cuentas anuales de Mutuaia correspondientes al ejercicio 2017 han sido elaboradas en base al Plan General de Contabilidad Pública que resulta de aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social por Resoluciones de la Intervención General de la Seguridad Social de fechas 1 de julio de 2011, 9 de mayo de 2012, 5 de julio de 2016 y 18 de julio de 2016; así como teniendo en consideración la Resolución de 9 de febrero de 2017 de la Intervención General de la Administración del Estado en relación al registro de las operaciones devengadas.

De conformidad con los artículos 143, 168.a) y 169 de la Ley General Presupuestaria y de acuerdo con lo establecido en el artículo 98.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de Octubre, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS), concluyendo en los informes correspondientes que, las Cuentas Anuales expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como de los resultados, de los flujos de efectivo y del estado de liquidación del presupuesto de la Entidad, de conformidad con el marco normativo financiero, presupuestario y contable que resulta de aplicación.

RESULTADO DEL EJERCICIO

Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado a distribuir obtenido por Mutuaia en el ejercicio 2017 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social asciende a 13.807 miles de euros, un 7,92% más que el año 2016. De los cuales un total de 3.673 miles de euros corresponde al resultado del propio ejercicio y 10.135 miles de euros es el resultado positivo de ejercicios anteriores recogido en la cuenta 120 y reflejado en el Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto. Siendo las principales variables las siguientes:

Ingresos

El total de ingresos asciende a 319.212 miles de euros; siendo la partida de cuotas a cargo de empleadores/as y asalariados/as la más significativa con 295.516 miles de euros. La misma se ha incrementado en un 6,10 % sobre las cuotas del 2016, debido principalmente al aumento de la población protegida tanto en contingencias profesionales como en contingencias comunes.

El resto de ingresos, incluyendo los ingresos financieros, han sumado un total de 23.697 miles de euros.

Gastos

Los gastos totales ascienden a 311.220 miles de euros, un 5,30 % más que en el 2016. Este incremento, directamente proporcional al incremento de cuotas, viene derivado por el aumento de gasto de la partida de Prestaciones Sociales junto con la de Transferencias y Subvenciones, incluyendo esta última el Reaseguro y Servicios Comunes.

Son estas dos partidas las más significativas con un montante de 233.133 miles de euros; situándose a su vez los gastos de funcionamiento en 78.087 miles de euros.

Dotación provisión morosidad

Variación de resultados que, aun siendo del propio ejercicio 2017, por normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente, con un importe total de 4.319.739 euros.

Resultados positivos de ejercicios anteriores

Resultado de ejercicios anteriores por un importe global de 10.135 miles de euros.

Reservas e Ingreso del Resultado Económico Positivo

El resultado a distribuir en el presente ejercicio 2017 asciende a un total de 13.807.470 euros. Y teniendo en consideración el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, artículos 95 "Resultado económico y reservas" y 96 "Excedentes", así como el oficio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de fecha 31 de marzo de 2016 que especifica el destino de la Reserva de Asistencia Social, a 1 de enero de 2018 las reservas de esta Mutua presentarán los siguientes saldos:

RESULTADO	SITUACIÓN A 31.12.2015 (€)	SITUACIÓN A 31.12.2016 (€)	SITUACIÓN A 31.12.2017 (€)
Resultado del ejercicio	13.264.317	6.385.006	3.672.601
Variación resultado de ejercicios anteriores	8.178.104	6.409.432	10.134.868
RESULTADO A DISTRIBUIR	21.442.421	12.794.439	13.807.470

RESERVAS CONSTITUIDAS	SITUACIÓN A 01.01.2016 (€)	SITUACIÓN A 01.01.2017 (€)	SITUACIÓN A 01.01.2018 (€)
Reserva de Estabilización (C.P.) máx. 45%	82.608.087	84.963.515	88.664.944
Reserva de Asistencia Social	3.834.889	4.043.868	3.875.135
Reserva Complementaria C.P.	2.145.229	1.108.965	981.253
Reserva de Estabilización (C.C.) mín 5%	3.785.332	3.937.895	4.140.814
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) máx 25%	523.919	479.205	456.463
Total de Reservas	92.897.456	94.533.448	98.118.609

*La Reserva de Asistencia Social ha sido aplicada en el ejercicio 2017 por un total de 1.149.986€, importe correspondiente a las prestaciones abonadas por la Comisión de Prestaciones Especiales.

