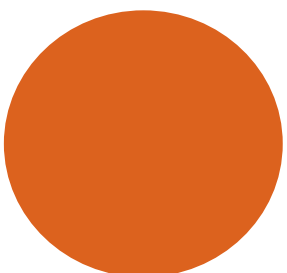


Txostena

2017



Nazio Batuen Gutuna



H.E. ANTÓNIO GUTERRES
Idazkari nagusia
NAZIO BATUEN ERAKUNDEA
New York, NY 10017
USA

Guterres jaun estimatua,

Nazio Batuen Munduko Hitzarmenera atxikita bederatzirte egin eta gero, Mutuaialia, Gizarte Segurantzarekin lankidetzaduen 2. zk.ko Mutualitateak eutsi egiten dio bere interesari eta jarrerari mundu osoaren onespenera jasotzen duten giza eskubideen, lanaren, ingurumenaren eta ustelkeriarik ezaren alorrean Nazio Batuek aldarrikatutako adierazpenen ildoan doazen Munduko Hitzarmenaren Hamar Oinarriak ezarri eta etengabe hobetzeko hartu zuen konpromisoa betetzeko.

Online kudeaketa-sistemaren etengabeko hobekuntza sustatzen du Mutuaialiak, gizarte-erantzukizunaren printzipioen ildoan, modu esplizituan txertatzen baitugu erantzukizun hori geure balioetan, kode etikoan eta ikuspegian.

Gizarte-erantzukizuna, beraz, gure strategiaren osagaietako bat da, eta gizarte-, lan-, ingurumen- eta giza eskubideen zaintzako jardueretan gauzatzen eta ezartzen da, ingurumena hobetu eta bere interes-taldearen gogobetetzeari egiten dion ekarpena areagotzeko helburuarekin betiere.

Komunikazio honen bidez berretsi eta formalizatu egiten dugu printzipioen onspena eta ezarpena gure jardueraren osoan eta gure eraginpeko eremuan, eta haren baitako aurrerapenak gure interes-talde guztiei eta publikoari oro har jakinaraziko zaizkie, men eginez ikurtzat dauzkagun balioetako biri, hau da, gardentasunari eta gertutasunari. Jarraian, Munduko Hitzarmenaren printzipioak aintzat hartuz 2017an egin diren jardueretako batzuk azaltzen ditugu:

1. eta 2. printzipioa: EIAS lantaldearen bitartez lankidetzak aktiboak egin ditugu, besteak beste, giza eskubideen eta osasunaren zaintza sustatzen duten tokiko nahiz nazioarteko antolakunde, elkarte eta fundazioekin.
3. printzipioa: Hauteskunde sindikalak egin ditugu, eta, hala, Araban Lan Segurtasun eta Osasun Batzordeko kideak berriro ditugu.
6. printzipioa: 2018-2020 Berdintasun Plana egin dugu, bosgarrena.
7. printzipioa, 8. printzipioa eta 9. printzipioa: ISO 14001 eta ISO 50001 ziurtagiriak berriro ditugu gure zentro guztietan, eta energia berriztagarrien kontsumoa gure antolakunde osoan.
10. printzipioa: Aurreko urteetan bezala, Mutuaialiak baditu hainbat kontrol-mekanismo osagarri, legez eskatzen zaizkionaren gaindikoak: Segurtasun Batzordea, Berdintasun Batzordea, Medikamentuen eta Osasun-produktuen kudeaketarako protokoloa, e.a.

2018ko helburua da orain arteko ildo horretan lanean jarraitzea, baina beste aurrerapauso bat emanez, eta, horregatik, bat egin dugu Companies4SDGs-ek sustatzen duen kanpain Jasangarrirako Helburuak (GJH), horiek ordezkatzeko dituzten sustatu nahi dugu, ohitura-aldaketaren bitartez eta GJHra bider

Jakitun gara enpresak, nortasun juridikoa duen eta herritar erantzukizuna, baina betebeharrak moduan ez ezik hazten eta era hartu behar dugula hori.

Adeitasunez, agur.

Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Zuzendari kudeatzailea
MUTUALIA

AENOR

IRAUNKORTASUN MEMORIA EGIAZTATZEA

VMS-2018/0028

AENORek Erakunde honen Memoria egiaztatu du

"MUTUALIA" MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N°2

Titulu hau duenak: Txostena 2017

Bat datorren: Global Reporting Initiative G4 gidarekin

Aplikatzeko den GRI aukeratua: Zehatza

Egiaztapen Prozesua: AENORek egiaztatu du, memoria, GRIk eskatutako baldintzetara egoki dela eta horretarako datuak eta memoriako informazioa trazatu ditu, egiaztatze dokumentu hau emateko.

Jaulkipen data: 2018-07-10



Memoria honetan ageri diren irudi guztiak Gasteizko Mutuaia EHO-Erabakimen Handiko Ospitalearen eraikin berrian landu dira

1 Korporazioaren adierazpena

Presidentearen gutuna
Zuzendari kudeatzailearen gutuna
Aurkezpena eta irismena

2 Gobernu- eta partaidetza-organoak

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

3 Nor gara

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

4 Konpromisoa eta interes-taldeen parte-hartzea

5 2017ko emaitzak

Kaudimena
Laguntzaren kalitatea
Bezeroarenganako Orientazioa
Kudeaketa aurreratua
Langileen konpromisoa
Ospe korporatiboa

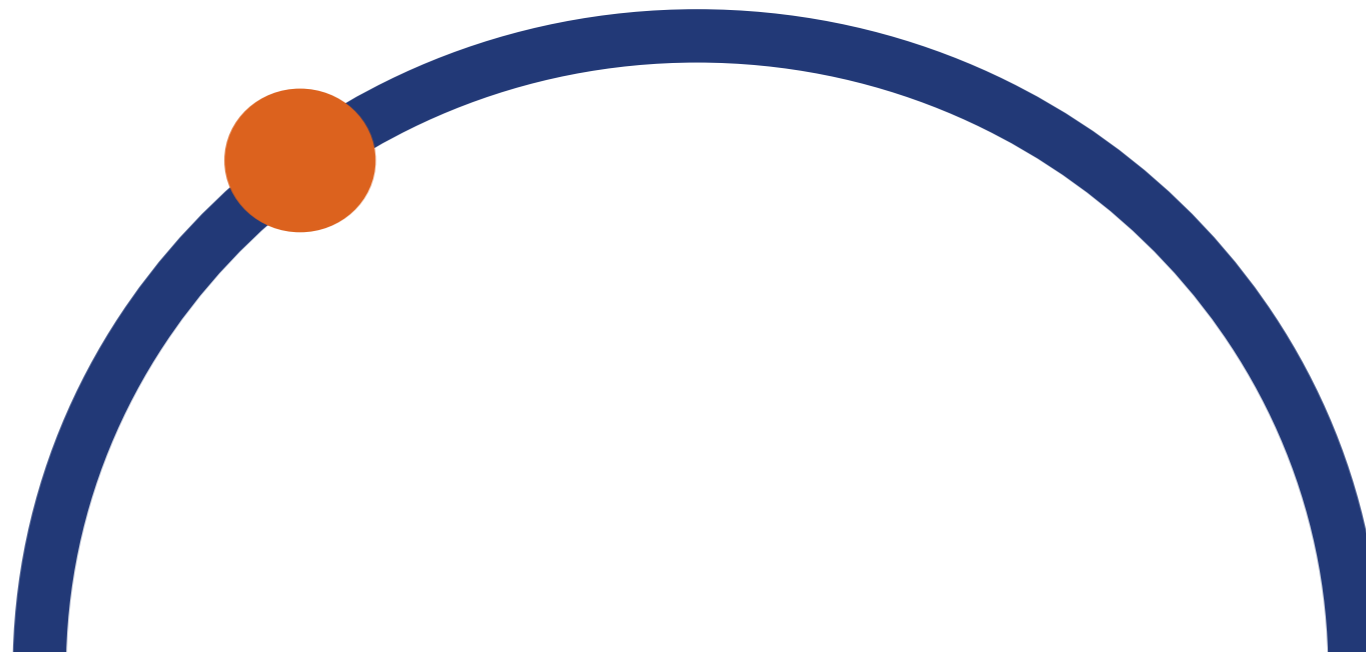
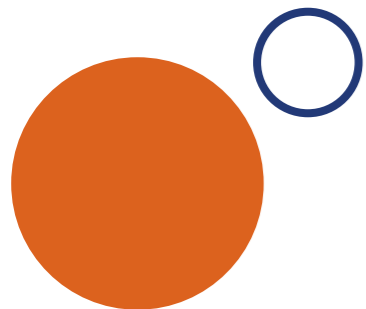
6 GRI eskakizunen adierazleak eta testuingurua

7 Urteko kontuak



Korporazioaren adierazpena

Presidentearen gutuna
Zuzendari kudeatzailearen gutuna
Aurkezpena eta irismena



Presidentearen gutuna

Urtsa Errazti



Mutualista estimatuok:

Atseginez partekatzen dut zuekin 2017ko Memoria. Nire ustez, ekitaldi horretan amaitutzat eman daiteke krisialditik ateratzeko fasea, eta hazkunde iraunkorrerako bidea hartu da, gutxienez, epe ertainera begira.

2017an, Euskadiko BPGa % 2,9 igo da, 2016an baino gutxiago, baina, hala eta guztiz ere, hazkundera aipagarria dela esan dezagu, eta enplegua sorrarazi duela. Hala, biztanleria landunaren tasa, 2016a amaitzean % 65,7 zen, eta 2017an, % 66,5. Gogotik azpimarratu nahi nuke biziki esanguratsua iruditzen zaidan egitate bat: 1985eko lehen hiruhilekoan, emakumeen okupazio-tasa % 24 zen, eta 2017ko azken hiruhilekoan % 63,4ra iritsi da.

Ekitaldia amaitzean, 943.000 lanaldi osoko lanpostu baliokideen gainetik zebilen euskal ekonomia, urtebete lehenago baino 18.400 lanpostu gehiagorekin.

Ekonomia sektoreka hartuz, berriro ere zerbitzuak izan ziren sektore dinamikoena enplegua sortzeko orduan, urtetik urtera % 2,2ko igoera eginda (ia 14.700 lanpostu gehiago). Bestalde, industriari eta eraikuntzak % 1,6na gehitu dituzte beren langileak, eta horrek esan nahi du 3.200 eta 900 enplegu garbi sortu dituztela hurrenez hurren. Zenbatekoen arteko aldearen zergatia lehen sektorean galdu diren 400 lanpostuetan datza.

Langile bakoitzaren lan-kostuek hazkunde aipagarriak izan zituzten urtearen bigarren erdian, baina urte osoa aintzat hartuz gero emaitza askoz mugatuagoa izan zen. Are gehiago bereizketa egiten bada soldaten kostuen eta gainerakoen artean, % 0,1 baino ez baitziren handitu soldata kostuak.

Horregatik, urte neurritsuak izan ondoren, aditu gehienek diote enpleguaren egonkortasuna handitzearen alde egin behar dela, ezinbestekoa baita Gizarte Segurantzaren sistema, epe laburrera, eta pentsioen sistema, epe luzera, iraunkorrak izan daitezten.

Helburu berarekin, hau da, Gizarte Segurantzaren sistemaren iraunkortasunaren bila, laneko arriskuen prebentzioa sustatzen eta bultzatzen jarraitu dugu. Horregatik, lan-ezbeharren kopura nabarmenki gutxitzeagatik enpresei lanbide-kontingentziatarako kotizazioak murrizteko sistemak, BONUS Pizgarria deitu ohi denak, Mutualan kidetuta dauden enpresentzat ia 2 milioi euroko kuota-itzulketara eragin du 2017an. 2018ko kanpainarako, araudian izan den aldaketaren ondoren, aurreikuspena askoz handiagoa da, eta 5 milioi eurora hurbiltzen da.

Hala eta guztiz ere, lan-absentismoa Euskadin BPGaren hazkundera baino askoz gehiago ari da hazten. 2017an kontingentzia arruntak eta kontingentzia arruntak direla-eta baja-egunen kopuruaren hazkundera % 8,3 izan zen aurreko urtearekin alderatuta.

Estatuko lehen erkidegoa da Euskadi absentismoari dagokionez, eta oso kostu handiak eragiten dizkie horrek euskal enpresei. Bizkaia izan zen langile bakoitzeko baja-egunen tasa handiena eduki duen probintzia iaz Estatu osoan.

Gainera, absentismo-tasa handiagoa da emakumeen artean gizonen artean baino; izan ere, gaur egungo gizartean familian erantzukizun handiagoa hartzen dute haiek beren gain. Horretan ere Euskadik aitzindari izan behar du, eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatu behar du.

Ildo horretan, duela urte askotatik, Mutualiak berdintasun-neurriak sustatzen ditu benetako berdintasuna lortze aldera. Horrez gain, laneko ordutegien arrazionalizazioa eta familiako eta laneko bizitza bateragarri egitea erraztuko duten malgutasun-sistemen hobekuntza ere bultzatzen ditugu, eta bereziki harro sentiarazten nau politika horrek.

Hiru urte igaro dira Mutualitateen Legea argitaratu zenetik, eta oraindik ez da agertu hura garatu behar duen erregelamendua. Erronka izango da horrek gure mutualitatearen kudeaketara erakarriko dituen aldaketetara egokitzea. Gainera, beti bezala, berrikuntzak egin beharko ditugu kontingentzia arrunten kudeaketan eraginkorragoak izan eta finantzazio egokia ez edukitzearen ondorioak samurtu ahal izateko.

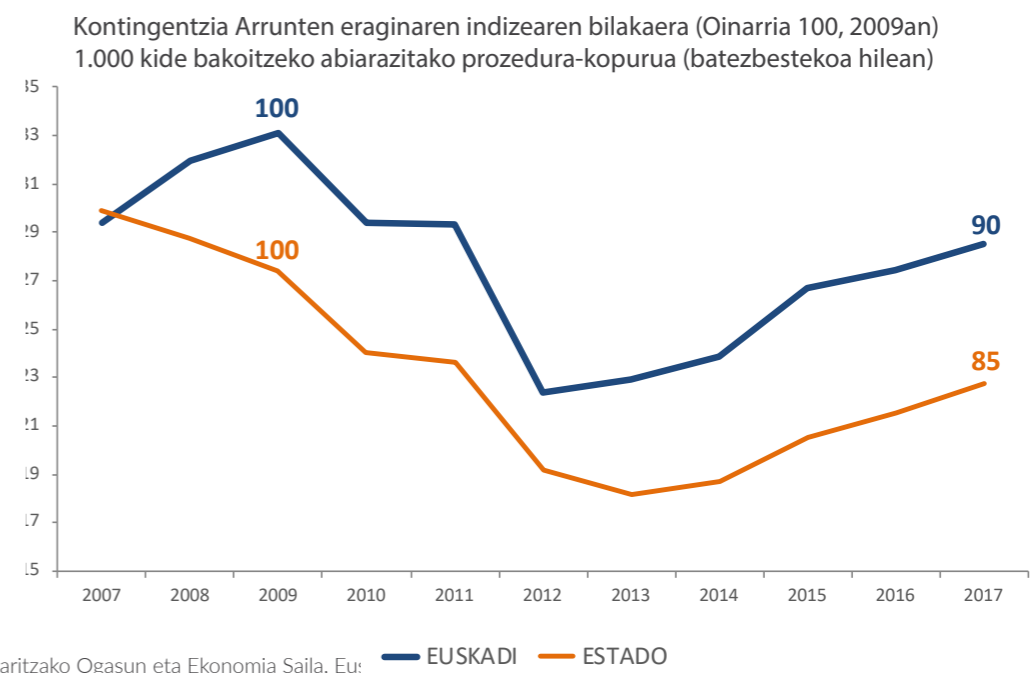
Ezin ahaztu, halaber, digitalizazioa, eta gure kudeaketa eta ematen ditugun osasun-zerbitzuen hobekuntza etengabea, Mutualiaren beste helburu nagusietakoa baita. Argi daukagu profesionalak izan behar dugula, eta gure zerbitzuak gertutasunez eskaini behar ditugula, eta digitalizazioa horretarako tresna bat da, eta ez helburua.

Gasteizen Mutualiaren Erabakimen Handiko Ospitalea martxoan inauguratu, eta lehen Araban genuen egoera harekin berreskuratu izanak erakusten du gure mutualistei eskaini nahi diegun zerbitzuaren modernotasuna eta espezializazioa.

Era berean, enplegu-bila dabilzanentzat erreferentziazko entitatea izateko erronka jarri diogu geure buruari. Hori lortzen badugu, esan nahiko du Mutualan lan egiten dutenak oso gustura ari direla, zalantzarik gabe etxean bertan hasi behar dugulako. Hortik aurrera, inplikaturik eta pozik ari den lantalde batekin, gure helburuak bete ahal izango ditugu.

Azkenik, aurten ere eskertu eta goretzi egin nahi dut gure profesionalen lantaldeak egin duen lan bikaina, gainera gure balioen isla delako hori. Gure mutualistei eta Zuzendaritza Batzordea eta gainerako Gobernu Organoak osatzen dituztenei eskertu behar diet azaldu duten fideltasuna, konpromisoa eta ardura.

Elkarrekin, talde eraginkor, profesional, abangoardista eta gardenagoa eratzen dugu.



Zuzendari kudeatzailearen gutuna

Ignacio Lekunberri



Mutualista estimatuok

Aurten amaitzen da Plan Estrategikoa 2015-2017, zehaztu ziren helburu guztiak beteta eta aurreikusi ziren proiektuak hein handi batean burututa.

Adierazle askoren bitartez neurtzen da gure zerbitzuaren kalitatea. Aski izango dira haietako bi, sentipenarena eta gauzatzearena, helburu horren betearazpen-maila ikus dadin. Osasun-laguntzari buruz 6.000 gogobetetze-inkesta inguru egin dira, eta batez besteko emaitza 8,52 izan da 10etik, gure zerbitzuen kalitatearen sentipenari dagokionez. Halaber, bereziki garrantzitsua da Mutuialiko klinikan egindako interbentzio kirurgikoekin lotutako infekzioen datua, hain zuzen ere, arazo infekziosoak izan dituzten ebakuntza kirurgikoen tasa % 0,4 izan baita soilik, eta datu horrek inguruko ospitale-parametro onenen artean jartzen du Mutuاليا. Badira datu gehiago Mutuialiko profesionalen jarduera jasoa berresten dutenak, baina haien berri emateko dago memoria hau.

Gure bezeroen gogobetetzea islatzen da, halaber, Mutuialiak duen Euskadiko merkatu-kuotan, inoizko altuena baita une honetan.

Entitatearen kaudimen-helburuak erdietsi baditugu ere, argi eta garbi dago Mutuialientzat eta sektorearentzat arrisku nabaria dela absentismoaren hazkundera, zeina susperraldi ekonomikoarekin, desagertzen ez, baizik eta handitzen ari den. Horregatik, gure erronka da kontingentzia Arrunten kudeaketan finantzazio egokia lortu ahal izatea. Oraingoz, gure kudeaketaren alor horretan lanean ari direnen ahaleginari esker, hazten ari den defizita murrizten duen finantzazio osagarri bat lortzen dugu, baina finantzazio askietsia eta iraunkorra lortu behar dugu, araudiaren aldaketen mende egongo ez dena.

Plan estrategiko horren garabidean, lortu dugu, halaber, gure kudeaketa-ereduari buruz ezarritako kalitate-helburuak erdiestea, eta Eusko Jaurlaritzak, Euskaliten bidez, Kudeaketa Aurreratuko euskal saria eman dion Euskadiko lehen entitatea gara Pertsonen atalean.

Gainera, 2017an abian jarri dugu arrakastaz Mutuialien egoitza berria Gasteizen, Erabakimen Handiko Ospitalea ekipamendu eta teknologia aurreratuenarekin hornitua; haren egitekoa da erantzun-itxaronaldia murriztea arretaren espezializazioaren bidez eta, zalantzarik gabe, horrek hobetu egingo du langileei eskaintzen zaien arreta. Mutuialitatearen proiektu funtsezko horretan esku hartu dutenen ardurari esker lortu ahal izan da hori guztia.

Amaitzeko, esan behar dut aurrera egiten ari garela nire ustez Mutuialien erronka nagusienetakoa den zerbaitetan, hau da, bere kultura korporatiboaren zehaztapen, ezarpen eta ziurtapenean. Hori da Mutuاليا luzaro iraunkorra izan dadin lortzeko oinarria. Plan Estrategiko hau burutzean gai gara jada kultura horrekin koherentea izango den antolamendu-eraketa bat diseinatzeko, baita arriskuen kudeaketari dagokionez ere.

Erronka berriak agertzen dira, esate baterako, digitalizazioa, edo gero eta konplexuagoa eta zorrotzagoa den araudi bat bete beharra; eta iraun egiten dute beste batzuek, hala nola gure zerbitzu guztiak euskaraz ere eskaini ahal izatea, eta ingurumenarekin, segurtasunarekin, laneko osasun eta ongizatearekin, aukeraberdintasunarekin, e.a. aldarrikatu dugun gure konpromisoa betetzea.

Ehun urtez baino gehiago egin dugun eran, erronka horiei erantzun ahal izateko, lantalderik hoberena dugu: Mutuialiko profesionalak eta mutuialitate-kide ditugun enpresak.



Aurkezpena eta irismena

Mutualia zifratan

18 zentro

3 ospitale

15 lehen mailako arretako eta administrazio-
zentro



EGOITZA OPERATIBOA
Henao kalea, 26
48009 Bilbo

ENPRESAREN HELBIDEA
Camino kalea, 1
20004 Donostia

ERABAKIMEN HANDIKO
OSPITALEA
EHO (Mutualia) Gasteiz
Tomas Zumarraga Dohatsuaren
kalea, 10 bis
01008 Gasteiz

Gizarte-lankidetzako 24 proiektu

% 42,71
EAEko merkatu-
kuota

295,52 milioi € kuo-
tetan

595
Batez besteko
langile-kopurua



9,07 milioi €
bideratu ziren
Gizarte Segurantzako Funt-
sera

1.149.986 €
Prestazio Ber-
ezietan

427 kontziliazio-
neurriak

36 ikasgela
Mutualia

Ziurtagiriak, sariak eta errekonozimenduak



ISO 9001 ziurtagiria, Kalitatea Kudeatzeko Sistemari buruzkoa.



ISO 14.001 ziurtagiria, Ingurumena Kudeatzeko Sistemari buruzkoa.



OHSAS 18001 ziurtagiria, Laneko Segurtasun eta Osasun Kudeaketa Sistemari buruzkoa.



UNE EN ISO 179003 ziurtagiria, Pazienteen Segurtasunaren Arriskua Kudeatzeari buruzkoa



UNE EN ISO 179006 ziurtagiria, Osasun Laguntzarekin lotutako Infekzioak Zaindu, Prebenitu eta Kontrolatzeko Sistemari buruzkoa, Pakea eta Ercilla klinikentzat.



ISO 50001 ziurtagiria, Energia Kudeatzeko Sistemari buruzkoa.



DIGA 3 IZAR ziurtagiria (Irisgarritasun Maila Adierazteko Bereizgarria), gure Gardentasun Atariaren irisgarritasunarentzat.



Irisgarritasun Unibertsalari buruzko ziurtagiria, DALCO irizpideen arabera (UNE 170.001-1 araua), Henaoko, Ercillako eta Beasaingo gure zentroentzat, 5 izar.



Irisgarritasun Unibertsalari buruzko ziurtagiria, DIGA (irisgarritasun maila adierazten duen bereizgarria) espezifikazio teknikoaren arabera, Basauri, Erandio eta lurretako gure zentroentzat, 4 izar.



Irisgarritasun Unibertsalari buruzko ziurtagiria, DIGA (irisgarritasun maila adierazten duen bereizgarria) espezifikazio teknikoaren arabera, Gernikako gure zentroentzat, 3 izar.



Familia Erantzukizuneko Enpresa (EFR) ziurtagiria.



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



Bikaintasunerako EFQM Europako sarian finalista.



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



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



DIPLOOS saria, Laneko Segurtasuneko Espainiako Trofeoa.



Laguntza-kalitatearen alorreko bikaintasunaren aintzatespena, Gizarte Garapen eta Integrazioarako Institutuak (IDIS) emana.



Bai Euskarari Bidean: Ziurtagiriaren Elkarrekin emandako ziurtagiria enpresaren barnean euskararen erabilpen-maila bat ziurtatzen duena.



Kudeaketa Aurreratuari Euskal Saria; Euskadiko kudeaketaren errekonozimendua goren da. Role Model jarduketak pertsonen alorrean garatzeagatik ematen den errekonozimendua.



Informazioaren segurtasunaren kudeaketa-sistema.

Memoria honi eta bere irismenari buruz

2005etik, Mutuialiak bere urteko memoriak argitaratzen ditu, Global Reporting Initiative (GRI) metodologiari jarraituz, dokumentu bakar batean bilduta erakundearen urteko informazioa eta jasangarritasun-txostena.

Honekin, hamahiru memoria egin dira GRIren G4 gidaliburuaren gidalerroei jarraituz. Gure helburua da estandar horien araberako ERABATEKOA aukera betetzea, kontuak argi eta eraginkortasunez ematea, eta urtetik urtera jasangarritasunaren kudeaketa hobetzea, gure jardueren bitartez balio handiagoa lortzeko gizartearen eta ingurumenaren alorrean.

Kudeaketa jasangarriko memoria integratu honi kanpo-ziurtapeneko prozesua egin zaio, legez egin beharrekoek gain; izan ere, ezarrita dago bi urtez behin kanpo-egiaztapena egingo zaiola. CoP aurreratuen kategoriako betetze-mailaren ziurtapenerako, Itun Globalaren Espainiako Sareak egin zuen egiaztapena. Memoria hau Aurrerapenari buruzko Komunikazioaren (CoP) baliokidea da. Nazio Batuen Itun Globalak eskatzen du, eta haren bitartez ekimen horrekiko dugun konpromisoa berresten dugu, baita Mutuialiak Garapen Jasangarriaren Helburuekin (GJH) duen

konpromisoa ere. Helburu horiek Nazio Batuen 2015eko goi-bileran onartu ziren.

GRI adierazleen taulan, aintzat hartu dugu GJHekiko bateratasuna eta Munduko Hitzarmeneko hamar printzipioekin bat etortzea.

Memoria hau egiteko, erakundearen alor guztietako ekarpenak eta informazioa erabili da, 2017ko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitarteko aldiari dagokionez, eta gure interes talde guztientzat kontsultarako balio dezala da gure asmoa.

2017ko memoria Donostian 2018ko uztailaren 20an egindako Ohiko Batzar Nagusian aurkeztu, onartu eta baliozkotu zen. Batzar horretan, formatu digitalean eman genuen ekitaldiko finantza-informazioa.



Memoriaren kalitatea eta edukia zehazteko printzipioak



Oreka

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

Konparagarritasuna

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

Argitasuna, zehaztasuna eta sakontasuna

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

Puntueltasuna

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

Fidagarritasuna

Urteko memoria honetan bildutako datuak eta informazioa gure erakundearen 2017ko ekitaldian gauzatuak jarduerari buruzkoak dira, eta prozesuak kudeatzeko informazio sistemen bidez lortu dira datu horiek; hala nola AS/400, SAP R/3, PRISMA eta EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET eta prozesu bakoitzerako kalkulatuak adierazleak.