Y tras la dotación de las reservas correspondientes, se procederá a ingresar en la Tesorería General de la Seguridad Social un importe de 9.072.323 euros, siendo su composición la siguiente:

- El 80% del exceso de resultados de contingencias profesionales con destino al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social: 7.850.026 euros.
- El importe íntegro del resultado obtenido en la gestión del Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos en el presente ejercicio 2017, así como el importe de sobredotación de la correspondiente reserva de estabilización; todo ello con destino a los fines generales del cese de actividad de trabajadores autónomos: 1.222.297 euros.

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

Patrimonio Histórico

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

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

En la actualidad el Patrimonio Histórico de Mutualia se encuentra formado por bienes inmuebles, inversiones financieras más efectivo, así como una inversión inmobiliaria consistente en la administración de un parking situado en Vitoria-Gasteiz, el cual es gestionado por un tercero.

El resultado obtenido por Mutualia en el ejercicio 2017 en la gestión de su Patrimonio Histórico ha ascendido a un total de 1.181.215 euros. Este resultado se distribuye íntegramente a reservas voluntarias, situándose así las mismas en un importe global de 20.260.138 euros.

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

Balance Integrado (€)			
CAPITALIZACIÓN TOTAL	2015 Reexpresado	2016 Reexpresado	2017
Patrimonio Neto	167.029.261	164.500.189	162.265.298
Pasivo no corriente	3.767.205	3.774.193	3.688.544
Pasivo corriente	35.978.906	33.340.222	34.009.708
PASIVO	206.775.372	201.614.604	199.963.550
ACTIVOS TOTALES	2015 Reexpresado	2016 Reexpresado	2017
Activo no corriente	92.860.383	81.579.643	81.568.202
Activo corriente	113.914.989	120.034.961	118.395.348
ACTIVO	206.775.372	201.614.604	199.963.550

Balance Seguridad Social (€)			
CAPITALIZACIÓN TOTAL	2015 REEXPRESADO	2016 REEXPRESADO	2017
Patrimonio Neto	134.593.533	131.360.093	127.943.988
Pasivo no corriente	3.767.205	3.575.854	3.490.139
Pasivo corriente	35.612.395	33.146.402	33.466.326
PASIVO	173.973.133	168.082.350	164.900.453
ACTIVOS TOTALES	2015	2016	2017
Activo no corriente	78.352.025	61.154.637	54.087.692
Activo corriente	95.621.108	106.927.713	110.812.760
ACTIVO	173.973.133	168.082.350	164.900.453



Balance Patrimonio Histórico (€)			
CAPITALIZACIÓN TOTAL	2015 REEXPRESADO	2016 REEXPRESADO	2017
Patrimonio Neto	32.435.728	33.140.095	34.321.311
Pasivo no corriente	0	198.339	198.405
Pasivo corriente	366.511	193.819	543.382
PASIVO	32.802.239	33.532.254	35.063.097
ACTIVOS TOTALES	2015	2016	2017
Activo no corriente	14.508.357	20.425.006	27.480.510
Activo corriente	18.293.882	13.107.248	7.582.588
ACTIVO	32.802.239	33.532.254	35.063.097

Resultado Seguridad Social (€)			
INGRESOS	2015	2016	2017
	290.413.733	302.782.597	319.212.445
Gastos de Personal	30.484.699	30.148.715	31.155.747
Gastos Corrientes	247.309.425	263.793.364	278.364.433
Amortizaciones	1.737.638	1.619.788	1.699.925
TOTAL GASTOS	279.531.762	295.561.867	311.220.105
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	10.881.971	7.220.731	7.992.341
Variación de resultados de ejercicios anteriores	8.178.104	6.409.432	10.134.868
Dotación/Aplicación provisión morosidad	2.382.346	-835.724	-4.319.739
RESULTADO A DISTRIBUIR	21.442.421	12.794.439	13.807.470

Resultado integrado (€)			
INGRESOS	2015	2016	2017
	292.968.695	305.067.708	321.866.364
Gastos de Personal	30.525.227	30.148.715	31.155.747
Gastos Corrientes	249.057.625	265.296.452	279.692.201
Amortizaciones	1.826.945	1.697.443	1.844.860
TOTAL GASTOS	281.409.797	297.142.610	312.692.808
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	11.558.898	7.925.098	9.173.556
Variación de resultados de ejercicios anteriores	8.178.104	6.409.432	10.134.868
Dotación/Aplicación provisión morosidad	2.382.346	-835.724	-4.319.739
RESULTADO A DISTRIBUIR	22.119.348	13.498.806	14.988.685