Interes-taldeen parte-hartzea

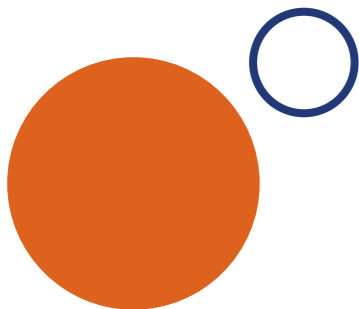
Mutuialiak interes-taldeak identifikatzen ditu eta haiekin etengabeko elkarriketan jarduten du, horrela haien itxaropen eta interes guztiei erantzun ahal izateko.

Jasangarritasunaren testuinguru estrategikoa

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

Materialtasuna

Mutuialiak barne hartzen ditu gizarte, ekonomia eta ingurumeneko inpaktu esanguratsuenek adierazten dituzten alderdiak edo gure interes-taldeen ebaluazioetan eta erabakietan eragin dezaketen alorrak.



Materialtasunaren azterketa

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

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

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

Materialtasunaren azterketa posta elektronikoz egindako inkestaren bidez egiten dugu, interes-taldee bidali edo helarazita, eta Focus Groupen bitartez elkargoekin, fundazioekin eta garapen-lankidetzako GKEekin.

Azterlan hori hobetu egiten da urtetik urtera, eta erakundearen plan estrategikoak lantzeko zikloekin batera egiten da.

Ondorengo taula honetan ikus daiteke interes-talde bakoitzarentzat zein diren gai garrantzitsuenak Mutualiaren kudeaketaren barruan:



INTERES-TALDEA	GAI GARRANTZITSUAK
Aliatuak eta hornitzaileak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna 2. Enpresaren jardura ekonomikoa 3. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna 4. Laneko praktikak eta taxuzko lana: aniztasuna eta aukera-berdintasuna
Gizartea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sozietatea, araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 2. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroaren osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna 3. Presentzia merkatuan 5. Giza eskubideak: elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboa 6. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna, aniztasuna eta aukera berdintasuna 7. Ingurumen-araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak
Gobernu- eta partaidetza-organoak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna 2. Enpresaren jardura ekonomikoa 3. Presentzia merkatuan 4. Ingurumen-araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 5. Laneko praktikak eta taxuzko lana: aniztasuna eta aukera-berdintasuna 6. Sozietatea, araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 7. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna
Bezeroak: Enpresak eta Aholkularitzak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingurumen-araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 2. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna 3. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna 4. Enpresaren jardura ekonomikoa 5. Laneko praktikak eta taxuzko lana: kontratazioa, txandaketa, prestazio sozialak, etab. 6. Sozietatea, araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 7. Laneko praktikak eta taxuzko lana: aniztasuna eta aukera-berdintasuna
Mutualiako langileak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enpresaren jardura ekonomikoa 2. Presentzia merkatuan 3. Ingurumen-araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 4. Laneko praktikak eta taxuzko lana: laneko osasun eta segurtasuna 5. Laneko praktikak eta taxuzko lana: aniztasuna eta aukera-berdintasuna 6. Sozietatea, araudia betetzea: legea ez betetzeagatik jasotako isunak 7. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna

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

Hona hemen gai garrantzitsuak:

ALORRAK	Puntuazioa	ESTALDURA	
		BARRUKOA	KANPOKOA
1. Alderdi ekonomikoak: Enpresaren jarduera ekonomikoa	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
2. Alderdi ekonomikoak: Presentzia merkatuan	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
3. Ingurumen-alorrekoak: Araudia betetzea	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
4. Gizarte-alorrekoak. Laneko praktikak eta lan taxuzkoa: Laneko osasun eta segurtasuna	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
5. Gizarte-alorrekoak. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
6. Gizarte-alorrekoak. Araudia betetzea	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
7. Gizarte-alorrekoak. Laneko praktikak eta lan taxuzkoa: Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak

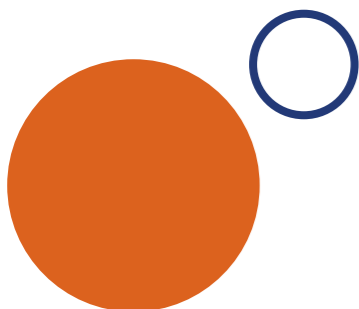
Merezi du nabarmentzea ezen, lehentasunak ezartzeko jardueraren ondorioz 7 gai material agertu arren, interes-taldek zabaltzeko egokitzat jotzen dituzten gai guztiei buruzko kontuak ematen dituela Mutuالياk memoria honetan.

Gure interes-taldek identifikatu dituzten alor materialei erantzuten dieten adierazle guztiak marratuta ageri dira memoria honen 7. puntuan, GRI Adierazleen eta Testuinguruaren atalean

Kontaktu-gunea

Interesa dutenek hemen eskuratu dezakete memoria: www.mutualia.es; baita Itun Globalaren Espainiako Sarearen web orrian ere <http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/>.

Dokumentu honetan emandako informazioak kontsultatzeko edo osatzeko, posta elektronikoko helbide honen bidez jardaitzke Mutualiarekinharremanetan.ReputacionCorporativa1@mutualia.es

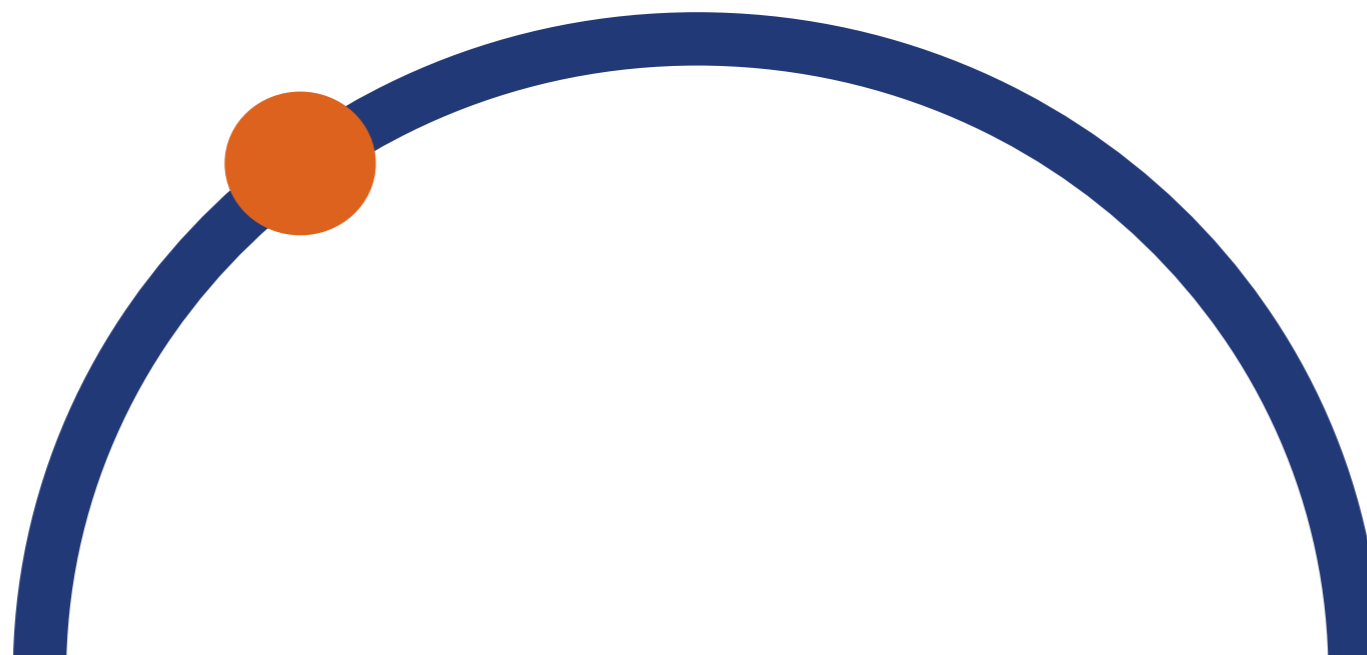
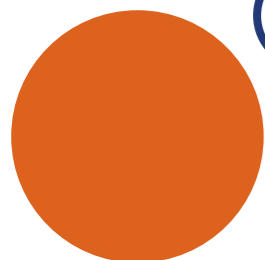




2

Gobernu- eta partaidetza-organoak

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



Batzar Nagusia

Mutualitateko goi-mailako gobernu-organoa da; enpresaburu kide guztiek, atxikitako langileen ordezkari batek (35/2014 Legearen araudi-garapenak zehazten dituen baldintzetan) eta mutualitateko langileak ordezkatzeko dituen langile batek osatzen dute.

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

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

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

Zuzendaritza Batzordea

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

Indarrean dauden estatutuen arabera, bazkide diren enpresa-kopuru batek osatzen du, gutxienez zazpi eta, gehienez, hogeik, Batzar Nagusian parte hartzen duten Mutuialiko langileen ordezkariak barne.

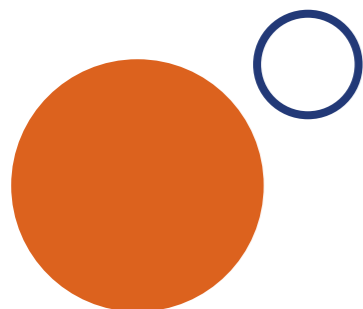
Batzar Nagusiak izendatuko ditu Zuzendaritza Batzordeko kideak, erakundearen langile-ordezkaria izan ezik, hori enpresa-batzordeak aukeratuko baitu bere kideen artean. Ministerio eskudunak berretsiko ditu kide guztiak, azken hori izan ezik. Zuzendaritza Batzordea hiru hilean behin elkartzen da ohiko bilerak egiteko, eta behar beste alditan, berriz, ezohikoak egiteko, presidenteak deialdia egiten duenean zein kideen herenak hala eskatutakoan. Bilerak erakundearen egoitzan nahiz Zuzendaritza Batzordeak berak adierazitako beste edonon egin ahalko dira.

Ez presidenteak (ez baitu exekutibo-tasunik), eta ez Zuzendaritza Batzordea osatzen duten gainerako kideek ere, ez dute inolako ordainsaririk jasoko, bileretara joateagatik jasotzen diren konpentsazioak izan ezik. Horiek 246/2010 TIN Aginduan, otsailaren 4koan, zeinaren arabera Mutuen Zuzendaritza Batzordearen eta Prestazio Berezien Batzordeko kideei eman beharrezko konpentsazioak ezartzen baitira, ezarrita daude.

Mutuialiko Zuzendaritza Batzordeak 2018ko maiatzaren 29an egin zuen bileran onetsi zuen erakundearen estatutuak aldatzea, 8/2015 Legeak, GSLOak xedatzen duenera egokitzeko, eta 2018ko uztailaren 20rako deituta dagoen Ezohiko Batzar Nagusian egingo da hori. Batzar Nagusiari, gaur egun indarrean dauden estatutuak II. kapitulurako proposatuko zaizkion moldaketen artean jaso da Zuzendaritza Batzordeko kide diren enpresen ordezkariak izendatzerakoan hobetsi eta sustatuko dela Emakumeen eta Gizonen Presentzia Orekatuaren Printzipioa aintzat hartzea, eta karguren bat berritu behar den bakoitzean hori gogoratu beharko dela. Berdintasun-aurreikuspen hori bera ezartzen da Erakunde Zuzendari Kudeatzailea izendatzeko ere, hala nola betekizun exekutiboak dituzten langileak, Kontrol eta Jarraipen Batzordeko kideak eta Prestazio Berezien Batzordea osatzen dutenak izendatzeko ere.

Zuzendaritza Batzordea

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



Batzorde Exekutiboa

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

Hamar kidek edo gutxiagok osatzen dute. Hilean behin egiten ditu ohiko bildurak.

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

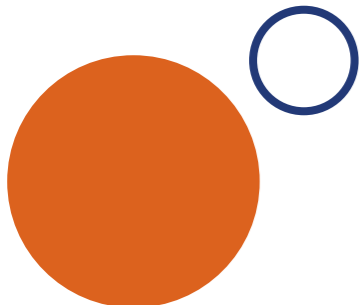


Zuzendari kudeatzailea

Mutualitatearen zuzendaritza exekutiboa egikaritzen duen organoa da; haren helburu orokorrak eta erakundearen ohiko zuzendaritza garatzen ditu, Zuzendaritza Batzordeak eta Presidenteak esleitzen dizkion irizpide eta aginduen mende egongo da, eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzan jarduten duen erakunde den heinean Mutualitatearen kudeaketa-araudia aplikatuko du.

Bere ahalmenak, mugak, debekuak eta erantzukizunak erakundearen estatutuetan daude jasota. Zuzendaritza Batzordeak izendatuko du; dena den, izendapena eta goi-mailako zuzendaritzaren lan-kontratua eraginkorrak izan daitezen, den ministerio eskudunaren berrespena beharko da.

Zuzendari kudeatzailea: Ignacio Lekunberri Hormaetxea



Kontrol eta Jarraipen Batzordea

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

Hamar kide ditu, mutualitatearen kuoten arabera. Kide horien erdiak babestutako langileen ordezkariak dira, erakundeak lan egiten duen lurralde-eremuan ordezkariak handiena duten sindikatuak hautatuak; eta beste erdiak enpresa kideen ordezkariak dira, ordezkariak handiena duten enpresa-erakunde bidez hautatuak. 8/2015 Legegintzako Errege Dekretu berriak langile autonomoen elkarte profesionalen ordezkariak bat gehitzen du.

Enpresa kideen ordezkariak

Presidentea	Urtza Errazti y Olartecoechea	Jez Sistemas Ferroviarios, SL
Batzordekidea	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Batzordekidea	Pedro Campo Iglesias	CEBEK
Batzordekidea	Nerea Zamakola Gárate	ADEGI
Batzordekidea	Fernando Raposo Banda	SEA

Sindikatuaren ordezkariak

Batzordekidea	Alfonso Ríos Velada	CCOO
Batzordekidea	Luis Mouliia Mayor	CCOO
Batzordekidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Batzordekidea	Esperanza Morales Quicios	UGT
Batzordekidea	Ibon Zubiela Martín	LAB
Idazkaria	Ignacio Lekunberri Hormaetxea	

Prestazio Berezien Batzordea

Gizarte-laguntzaren Erreserbatik eratorritako etekinak langile babestuei edo atxikiei eta eskubidedunei esleitzeko organo eskuduna da. Azken horiek baldin eta kontingentzia profesionalak estalita badituzte, lan-istripu bat edo lanbide-gaixotasun bat pairatu badute eta egoera berezi edo premia-egoera batean badaude.

Onurak hautazkoak izango dira, eta Gizarte Segurantzaren babes-jarduketan sartzen diren estatik independenteak.

Hamar kidek osatuko dute; horietako bostek, enpresa kideak ordezkariak dituzte, eta beste bostek langile babestuek.

Presidente, idazkari eta presidenteordearen karguak bi urtekoak dira, eta kargu horietarako enpresen ordezkariak eta langile babestuenak hautatzen dira, txandaka.

8/2015 Legegintzako Errege Dekretu berriak langile atxikiaren ordezkariak bat gehitzen du.

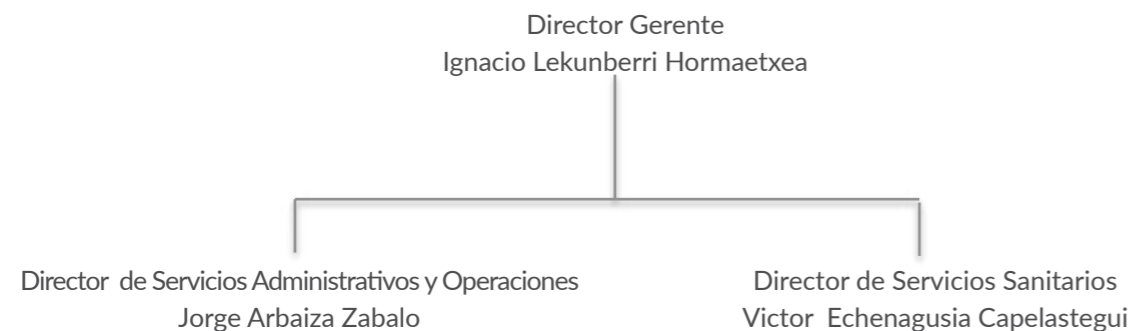
Presidentea	José Enrique Arroyo Villalba	UGT
Batzordekidea	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer, SA
Batzordekidea	Alfonso Ríos Velada	CCOO.
Batzordekidea	Álvaro Plaza Reino	ArcelorMittal Gipuzkoa, SLU
Batzordekidea	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Batzordekidea	Jokin Ganboa Agirre	Gestamp Bizkaia, SA
Batzordekidea	José María Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, SA
Batzordekidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Batzordekidea	Andoni Larralde Etxarte	ELA
Batzordekidea	Asier Goitia Torrontegui	LAB

** Zuzendaritza Batzordeko kideek, Kontrol eta Jarraipen Batzordekoek eta Prestazio Berezien Batzordekoek ez dute inolako ordainsaririk jasotzen, ez baitira ezer ordaintzeko karguak, GSLOaren 91.3 artikuluan xedatzen denaren arabera, eta bileretara joateagatik haietako edozeinek jaso ditzakeen konpentsazioak araututa daude 246/2010 TIN Aginduan, eta Mutualitatearen Zuzendaritza Batzordeak urtero dagokion KPlaren hazkundeari buruz hartu behar duen akordioan (urtero martxoko Zuzendaritza Batzordean).

Zuzendaritza Batzordea

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

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



Goi-mailako Zuzendaritzaren ordainketa

GSLOare 88.3 eta 4 artikulua; Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministroak Jakinarazitako Agindua, 2015eko urtarrilaren 2koa; 1382/1985 Errege Dekretua, Goi-mailako Zuzendaritzako lan-harreman berezia arautzen duena; 3/2017 Legearen, 2017ko Estatuko Aurrekontu Orokorraren 31. xedapen gehigarria; eta goi-mailako zuzendaritzako kontratuak, Mutualitateko Zuzendari Kudeatzailearekin eta funtzio exekutiboak dituztenekin sinatuak (3 pertsona). Ez dago ordainsaririk akziotan, ez eta dibidendu geroratutan, Mutualitatea ez delako merkataritza-sozietate bta eta bere goi-arduradunen ordainketa zorrozki araututa dagoelako aipatu den araudian. Haiek irazteagatik eman beharreko kalte-ordaina 1382/1985 Errege Dekretuan jasota dago, eta ez dute erretiro-pentsio gehigarria jasotzeko eskubiderik.



Kudeaketaren jarraipena

Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Zuzendari kudeatzailea

Jorge Arbaiza Zabalo
Administrazio Zerbitzuen eta Eragiketen zuzendaria

Lorena Aguirregabiria Castresana
Baliabideen eta Aliantza Operatiboen Kudeaketa
zuzendaria

Ismael Calle Sobrón
Bezeroen Kudeaketako zuzendaria

Susana Castaños del Molino
Aholkularitza Juridikoko eta Betetze Korporatiboko
zuzendaria

Verónica Estrade Royo
Barne Auditoretzako zuzendaria

Imanol Goirigolzarri Sáez
Prestazio Ekonomikoen zuzendaria

Verónica Huidobro de Diego
Erakundearen eta Arriskuen Kudeaketaren
zuzendaria

Jon Irizar Huguet
Euskara-dinamizatzailea

Raúl Medina Valbuena
Pertsonen Kudeaketako zuzendaria

Maria Luisa Ortiz Salvador
Gai Juridikoetako zuzendaria

Miguel Ulibarrena Sainz
Arabako zuzendari medikoa

Victor Echenagusia Capelastegui
Osasun Zerbitzuetako zuzendaria

Diego Badosa Quintana
Langile Autonomoen Jarduera Eteteko zuzendaria

Luis Canel Crespo
4. Lurralde Unitateko zuzendaria

Javier De la Fuente Ortiz de Zarate
Gipuzkoako zuzendari medikoa

Miren Fernandez Mujika
Kontingentzia Arrunten zuzendaria

Lourdes Gondra Eguzkiza
Ekonomia eta Finantzako zuzendaria

Iratxe Ijalba Izaguirre
Informazio Sistemen zuzendaria

Alfonso Lizarbe Moral
Hirugarrenen Osasun Laguntzako zuzendaria

Berdintasuneko zuzendaria

Jesús Ruiz Armiño
Bizkaiko zuzendari medikoa

Juan Villar Caballero
Arabako Lurralde-zuzendaria



9 (% 45)



11 (% 55)



3

Nor gara

Erakundearen profila

Kudeaketa-eredua

Kode etikoa

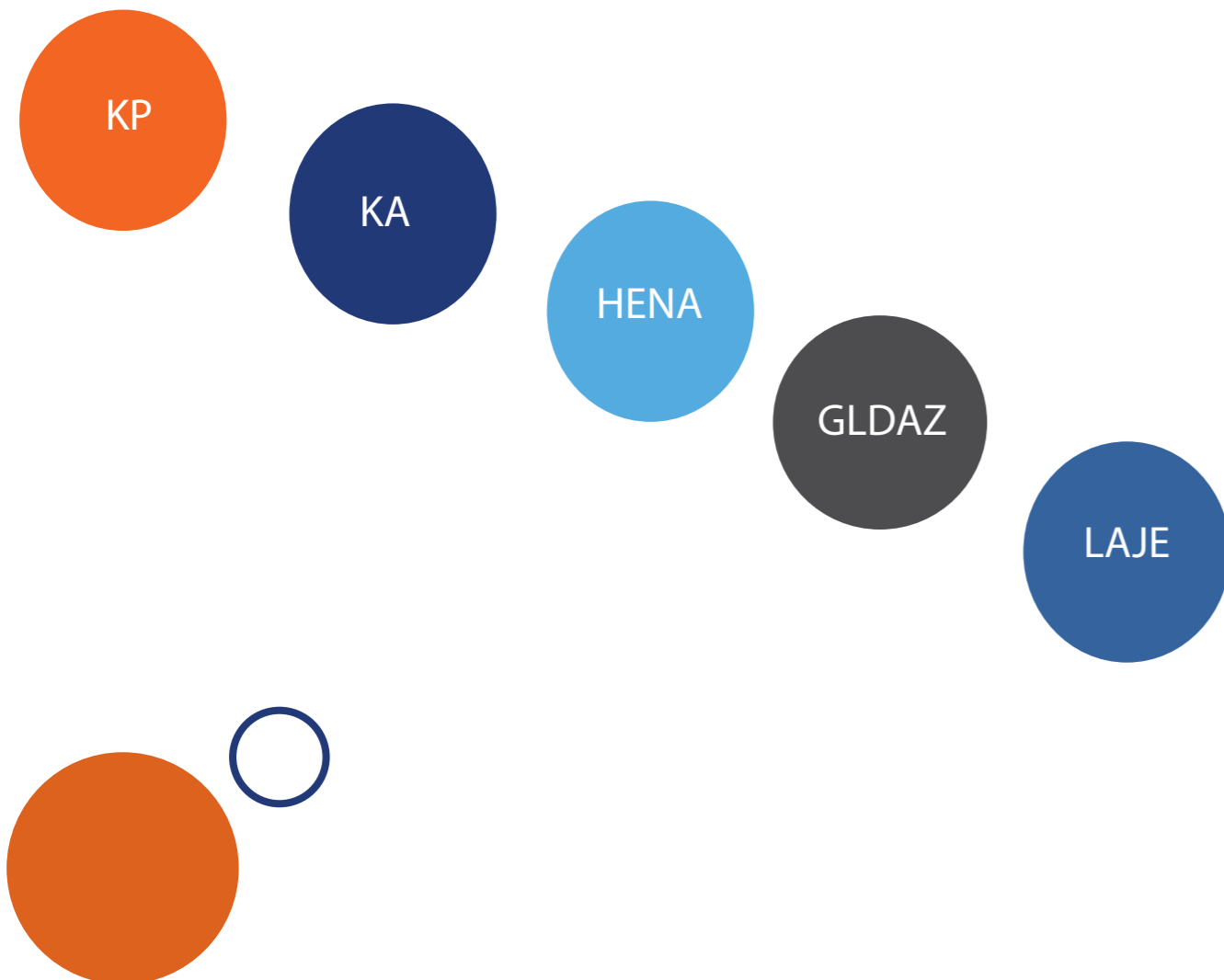
Nazio Batuen Munduko Hitzarmenera atxikitze

Esparru juridikoa

Erakundearen profila

MUTUALIAren helburua da Gizarte Segurantzaren honako jardura hauek lantzea:

- Gizarte Segurantzako laneko istripu eta lanbide-gaixotasunen ondoriozko kontingentzien babesean sartzen diren prestazio ekonomikoak eta osasun-laguntzak kudeatzea, errehabilitazioa barne dela, baita babes-ekintzak eskaintzen dituen kontingentzia berorien inguruko prebentzio-jarduerak ere kudeatzea.
- Kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoa kudeatzea.
- Haurdunaldiko eta edoskitzaro naturaleko arriskuengatiko prestazioak kudeatzea.
- Norberaren konturako langileek jardura eteteagatik dituzten prestazio ekonomikoak kudeatzea, 32/2010 Legeak, abuztuaren 5ekoak, arautzen duen moduan, bertan xedatzen baita langile autonomoak jardura utzi ostean babesteko berariazko sistema.
- Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzeagatiko prestazioaren kudeaketa.
- Legez ematen ahal zaizkien Gizarte Segurantzaren baitako gainerako jarduerak.



Misioa

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

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

Hala, bere interes-taldeen osasuna, bizi-kalitatea eta gogobetetzea hobetzeko helburuarekin, kudeaketa aurreratuko eredu bat aplikatzen du, produktu berritzaileen eta pertsona konprometituen eskutik, eta gizartearekiko erantzukizunez jardunez eta Gizarte Segurantzaren Sistemaren jasangarritasuna bermatzea bilatuz.

Ikuspegia

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

Ildo estrategikoak

2015-2017 Plan Estrategikoan jasota dagoen bezala, bere ikuspegitik eratortzen diren ildo estrategiko hauek identifikatu ditu Mutualiak.



Balioak

Mutualiaren misioak zehazten du zer garen: mutualitate bat; baina balioak dira gure ekintzak egunez egun bideratzen dituztenak, eta zer-nolako mutualitatea garen adierazten dutenak; balioak dira gure egiteko modua.

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

Hona hemen Mutualiaren ikur izan daitezen nahi ditugun balioen mapa:



Kudeaketa-eredua

Mutualian gure kudeaketa hobetzearen alde egiten dugu, epe luzerako ikuspegia edukita, agertuko diren erronkei aurre egin ahal izateko. Horretarako, Kudeaketa Aurreratuko Eredua hartzen dugu erreferentziatzat, eta eredu horrek erakusten digu bidea kudeaketa etengabe hobetzeko eta kudeaketa-estrategia definitzeko.