Resultado Patrimonio Histórico (€)			
INGRESOS	2015	2016	2017
	2.554.962	2.285.111	2.653.919
Gastos de Personal	40.528	0	0
Gastos Corrientes	1.748.200	1.503.089	1.327.768
Amortizaciones	89.308	77.655	144.936
TOTAL GASTOS	1.878.036	1.580.744	1.472.704
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	676.926	704.367	1.181.215
Variación de resultados de ejercicios anteriores	0	0	0
Dotación/Aplicación provisión morosidad	0	0	0
RESULTADO A DISTRIBUIR	676.926	704.367	1.181.215

ANÁLISIS ECONÓMICO y FINANCIERO DEL EJERCICIO

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

Seguridad Social

RATIOS ECONÓMICOS	2015	2016	2017
Rendimiento de fondos propios (ROE) (Resultado/F.P.)	8,54%	5,96%	6,25%
Descomposición:			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	3,75%	2,38%	2,50%
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,73	1,86	1,94
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	1,32	1,34	1,29

RATIOS FINANCIEROS	2015	2016	2017
Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente)	0,37	0,28	0,60
Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente)	2,04	2,07	2,77
Liquidez general(Activo Corriente/Pasivo Corriente)	2,05	2,68	3,31
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,24	0,25	0,22
Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no corriente)	9,62	10,62	9,58
Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	0,69	3,98	51,49

RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL	2015	2016	2017
Cotizaciones Sociales / Ingresos Gestión ordinaria	0,92	0,93	0,93
Prestaciones Sociales / Gastos Gestión Ordinaria	0,42	0,44	0,46
Gastos de Personal / Gastos Gestión Ordinaria	0,11	0,10	0,10
Aprovisionamientos / Gastos Gestión Ordinaria	0,04	0,04	0,03

Patrimonio Privativo

RATIOS FINANCIEROS	2015	2016	2017
Liquidez general(Activo Corriente/Pasivo Corriente)	49,91	67,63	13,95
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,011	0,012	0,021

CUENTAS ANUALES 2017

BALANCE DE SITUACIÓN 2017 GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL (€)

ACTIVO		2017	2016 reexpresado
A)	Activo no corriente	54.087.692,30	61.154.637,26
I.	Inmovilizado intangible	2.935.605,32	2.752.813,42
1.	Inversión en investigación y desarrollo		
2.	Propiedad industrial e intelectual		
3.	Aplicaciones informáticas	2.504.047,51	2.443.208,67
4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	431.557,81	309.604,75
5.	Otro inmovilizado intangible		
II.	Inmovilizado material	12.815.002,43	13.032.294,22
1.	Terrenos	675.974,78	675.974,78
2.	Construcciones	3.965.029,70	3.897.279,85
5.	Otro inmovilizado material	8.173.997,95	8.459.039,59
6.	Inmovilizado en curso y anticipos		
III.	Inversiones inmobiliarias		
1.	Terrenos		
2.	Construcciones		
3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos		
IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.606.261,34	2.606.261,34
1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.606.261,34	2.606.261,34
4.	Otras inversiones		
V.	Inversiones financieras a largo plazo	35.563.599,88	42.527.328,90
1.	Inversiones financieras en patrimonio		
2.	Créditos y valores representativos de deuda	35.540.696,86	42.487.916,35
4.	Otras inversiones financieras	22.903,02	39.412,55
VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	167.223,33	235.939,38
B)	Activo corriente	110.812.760,26	106.927.712,69
I.	Activos en estado de venta		
II.	Existencias	107.330,31	114.604,74
1.	Productos farmacéuticos	39.633,42	40.778,74
2.	Material sanitario de consumo	66.584,40	72.400,90
3.	Otros aprovisionamientos	1.112,49	1.425,10
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	72.718.684,22	73.150.619,25
1.	Deudores por operaciones de gestión	1.467.195,34	6.636.966,31
2.	Otras cuentas a cobrar	71.208.225,75	66.453.065,88
3.	Administraciones públicas	43.263,13	60.587,06
4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		
V.	Inversiones financieras a corto plazo	17.798.671,08	22.777.706,85
1.	Inversiones financieras en patrimonio		
2.	Créditos y valores representativos de deuda	17.798.671,08	22.774.706,85
4.	Otras inversiones financieras		3.000,00
VI.	Ajustes por periodificación	185.850,68	240.513,13
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	20.002.223,97	10.644.268,72
1.	Otros activos líquidos equivalentes	17.600.000,00	8.500.000,00
2.	Tesorería	2.402.223,97	2.144.268,72
TOTAL ACTIVO (A+B).....		164.900.452,56	168.082.349,95

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2017	2016 reexpresado
A) Patrimonio neto	127.943.987,70	131.360.093,42
I. Patrimonio aportado		
II. Patrimonio generado	127.943.987,70	131.360.093,42
1. Reservas	98.503.543,73	97.117.551,51
2. Resultados de ejercicios anteriores	21.448.103,36	22.167.553,69
3. Resultados de ejercicio	7.992.340,61	12.074.988,22
III. Ajustes por cambios de valor		
1. Inmovilizado no financiero		
2. Activos financieros disponibles para la venta		
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados		
B) Pasivo no corriente	3.490.138,91	3.575.854,05
I. Provisiones a largo plazo	3.369.222,07	3.346.697,07
II. Deudas a largo plazo	120.916,84	229.156,98
2. Deudas con entidades de crédito		
4. Otras deudas	120.916,84	229.156,98
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo		
C) Pasivo corriente	33.466.325,95	33.146.402,48
I. Provisiones a corto plazo	15.075.191,01	15.937.503,12
II. Deudas a corto plazo	874.092,88	1.743.120,24
2. Deuda con entidades de crédito		
4. Otras deudas	874.092,88	1.743.120,24
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo		
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	17.517.042,06	15.465.779,12
1. Acreedores por operaciones de gestión	6.187.160,61	6.367.734,07
2. Otras cuentas a pagar	9.754.787,01	7.781.397,09
3. Administraciones públicas	1.575.094,44	1.316.647,96
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		
V. Ajustes por periodificación		
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	164.900.452,56	168.082.349,95

CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL 2017

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL (€)

	2017	2016
1.Cotizaciones sociales	295.515.571,13	278.533.742,69
2.Tranferencias y subvenciones recibidas	19.783,47	271.738,44
3.Prestaciones de servicios	1.584.753,41	1.726.683,65
4.Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado		
5.Otros ingresos de gestión ordinaria	19.204.719,37	18.769.015,47
6.Excesos de provisiones	541.405,76	615.891,12
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	316.866.233,14	299.917.071,37
7.Prestaciones sociales	-143.677.349,37	-129.413.308,56
8.Gastos de personal	-31.155.747,47	-30.148.715,10
9.Trasferencias y subvenciones concedidas	-89.455.432,11	-85.761.133,37
10.Aprovisionamientos	-9.599.766,03	-10.896.361,13
11.Otros gastos de gestión ordinaria	-35.624.404,96	-37.702.215,79
12.Amortización del inmovilizado	-1.646.545,99	-1.540.258,47
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-311.159.245,93	-295.461.992,42
I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	5.706.987,21	4.455.078,95
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-53.378,70	-79.529,11
14. Otras partidas no ordinarias	14.153,21	29.953,80
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	5.667.761,72	4.405.503,64
15.Ingresos financieros	2.332.059,04	2.835.571,91
16.Gastos financieros	-7.480,15	-20.345,03
17.Gastos financieros imputados al activo		
18.Variación del valor razonable en activos financieros		
19.Diferencias de cambio		
20.Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros		
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	2.324.578,89	2.815.226,88
IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	7.992.340,61	7.220.730,52
+AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		4.854.257,70
VI.-RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	7.992.340,61	12.074.988,22

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO 2017

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL (€)

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A.		121.225.225,26			121.225.225,26
					(C+D)
B.		10.134.868,16			10.134.868,16
					AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES
C.		131.360.093,42			131.360.093,42
					PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2017 (A+B)
D.		-3.416.105,72			-3.416.105,72
					VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2017
		7.992.340,61			1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio
				0	2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias
		-11.408.446,33			3. Otras variaciones del patrimonio neto
E.		127.943.987,70			127.943.987,70
					PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2017 (C+D)