Eredu horretan funtsezko sei ideia dira azpimarragarriak: enpresaren estrategia jakin bat sustraituko duen epe luzeko ikuspegia sortu; enpresa bezeroari begira ipini, balioa sorrarazita; interesdun guztientzat gogobetegarriak izango diren emaitzak lortu; proiektu partekatuaren sentipena sorrarazi langileengan; gizarte-konpromisoa sustatu, eta enpresaren esparru guztietan berrikuntza landu.

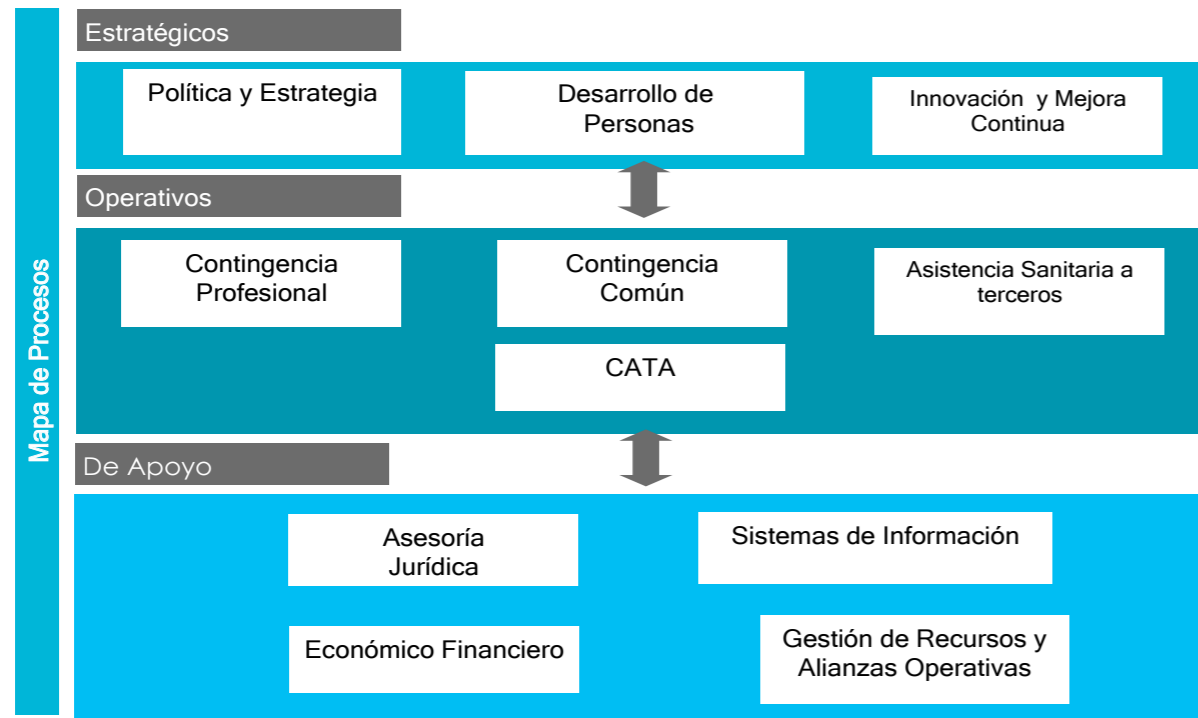
Honako hauek dira 6 jarduera-ardatzak:



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

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

Kudeaketa-planen eta ezarritako adierazleen jarraipena eginez berrikusi eta ebaluatzen dugu gure estrategia, eta, horri esker, ezarritako helburuetan zenbat aurreratu dugun jakin ahal dugu.



URTEAK

GERTAERA GARRANTZITSUAK

2017	ISO 27001 Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemaren egiaztagiria lortu izana "Bidean" egiaztagiria, zeina Bai Euskarari Ziurtagirien Elkarrekin ematen duen, lortu izana DIGA saria, ezarritako irisgarritasun-hobekuntzengatik Fernando Amorrortu saria, "Gorrenzako teknologia berriak eta irisgarritasuna" sailean Erronka Garbia zigilua, 2017ko Batzar Nagusia ingurumen jasangarriko ekitaldi moduan antolatzeagatik.
2016	Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria, Pertsonen atalean Laguntza Kalitateko Bikaintasunaren QH egiaztagiria "oinarrizko zigilua + izar 2" atalean UNE 179006:2013 ziurtagiria, Osasun-arretarekin zerikusia duten infekzioak prebenitu eta kontrolatzeko Arriskuen Kudeaketari buruzkoa

URTEAK

GERTAERA GARRANTZITSUAK

2015	ISO 50001 ziurtagiria, Efizientzia Energetikoari buruzkoa Laguntza Kalitateko Bikaintasunaren QH egiaztagiria "oinarrizko zigilua + izar bat" atalean Kudeaketa Aurreratuaren Urrezko A Saria
2014	Mutualia App, aplikaziorik onena Administrazioa eta Smart City kategorian START BISCAYApp'14 lehiaketan UNE 179003 ziurtagiria, Pazientearen Segurtasunaren Arriskua Kudeatzeari buruzkoa EFR-Familia Erantzukizuneko Enpresa ziurtagiria
2013	Jardunbide Egokien Saria - Euskadi; Jardunbide egokien sariaren III. edizioko finalista, Espainia mailan; EFQM jardunbide egokien sariaren finalista, Europa mailan, Lidera proiektuarekin
2012	ISO 14001 ziurtagiria Bikaintasunaren EFQM Europako sarietako finalistak
2011	Lidera proiektuaren sorrera OHSAS 18001 ziurtagiria Euskaliteko presidentetza Lidergoaren ebaluazioa lider guzti-guztiengana helarazi izana Historia kliniko digital propioa garatu izana, baliabide propioekin
2010	Business Intelligence (COGNOS) sistema ezarri izana Kalitatearen Iberoamerikako saria, zilarrezko kategoria
2009	Diploos saria - Laneko Segurtasuneko Espainiako Trofeoa Nazio Batuen Munduko Hitzarmenera bildu izana
2008	Urrezko Q saria I. Berdintasun Plana sinatu izana ES Memoria egin izana, GRI oinarri hartuz A+ kalifikazioarekin balioetsia Erantzukizun Sozialaren Memoria balioetsi izana. GRI 3- A+ kalifikazioarekin

URTEAK

GERTAERA GARRANTZITSUAK

Erantzukizun Sozialaren Memoria balioetsi izana. GRI 3- A+ kalifikazioarekin

2007 Bizkaia Foroaren errekonozimendua, EESarekin izandako aurrerapenarengatik eta konpromisoarengatik

Innobasque-Berrikuntzaren Euskal Agentzian sartu izana.

2006 Euskalit-Kalitaterako Euskal Fundazioaren Patronatuan sartu izana

Erantzukizun Sozialaren Memoria balioetsi izana. GRI 3- B+ kalifikazioarekin

2005 Kudeaketaren Zilarrezko Q saria



Emandako estaldurak eta zerbitzuak

Mutualiak eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzan jarduten duten gainerako mutualitateek beren enpresa kidetuei eta atxikitako langileei eskaini diezazkien estaldurak legeak arautzen ditu.

Horregatik, saiatu ere saiatu gara estaldura horien baitan dagoeneko existitzen diren zerbitzuak hobetzen eta zerbitzu berriak diseinatzen, finean gure enpresa kidetuen eta gure langile babestuen eta atxikitako langileen beharrak eta haiek espero dutena ahal den neurrian betetzeko.

Laneko Istripuak
eta Lanbide
Gaixotasunak

Prebentzio-jarduerak

Osasun-laguntza.

Prestazio ekonomikoak.

Kontingentzia
Profesionalak

Hurdunaldiko
eta edoskitzaro
naturaleko
arriskuak

Lanpostu-azterketak eta enpresei aholku emateko bisitaldiak.

Arriskuaren eta osasunaren egoeraren balorazioa prestazioaren jatorriaren txostena eginez.

Prestazio ekonomikoa.

Gaixotasun
larriak dituzten
adingabeen
zaintza

Kasuen balorazioa.

Prestazio ekonomikoa.

Kontingentzia
arruntak

Baja medikoen kontrola eta jarraipena.

Aldi Baterako Ezintasunagatik ematen diren prestazio ekonomikoak.

Langile
Autonomoen
Jarduera Etetea

Prestazio ekonomikoak.

Arriskuen kudeaketa

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

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

Lehen defentsa-lerroa: negozio-jardueren arduradunengan datza, jardueren indar-guneak eta ahuleziak hoberen ezagutzen dituztenak baitira eta, ondorioz, baita haiei lotutako arriskuak ere ezagutzen baitituzte. Pertsona egokienak dira zehazteko arriskuak maila onargarrietan egon daitezen zer kontrol behar diren.

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

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

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



Kodeetiko eta Arrisku Penalak Prebenitzeko Plana

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

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

Mutualiak Zigor Zuzenbideko eta Complianceko Zuzendariaren Irizpena jaso zuen 2015eko abenduaren 16an Pertsona Juridikoen Erantzukizun Penal Prebenitzeko Programa ezartzen lankide dugun kanpo-enpresaren eskutik, programaren eratzeko egitarazuak, ezartze eta zuzendaritzako kideen eta langileen artean hedatzeari dagokionez, 1/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, 10/1995 Lege Organikoa, azaroaren 23koa, Zigor Kodearena, aldatzen duenak, xedatua jarraikiz.

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

Hartarako, edonolako ustelkeriak prebenitze aldera, Betetze Korporatiboko Batzordeak bere kideak trebatzeko etengabeko programa bat ezarri du, baita aldizkako prestakuntza eta barneko komunikaziorako plangintza ere, Mutualiako kide guztiak alor horretan sentsibilizaturik egon daitezen. 2017an, prestakuntza hori aurrera eramateko, online prestakuntzako plataforma bat sortu dugu, eta horrek ahalbidetu digu antolakundeko pertsona guztiek kode etikoaren ezagutzan sakondu ahal izatea. Prestakuntza horretan kodearen edukia eta inplikazioak ezagutarazten ziren eta, amaitzean, zenbateraino ulertu ziren ebaluatzen zen.

Gainera, kode etikoan Mutualiako langile guztion artean zehaztu ditugun balioekin zerikusia duten portaerak garatzeko, jardunaldi batzuk egin dira non erakundeko pertsona guztiek proposatu baitute Mutualiako balio eta interes-talde horietako bakoitzerako zein izan behar luketen kode etikoak aintzat hartu eta jaso behar lituzkeen portaerak. Horien bilketa eta azterketa egin ondoren, kode etikoa eraberritu egingo da Mutualiako pertsona guztien ekarpenak jaso ditzan



Finantza Inbertsioen jokabide-kodea

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

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

Jokabide-kodearen betetze-mailari buruzko Finantza Inbertsioen Batzordearen txostena

Finantza-azpiprozesua zehaztean inbertsioen jokabide-kodea betetzen dela kontrolatzeko, honako adierazle hauek gehitu dira eta 2017ko ekitaldian balio hauek izan dituzte:

Gizarte Segurantzza

EPE LABURREKO LIKIDEZIA	
(egokia 1etik 1,5era; 2tik gora izateak Diruzaintzan soberakina adierazten du)	2,77
SEGURTASUNA (S&Pk onartutako gutxienekoa)	BBB
ERRENTAGARRITASUNA (Diruzaintzaren guztizkoa)	% 3,22
ERAGIKETA ESPEKULATIBOEN KOPURUA	Batere ez

* 2017ko ekitaldian "Epe laburreko likidezia" ratioak balio altu samarra ematen du, batez ere merkatuen eta interes-tipoen egungo egoera ikusita ez delako egokitzat jo epe luzeko inbertsioak egitea.

Ondare Historikoa

Diruzaintzako guztizko errentagarritasuna % 1,875 izan da.

Aipatu **Finantza-inbertsioen jokabide-kodea** betetzeaz gain, Mutualiak bete egin du 1622/2011 Errege Dekretuak, azaroaren 14koak, Mutualitateen kudeaketako elkarlanaren gaineko Erregelamendu Orokorra aldatzen duenak, 30. artikuluan ezarritakoa ere. Artikulu horrek erreserba eta funts propioen gauzatzea zein finantza-inbertsioak arautzen ditu, eta 2017ko ekitaldian egindako finantza-inbertsioen eskuraketa eta besterentze guztiei aplikatu zaie.

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

Nazio Batuen Hitzarmenera atxikitzea

Munduko Hitzarmenaren 10 printzipioak funtsezko balioak dira ekimena abiarazi zenetik, eta oinarritzen dira giza eskubideen, lan-arauen, ingurumenaren eta ustelkeriarik ezaren alorrean Nazio Batuek egin dituzten eta mundu mailako adostasuna duten hainbat adierazpenetan.



Mutualiak, 2009tik, bat egin du ekimen horrekin, eta beretu egin ditu 10 printzipioak, bere barne-funtzionamenduan lantzeko konpromisoa hartuta eta, bide batez, giza eskubideak eta lan-arauak errespetatu, ingurumena zaindu eta bere jardura eta operazioetan gardentasunez aritzeko hitza eman du.

Hartutako konpromisoari men eginez, aldi berean Aurrerapen Txostenaren egitekoa ere baduen gure memoriaren bidez, urtero jakinarazten ditugu gure antolakundearen egiten ditugun eta printzipioetako bakoitzarekin gure konpromisoa adierazten duten jardura guztiak.

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

- Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsala.
- Lanaren Nazioarteko Erakundearen Adierazpena, laneko printzipio eta eskubideei buruzkoa.
- Ingurumenerako eta Garapenerako Rio de Janeiroko Adierazpena.
- Ustelkeriaren aurkako Nazio Batuen Hitzarmena.



Halaber, 2015etik, Mutualia konprometiturik dago GJH-Garapen Jasangarrirako Helburuekin, eta zehaztu du zein GJHren ganean duen eragina edukitzeko gaitasuna eta egin ditzakeen jardueretan maila lokalean zein nazioartekoan garapen jasangarriari laguntzeko, inpaktu negatiboak eragotziz ez ezik, inpaktu positiboak sustatuz.

GRI edukien taulan zutabe bat jasota dago, non GRI Adierazleen GJHen eta Munduko Hitzarmenaren arteko harremanak azaltzen diren.

Esparru juridikoa

2017ko ekitaldia ez da araugintzari dagokionez urte emankorrenen artean geratuko, araugintzaren adieratzat hartzen badugu legeak, erregelamenduak edo, oro har, arau-xedapenak onetsi eta argitaratzea. Berez, Mutualitateen sektorekook, abenduaren 26ko 35/2014 Legea, mutualitateen araubidea aldatu zuena, onartu zenetik zain jarraitzen dugu Lankidetzaren Erregelamendu berria noiz argitaratuko.

Hala eta guztiz ere gogora ekarri behar da bi lege eta errege dekretu bat onetsi direla, ohi dugun moduan Gizarte Segurantzarekin elkarlanean aritzen diren mutualitateentzat aplikazio garrantzizkoenak diren xedapenak zerrendatu aurretik.

Argitalpenaren kronologiaren arabera, lehena 231/2017 Dekretua da, martxoaren 10ekoa, zeinaren bitartez lan-ezbeharren kopurua era nabarmenean gutxitu duten enpresentzat lanbide-kontingentziengatik kotizazioen murrizketa-sistema (BONUS) baten ezarpena arautzen baita, lan-ezbeharren kopuruari aurre egiteko eraginkortasuna erakutsi duen pizgarri-sistema bera baino gehiago eraberrituz pizgarri horiek emateko prozedura, eskabidea egiteko, onarpena jasotzeko eta pizgarria kobratzeko prozedura sinpletzeko, eta segurtasun juridiko handiagoa izango duen ezbeharren inguruko portaerarako sistema objektibo bat ezartzeko.

Urriaren 6/2017 Legea argitaratu zen, urriaren 24koa, Lan Autonomoan Urgentziaz egin beharko Aldaketena; hark mutualitateentzat dituen berritasun azpimarragarrienak dira lan-istripuaren kontzeptua aldatu egiten duela langile autonomoentzat, aurrerantzean hor sartzen ahal direlako "in itinere" istripuak, eta kotizazio-oinarrietan urtean lau aldaketa egin ahal izatea onartzen delako, urtarilean, apirilean, uztailean eta urriaren abiaraztekoak.

Azkenik, 9/2017 Legea onetsi da, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena, eta horren bitartez Espainiako ordenamendu juridikora ekarri dira Europako Legebiltzarraren eta Batzordearen 2014/23/UE eta 2014/24/UE Zuzentarauak, 2014ko otsailaren 26koak, 2018ko martxoaren 9an indarrean sartu direnak; berrikuntza nabarmenak ezarri dituzte mutualitateak bezalako botere esleitzailen kontratazio-araubidean, eta lizitazioen sistematika eta dokumentazioaren zati handi bat lege berrira egokitu behar da haren helburuak bete ahal izateko: gardentasun handiagoa kontratazio publikoan (zuzentasuna), eta kalitate-prezio oreka hobea lortzea, gizarte-, ingurumen-, berrikuntza- eta enpresa txiki eta ertainen sustapeneko alorreko politika publikoetako kontratuen bitartez kudeatutako baliabideak sustatuz.

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

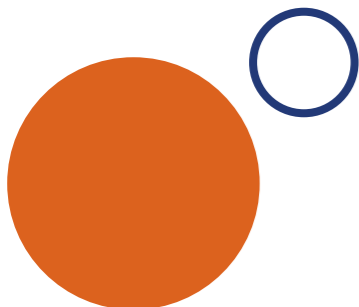
- 47/2003 Legea, azaroaren 26koa, Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.
- 2011ko uztailearen 1eko Ebazpena, Estatuaren Administrazio Kontu Hartzailtza Nagusiarena, Kontabilitate Publikoaren Plana Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten duena, gero Estatuaren Administrazio Kontu Hartzailtza Nagusiaren beraren 2016ko uztailearen 5eko eta 2017ko otsailaren 9ko Ebazpenek neurri batean aldatu zutena.
- 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena, eta HFP/1298/2017 Agindua, abenduaren 26koa, zeinaren bidez argitaratzen baitira 2018ko urtarrilaren 1etik aurrera administrazioko kontratazioen kontratuek izango dituzten mugak.
- 19/2013 Legea, Abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, zeinak mutualitateak aipatzen baititu bere xedapen batzuen objektu gisa.
- 8/2015 Legegintzako Errege Dekretua, ekainaren 20koa, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bategina onartzen duena.
- 5/2000 Legegintzako Errege Dekretua, abuztuaren 4koa, lan-alorreko arau-hausteei eta zigorrei buruzko legearen testu bategina onartzen duena.
- 1993/1995 Errege Dekretua, abenduaren 7koa, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean ari diren Mutualitateen lankidetzari buruzko Erregelamendua onartzen duena.

- 1299/2006 Dekretua, azaroaren 10ekoa, Gizarte Segurantzaren Sistemako lanbide-gaixotasunen taula onartzen duena.
- 42/2006 Legea, abenduaren 28koa, 2007rako Estatuko Aurrekontu Orokorra arautzen dituena. Bertako laugarren xedapen gehigarrian, lan-istripuen eta lanbide-gaixotasunen Gizarte Segurantzako kotizazio-primen prezioa xedatzen du.
- 84/1996 Errege Dekretua, urtarrilaren 26koa, zeinaren bidez, enpresak Gizarte Segurantzaren inskribatzeko eta langileek Gizarte Segurantzaren alta edo baja emateko nahiz euren datuak aldatzeko arautegia onartzen baita.
- 1415/2004 Errege Dekretua, ekainaren 11koa, Gizarte Segurantzaren Diru-bilketari buruzko Erregelamendu Orokorra onartzen duena, eta hori garatzen duen TAS/1562/2005 Agindua, maiatzaren 25ekoa, aplikazio-arauei buruzkoa.
- 2064/1995 Errege Dekretua, abenduaren 22koa, Kotizazioari buruzko Erregelamendu Orokorra eta Gizarte Segurantzako beste eskubide batzuen likidazioari buruzkoa, eta ESS/106/2017 Agindua, otsailaren 9koa, 2017rako Gizarte Segurantzako kotizazioaren, langabeziaren, jardura eteteagatik babesaren, Soldatak Bermatzeko Funtzaren eta lanbide-heziketaren gaineko arau legalak garatzen dituena.
- 40/2007 Legea, abenduaren 4koa, Gizarte Segurantzaren gaitako Neurriak buruzkoa, eta 1430/2009 Errege Dekretua, irailaren 11koa, aurrekoa garatzen duena aldi baterako ezintasunagatik prestazioei dagokionez.
- 625/2014 Errege Dekretua, uztailaren 18koa, ESS/1187/2015 Agindua, eta ekainaren 15ekoa, aurreko Errege Dekretua garatzen duena, lehenengo 365 egunetan aldi baterako ezintasunaren prozesuak kudeatzeari eta kontrolatzeari dagokionez.
- 1300/1995 Errege Dekretua, uztailaren 21ekoa eta 1996ko urtarrilaren 18ko Agindua, Gizarte Segurantzaren Sistemako lanerako ezintasunei buruzkoa.
- 1148/2011 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, Gizarte Segurantzaren sistemaren minbizia edo bestelako gaixotasun larriren bat duten adingabeen zaintzagatik prestazio ekonomikoa aplikatu eta garatzeko.
- 231/2017 Errege Dekretua, martxoaren 10ekoa, lan-ezbeharrak era nabarmenean gutxitu dituzten enpresei lanbide-kontingentziengatik kotizazioetan murrizketak egiteko BONUS sistemaren ezarpena arautzen duena, eta haren Garapen-agindua, ESS/256/018, maiatzaren 12koa.
- 20/2007 Legea, uztailaren 11koa, Langile Autonomoaren Estatutuarena, eta 6/2017 Legea, urriaren 24koa, Lan Autonomoaren Erreforma Urgenteak egiten dituena.
- 32/2010 Legea, abuztuaren 5ekoa, langile autonomoek jardunari uzteak babesteko berriazko sistema ezartzen duena; 1541/2011 Errege Dekretuak, urriaren 31koak, garatu zuena, 35/2014 Legeak aldatuta zuena eta 8/2015 LEDak, GSLOak, neurri batean indargabetu zuena, 1541/2011 ED indarrean badago ere oraindik.
- 1596/2011 Errege Dekretua, azaroaren 4koa, kontingentzia profesionalak direla-eta langileentzako ekintza babeslea handitzeari buruzkoa, Etxeko Langileen Gizarte Segurantzako Erregimen Berezia daudenez.
- 14/1986 Legea, apirilaren 25ekoa, Osasunaren Lege Orokorra; 41/2002 Legea, azaroaren 14koa, Pazientearen Autonomiari eta Informazio eta Dokumentazio Klinikoren alorreko Eskubide eta Betebeharrena.

31/2006 Dekretua, otsailaren 21ekoa, Eusko Jurlaritzaren Osasun Sailarena, osasun-zentro, -zerbitzu eta -establezimenduak baimentzeari buruzkoa.

1630/2011 Errege Dekretua, azaroaren 14koa, Gizarte Segurantzarekin Lankidetzan diharduten Mutualitateen osasun- eta susperraldi-zerbitzuen eskaintza arautzen duena.

- TIN 971/2009 Agindua, apirilaren 16koa, lanbide-kontingentzietatik eratorritako osasun laguntzarako garraio gastuen konpentsazioari eta lanbide-kontingentzien eta kontingentzia arrunten azterketa eta osasun balorazioetarako gastuei buruzkoa, eta Gizarte Segurantzako Estatu Idazkaritzako 2009ko urriaren 21eko Ebazpena, agindu hori aplikatzeari buruzko jarraibideak ematen dituena.
- 38/2012 Dekretua, martxoaren 13koa, Eusko Jurlaritzako Osasun eta Kontsumo Sailarena, historia klinikoari eta osasun-alorreko paziente eta profesionalen dokumentazio klinikoren alorrean dituzten eskubide eta obligazioei buruzkoa.
- 1506/2012 Errege Dekretua, azaroaren 2koa, Osasun Sistema Nazionaleko zorro erkide osagarria arautzen duena eta prestazio ortoprotesikoen finantzaziorako gehieneko zenbatekoak zehazteko oinarriak ezartzen dituena.
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, datu pertsonalak babesteari buruzkoa, eta hura garatzen duen Erregelamendua, 1720/2007 Errege Dekretuak, abenduaren 21ekoak, onetsi zuena, hala nola 2018ko maiatzaren 25etik aurrera Europako Legebiltzarren eta Batzordearen (UE)2016/679 Erregelamendua, pertsona fisikoen babesari buruzkoa datu pertsonalen prozesamenduari eta datu horien zirkulazio libreari dagokionez, zeinak indargabetzen baitu 95/46/CE Zuzentaraua (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra-DBEO).



RAMA korporazioa gaur egun

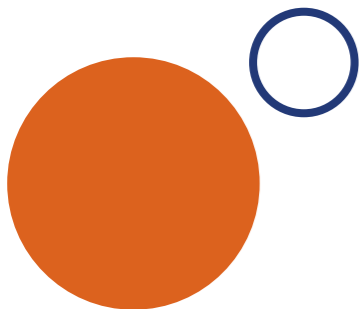


RAMA KORPORAZIOA lankidetzaproiektu erkide bat da garai bateko Corporación Mutua osatzen zuten mutualitateen artean egina; berezko nortasun juridikorik gabeko entitate legez onetsi zuen haren formalizazioa Gizarte Segurantzaren Antolaketako Zuzendaritza Orokorrak 2016ko urtarrilaren 13ko Ebazpenaren bitartez, eta bertan onartzen da Aliantza Estrategikoko Akordioa, zazpi Mutualitateek sinatzen dutena. Halaber onartzen da "CORPORACIÓN RAMA (Red Asistencial de Mutuas Asociadas)" izena erabiltzea, eta hura osatzen duten Mutualitateetako bakoitzaren irudi erkide desberdina, akordioa izenpetzen duten zazpi Mutualitateek egiten dituzten zerbitzuak egiterakoan, eta Patente eta Marken Espainiako Erregistro Bulegoan erregistratu egiten da. Tresna baliagarria da hau Mutualitateei, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean aritzen diren entitateak diren heinean, esleitzen zaizkien baliabide publikoen kudeaketa egokiena eta eraginkorra lortu ahal izateko; lankidetzarako eta kooperaziorako esparru egonkorra da akordioaren beraren zergatian adierazten den moduan, Mutualitateei esleitzen zaizkien jarduketa-esparruetan, esate baterako, elkarri osasun-prestazioak egin ahal izateko, kontingentzia arruntengatik aldi baterako ezintasunen prestazio ekonomikoaren jarraipena egiteko, Mutualitate bakoitzaren laguntza- eta administrazio-instalazio eta -zentroak elkarrekin erabili ahal izateko, eta baita lanbide-kontingentzietara bideratutako ikerkuntza-, garapen- eta berrikuntza-jarduketak egin ahal izateko, betiere Mutualitateek kudeatzen dituzten baliabide publikoen erabileraren eraginkortasun eta efizientzia handiagoa lortu asmoz.

Korporazio horretako kide gara honako hauek: CESMA, Ibermutuamur, MAC, MC MUTUAL, Mutua Gallega, Unión de Mutuas eta Mutua.

Rama korporazioak 3.215.231 langile baino gehiago babestu ditu 2017an; Gizarte Segurantzako erregimen orokorrean kideen % 22,39, alegia.