BALANCE DE SITUACIÓN 2017

PATRIMONIO PRIVATIVO (€)

ACTIVO		2017	2016 reexpresado
A)	Activo no corriente	27.480.509,72	20.425.005,79
I.	Inmovilizado intangible		
1.	Inversión en investigación y desarrollo		
2.	Propiedad industrial e intelectual		
3.	Aplicaciones informáticas		
4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos		
5.	Otro inmovilizado intangible0		
II.	Inmovilizado material	12.012.052,93	10.161.959,92
1.	Terrenos	1.252.396,79	1.249.778,34
2.	Construcciones	10.437.141,35	8.662.412,56
5.	Otro inmovilizado material	322.514,79	249.769,02
6.	Inmovilizado en curso y anticipos		
III.	Inversiones inmobiliarias	666.038,13	670.615,22
1.	Terrenos	222.838,06	222.838,06
2.	Construcciones	443.200,07	447.777,16
3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos		
IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas		
1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público		
2.	Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles		
4.	Otras inversiones		
V.	Inversiones financieras a largo plazo	14.802.418,66	9.592.430,65
1.	Inversiones financieras en patrimonio		
2.	Créditos y valores representativos de deuda	14.802.418,66	9.592.430,65
4.	Otras inversiones financieras		
VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo		
B)	Activo corriente	7.582.587,69	13.107.248,14
I.	Activos en estado de venta		
II.	Existencias		
1.	Productos farmacéuticos		
2.	Material sanitario de consumo		
3.	Otros aprovisionamientos		
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	41.822,07	107.160,06
1.	Deudores por operaciones de gestión		
2.	Otras cuentas a cobrar	41.822,07	48.315,70
3.	Administraciones públicas		58.844,36
4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		
V.	Inversiones financieras a corto plazo	1.730.354,96	2.276.509,38
1.	Inversiones financieras en patrimonio		
2.	Créditos y valores representativos de deuda	1.728.993,62	2.272.125,10
4.	Otras inversiones financieras	1.361,34	4.384,28
VI.	Ajustes por periodificación		
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	5.810.410,66	10.723.578,70
1.	Otros activos líquidos equivalentes		
2.	Tesorería	5.810.410,66	10.723.578,70
TOTAL ACTIVO (A+B).....		35.063.097,41	33.532.253,93

PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2017	2016 reexpresado
A) Patrimonio neto		34.321.310,54	33.140.095,33
I. Patrimonio aportado			
II. Patrimonio generado		34.321.310,54	33.140.095,33
1. Reservas		33.140.095,33	32.435.727,93
2. Resultados de ejercicios anteriores			
3. Resultados de ejercicio		1.181.215,21	704.367,40
III. Ajustes por cambios de valor			
1. Inmovilizado no financiero			
2. Activos financieros disponibles para la venta			
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados			
B) Pasivo no corriente		198.404,67	198.339,36
I. Provisiones a largo plazo		198.404,67	198.339,36
II. Deudas a largo plazo			
2. Deudas con entidades de crédito			
4. Otras deudas			
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo			
C) Pasivo corriente		543.382,20	193.819,24
I. Provisiones a corto plazo		115.686,46	115.686,46
II. Deudas a corto plazo		302.082,40	
2. Deuda con entidades de crédito			
4. Otras deudas		302.082,40	
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo			
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar		125.613,34	78.132,78
1. Acreedores por operaciones de gestión			
2. Otras cuentas a pagar		57.903,11	78.132,78
3. Administraciones públicas		67.710,23	
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos			
V. Ajustes por periodificación			
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....		35.063.097,41	33.532.253,93

CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL 2017

PATRIMONIO PRIVATIVO (€)