Kontingentzia profesionalen magnitude nagusiak 2017an



	2017ko abendua
Besteren konturako langileen batez besteko kopurua	3.215.231
Batez besteko merkatu-kuota	% 22,39
Langile autonomoen batez besteko kopurua	127.833
Kobratutako kuotak (milioi €)	1.468,89

Kontingentzia Arrunten magnitude nagusiak 2017an

	2017ko abendua
Besteren konturako langileen batez besteko kopurua	2.371.277
Langile autonomoen batez besteko kopurua	599.600
Kobratutako kuotak (milioi €)	894,29

Zerbitzua

Geure zentroak bateratu izanak ahalbidetzen du guk babestutako langileek, edozein arrazoiengatik, ezinezkoa zaienean dagokien mutualitatearen zentrorra joatea, jo dezaketela RAMA Korporazioko beste edozein mutualitatearen zentrotara.

Mutualitateen sektoreko laguntza-sare zabalena osatzen dugu. Hala, RAMA korporazioak, zeina probintzia guztietan dagoen, 2017an 317 zentro propio zituen; horietatik, zazpi ospitaleak dira; 235, laguntza-zentroak; eta 75, administrazio-zentroak. Halaber, RAMA korporazioak mutualitate-arteke bi ospitale ere baditu.



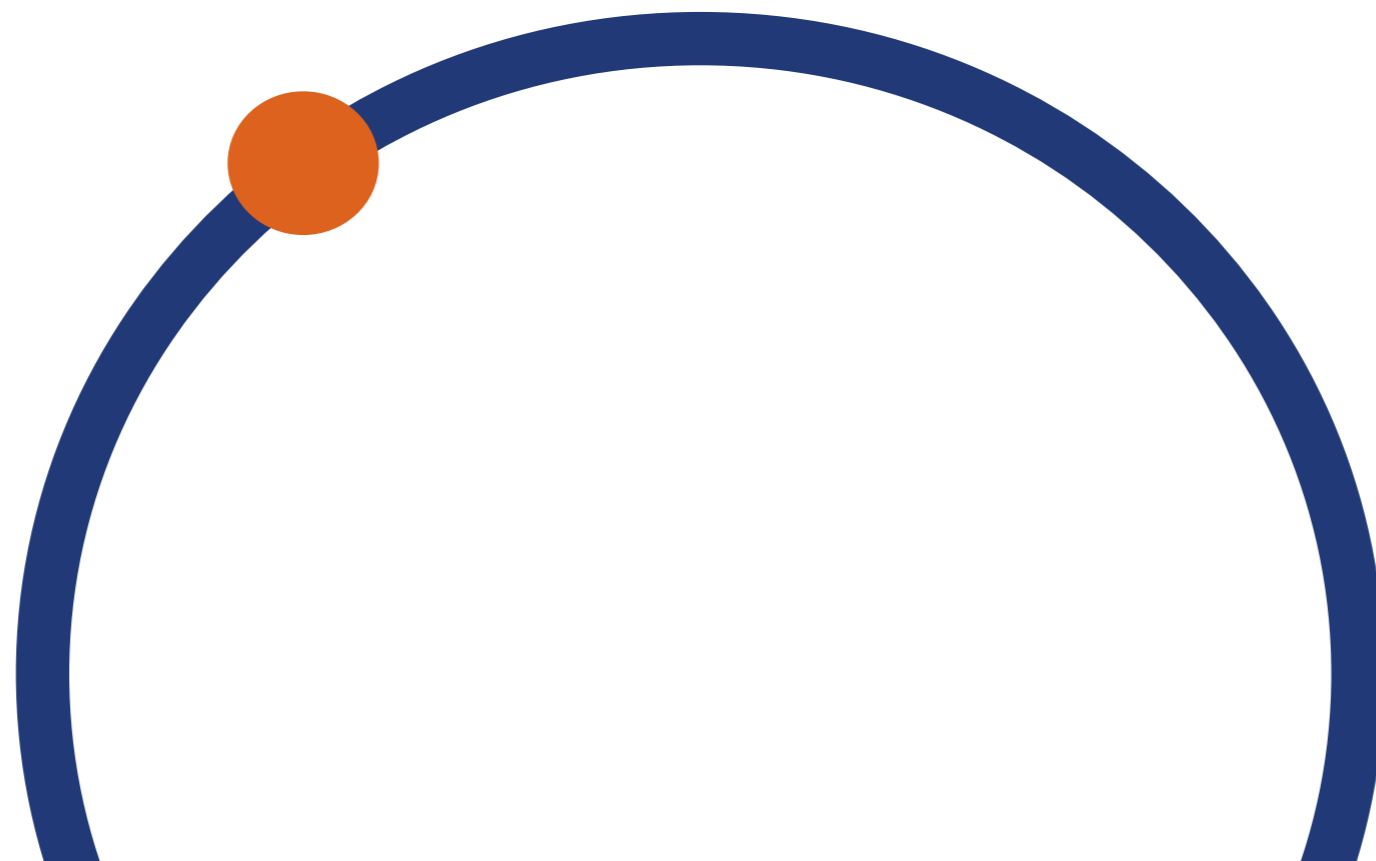
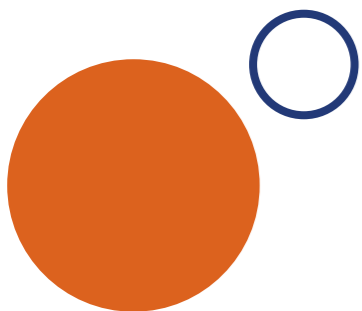
RAMA korporazioaren barruko zentrozen bitartez are eskurago jartzen ditugu laguntza- eta administrazio-zerbitzuak, eta babesten ditugun kolektiboen kudeaketa eta izapideetara jotzea errazten dugu horrela.

Hori guztia, gure kideen erabateko gogobetetzea helburu dela, gure zerbitzuetan ahalik eta efizientzia eta bikaintasun handiena erdietsita.



4

Interes-taldeen Konpromisoa eta Esku-hartzeak



Interes-taldeen konpromisoa eta parte-hartzea

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

Konfiantza sortu nahi dugu gure ingurunean eta gure ikuspegi estrategikoaren barruan, eta garrantzitsutzat jotzen dugu gure jarduerak eragindako kolektiboekin harremana izatea, erantzukizun sozialaren ikuspuntutik.

Horretarako, ezinbestekoa da gure talde guztiak inplikatzeko gure helburua era jasangarrian bete ahal izateko. Inplikazio eta konpromiso hori konfiantza metatzen duten harremanak eraikiz lortzen da; hala, haien itxaropen zein beharrak ezagutu daitezke eta haiei erantzun dakieke, Mutualiari buruz duten pertzepzioa hobetuta.

Harreman horrek gure aurrerapenari ekarpena egiten dio, eta gure lehiakortasuna eta garapen jasangarria handitzen ditu.

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

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

Interes-taldea	Beharrak eta Itxaropenak	Informazio-iturriak
LANGILEAK	Enpleguaren egonkortasuna eta kalitatea. Laneko giro atsegingarria. Garapen profesionala. Parte-hartze bidezko kudeaketa. Taldea Gardentasuna Abangoardismoa Eraginkortasuna Gertutasuna Profesionaltasuna	Pertsonen gogobetetasuna neurtzeko inkesta. Lidergoaren ebaluazioa. Iradokizun-sistema Prozesu taldeak / hobetzeko taldeak / saio klinikoak / letradunen bilerak. Komunikazio-bilerak. Langileen ordezkariekin bilerak. Lidera proiektua. Lidera proiektuaren bloga. Txorien Plaza, Mutualiaren balioei buruzko elkarrizketa-foroa Diagnostikoa eta Berdintasun Plana. Eguneroko jarduera / zuzeneko harremana.
ALIATUAK	Sinergiak eta elkarren garapena. Batera finkatutako helburuak. Ezagutza/eskarmentua jendarteratzea. Harreman iraunkorra, konfiantza eta gardentasunean oinarritua.	Rama korporazioaren prozesuei buruzko bilerak, adierazleen segimendua eta ebaluazioa. Gogobetetasuna neurtzeko inkestak
HORNITZAILEAK	Harreman iraunkorra, konfiantza eta gardentasunean oinarritua. Ezagutza/eskarmentua jendarteratzea.	Hornitzaileak homologatu eta ebaluatzeko sistema Iradokizunen, kexen eta errekamazioen sistema (Web-orria, estraneta, Contact Center, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioaren bulego birtuala, etab.). Gure bezeroek osasun-laguntzako zerbitzua ematen duten kanpo-hornitzaileei dagokienez duten gogobetetasun-mailaren ebaluazioa Mahai-inguruak hornitzaileekin.
GOBERNU ETA PARTAIDETZA ORGANOAK	Kudeaketa eraginkorra Gardentasuna Laguntzaren kalitatea Ospe korporatiboa Kudeaketa aurreratua Bezeroarenganako orientazioa	Kontrol eta Jarraipen bilerak Komite Betearazlearen bilerak. Zuzendaritza Batzordearen bilerak. Batzar Orokorraren bilerak.
GIZARTEA	Inguruneari ekarpen ekonomikoa eta soziala.	Gizartearen gogobetetasuna neurtzeko inkesta. Aldian behingo bilerak hainbat elkarte eta erakunderekin
LAN, MIGRAZIO ETA GIZARTE SEGURANTZAKO MINISTERIOA (MTMSS)	Kudeaketa eraginkorra (errentagarritasuna / kaudimena). Gardentasuna (informazioa / komunikazioa). Araudia betetzea.	Gizarte Segurantzako Antolaketako Zuzendaritza Orokorrarekiko bilerak Arauak aldatzea eta eguneraketa sektorean aplikatzea. Ministerioaren auditoretza

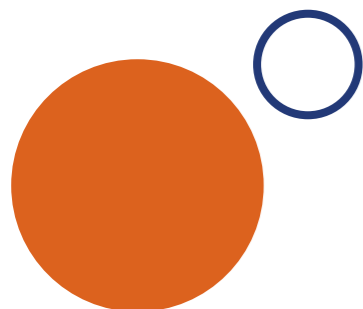
Mutualiak ingurunean sor daitezkeen aldaketak ulertzea eta haiei aurrea hartzea ahalbidetzen dioten beste informazio-iturri batzuk kudeatzen ditu (administrazioa/instituzioak, merkaturak –bezero posibleak– eta/edo sektorea). Horregatik, AMAT-Laneko Istripuen Mutualitateen Elkarteko Zuzendaritza Batzordean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

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

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

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

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





Emaitzak

Kaudimena

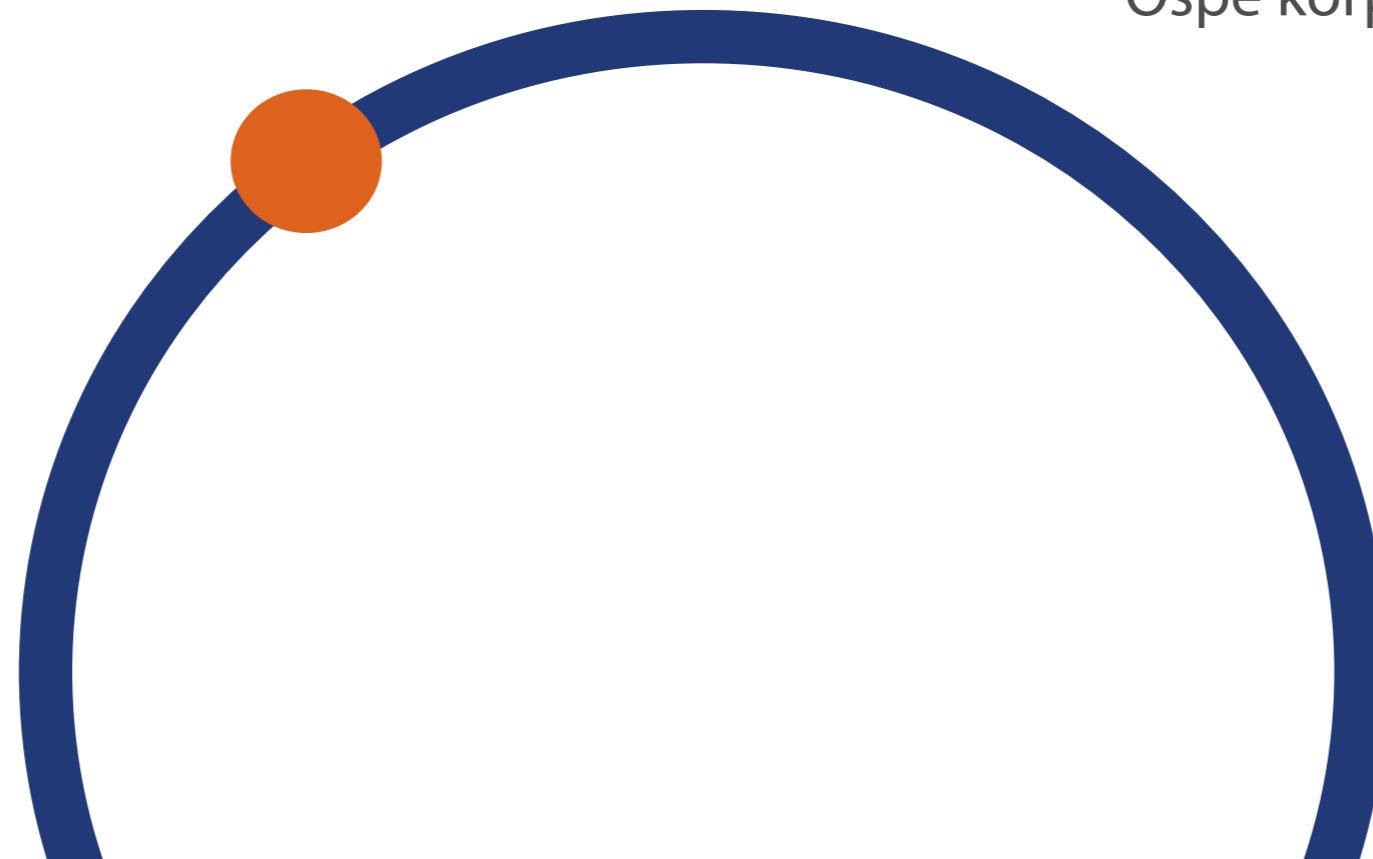
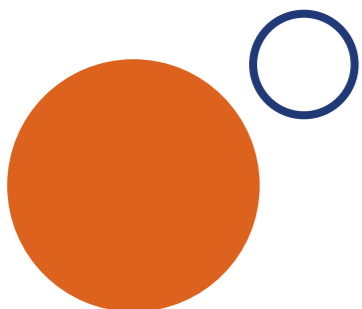
Laguntzaren kalitatea