		2017	2016
1.	Cotizaciones sociales		
2.	Tranferencias y subvenciones recibidas		
3.	Prestaciones de servicios		
4.	Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado		
5.	Otros ingresos de gestión ordinaria	2.057.281,84	1.757.714,14
6.	Excesos de provisiones	198.339,36	0,00
A)	TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	2.255.621,20	1.757.714,14
7.	Prestaciones sociales		
8.	Gastos de personal		
9.	Trasferencias y subvenciones concedidas		
10.	Aprovisionamientos		-225,06
11.	Otros gastos de gestión ordinaria	-995.465,14	-1.119.449,70
12.	Amortización del inmovilizado	-144.935,62	-77.655,21
B)	TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-1.140.400,76	-1.197.329,97
I.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	1.115.220,44	560.384,17
13.	Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta		
14.	Otras partidas no ordinarias	-225.622,29	-227.584,62
II.-	RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	889.598,15	332.799,55
15.	Ingresos financieros	398.098,44	490.012,28
16.	Gastos financieros	-3.792,96	-678,47
17.	Gastos financieros imputados al activo		
18.	Variación del valor razonable en activos financieros		
19.	Diferencias de cambio		
20.	Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros		
III.-	RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	394.305,48	489.333,81
IV.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	1.283.903,63	822.133,36
21.	Impuesto sobre beneficios	-102.688,42	-117.765,96
V.-	RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	1.181.215,21	704.367,40

ESTADO DE CAMBIO PATRIMONIO NETO 2017

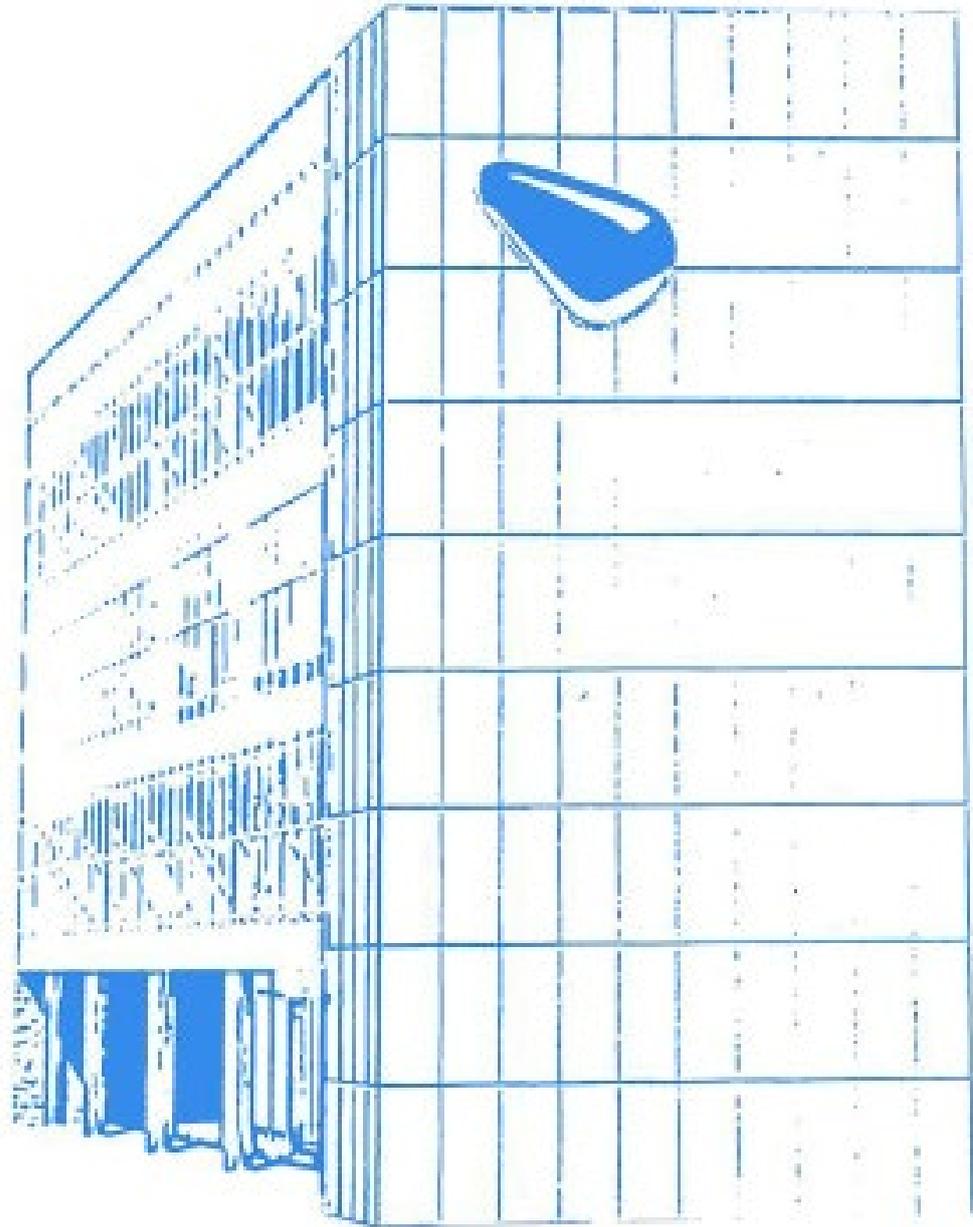
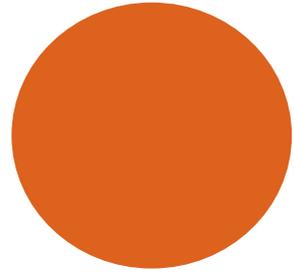
PATRIMONIO PRIVATIVO (€)

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2016 (C+D)		33.140.095,33			33.140.095,33
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES					
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2017 (A+B)		33.140.095,33			33.140.095,33
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2017		1.181.215,21			1.181.215,21
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		1.181.215,21			1.181.215,21
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias					
3. Otras variaciones del patrimonio neto					
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2017 (C+D)		34.321.310,54			34.321.310,54

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ADEGI: Asociación de Empresas de Gipuzkoa
 AMAT: Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo
 ASLE: Agrupación Empresarial de Sociedades Laborales de Euskadi
 AT: Accidente de Trabajo
 ATEX: Atmósferas Explosivas
 BOE: Boletín del Estado
 CAPV: Comunidad Autónoma del País Vasco
 CATA: Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos
 CC: Contingencia Común
 CCPV: Compra y Contratación Pública Verde
 CEBEK: Confederación Empresarial de Bizkaia
 CEPROSS: Comunicación de Enfermedades Profesionales en la Seguridad Social
 CMBD: Codificación del Conjunto Mínimo Básico de Datos
 CP: Contingencia Profesional
 CUME: Gestión del Cuidado de Menores con Enfermedades Graves
 DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
 DIGA: Distintivo Indicador de Grado de Accesibilidad
 DUE: Diplomatura Universitaria en Enfermería
 EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
 EFR: Empresa Familiarmente Responsable
 EIAS: Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales
 EUSKALIT: Fundación Vasca para la Calidad
 EP: Enfermedad Profesional
 ESO: Educación Secundaria Obligatoria
 FOARSE: Foro de Álava de Responsabilidad Social Empresarial
 FP: Formación Profesional
 GAITUZ SPORT: Federación Vasca de Deporte Adaptado
 GRI: Global Reporting Initiative
 GV: Gobierno Vasco
 HAR: Hospital de Alta Resolución
 IDIS: Instituto para el Desarrollo e Integración Social
 IGAE: Intervención General de la Administración del Estado
 IMS: Incapacidad, Muerte y Supervivencia
 INE: Instituto Nacional de Estadística
 INSS: Instituto Nacional de la Seguridad Social
 IPC: Índice de Precios al Consumidor
 IQ: Intervención Quirúrgica
 IT: Incapacidad Temporal
 JD: Junta Directiva
 LGSS: Ley General de la Seguridad Social
 GRI: Global Reporting Initiative
 MCSS: Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social
 MEYSS: Ministerio de Empleo y Seguridad Social
 MTMSS: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social
 NPS: Índice de Recomendación Neta
 ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible
 OMS: Organización Mundial de la Salud
 ONGD: Organización No Gubernamental para el Desarrollo
 PIB: Producto Interior Bruto
 PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas
 RD: Real Decreto
 RDL: Real Decreto Ley
 REL: Gestión de Riesgos para el Embarazo y la Lactancia
 RGPD: Reglamento General de Protección de Datos
 RHB: Rehabilitación
 RM: Resonancia Magnética
 ROE: Rentabilidad Financiera
 RS: Responsabilidad Social
 RSE: Responsabilidad Social Empresarial
 RX: Rayos X

SEA: Asociación de Empresas Alavesas
 SP: Seguridad de Pacientes
 SPS: Servicio Público de Salud
 SS: Seguridad Social
 UGR: Unidad de Gestión de Riesgos
 UICN: Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
 UPV: Universidad del País Vasco
 UT: Unidad Territorial
 VHB: Virus de la Hepatitis B
 VPN: Red privada virtual



memoria

2017