Bezeroarenganako Orientazioa

Kudeaketa aurreratua

Langileen Konpromisoa

Ospe korporatiboa



KAUDIMENA

KONTINGENTZIA PROFESIONALAK

Kuoten bidezko diru-



2016	197.179.548 €
2017	210.275.395 €

Prestazioetan egindako gastua



2016	75.400.453 €
2017	80.109.695 €

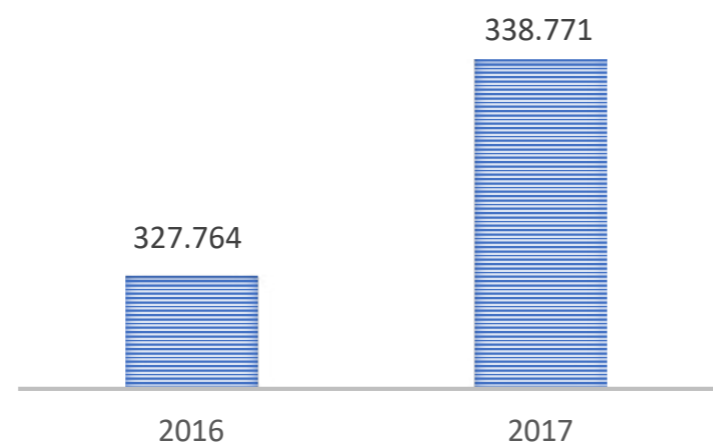
Pertsona babestuak



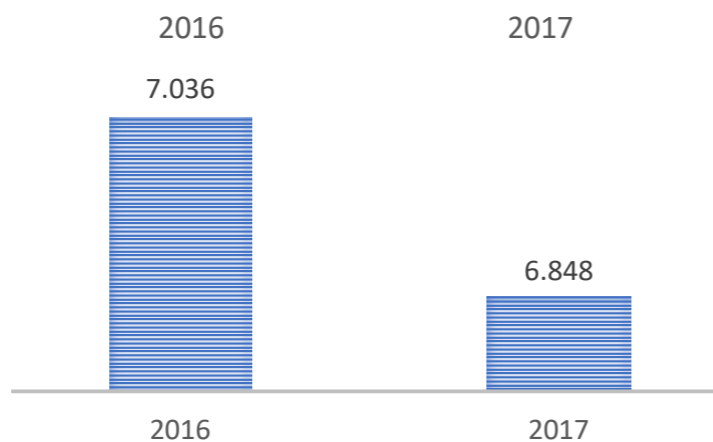
2016	334.800
2017	345.619

Batezbestekoafiliazioa

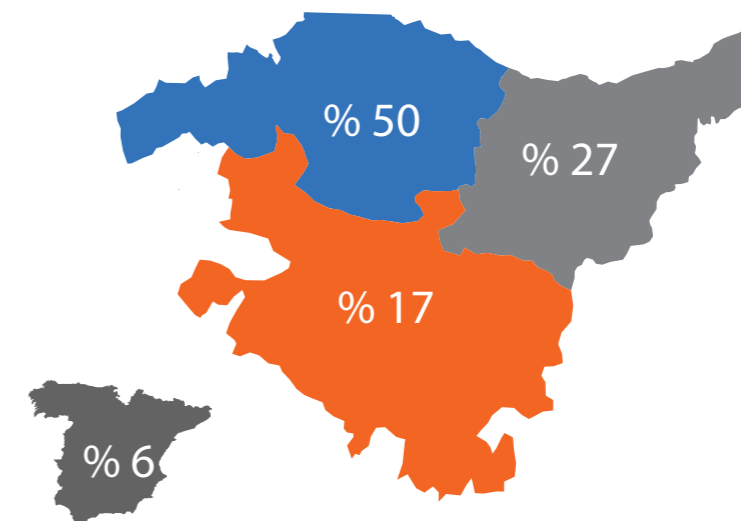
Besteren kontura ari direnak



Norberaren kontura ari direnak



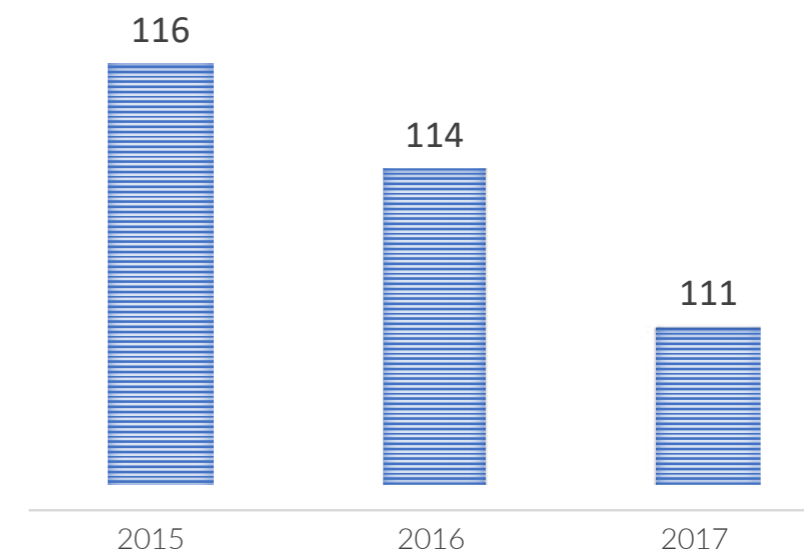
Afiliazioa lurraldeka



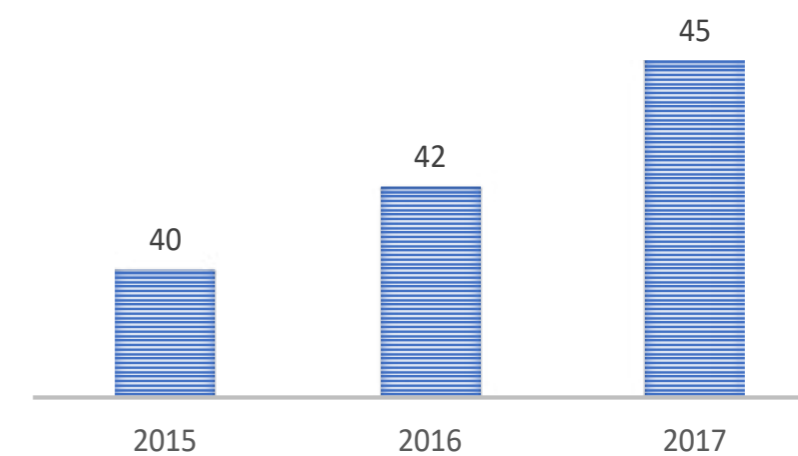
Laneko arriskuen prebentzioa

Ezbeharrak (lan-istripuen eta lanbide-gaixotasunen datuak)

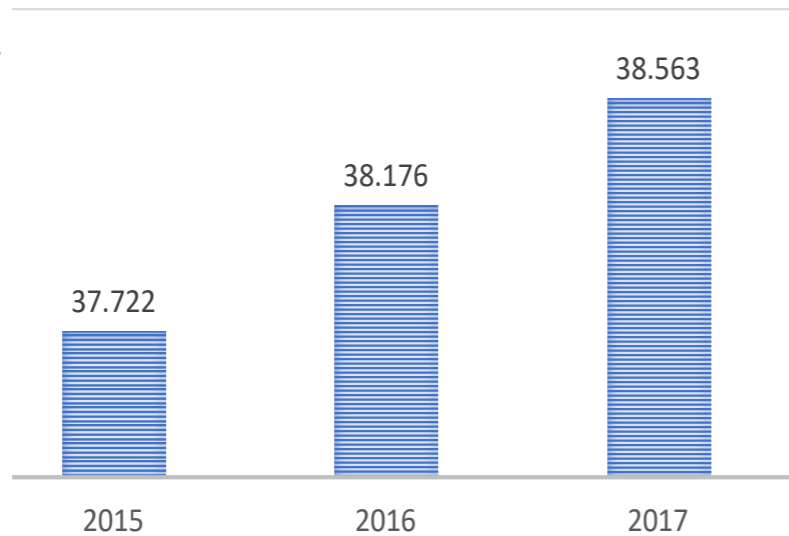
Ezbeharrak guztira (milako)



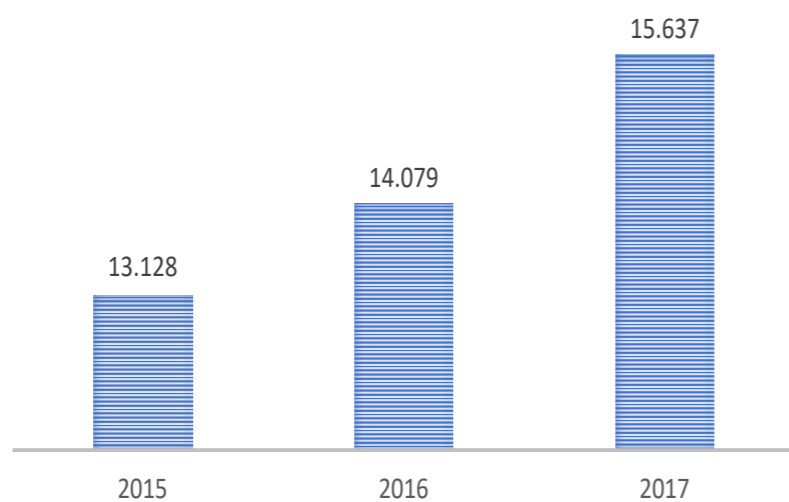
Ezbehar kopuru txikia (milako)



Laneko istripuak etalari bide-gaixotasunak guztira

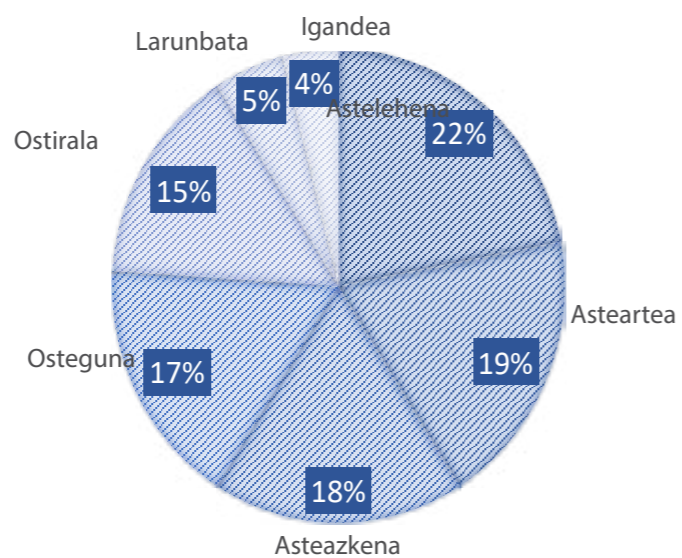


Laneko istripuak etalari bide-gaixotasunak bajarekin

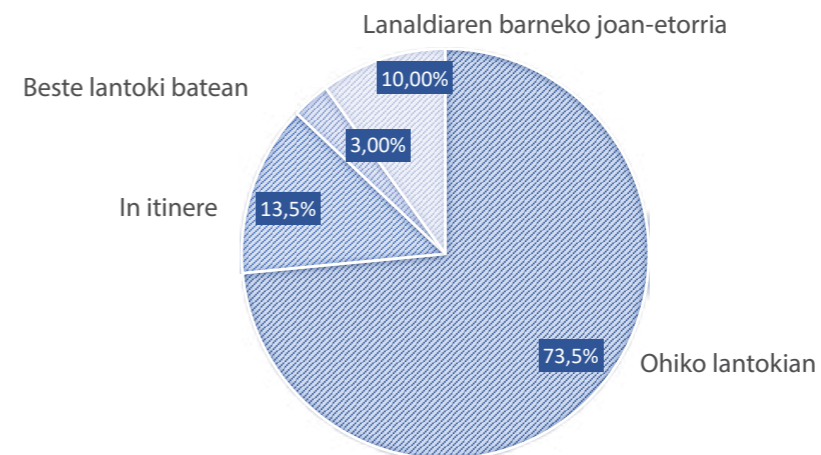


Laneko istripuen banaketa

Asteke egunen arabera



Lantokiaren arabera



Sektoreka



Zerbitzuak

2016 % 57

2017 % 60



Industria

2016 % 32

2017 % 30



Eraikuntza

2016 % 9

2017 % 8



Lehen Sektorea

2016 % 2

2017 % 2

Jarduera nagusiak	2016	2017
Bisitaldiak enpresetara	575	464
Ezbeharren azterketak	635	690
Laneko istripuen (LI) eta Lanbide-gaixotasunen (LG) analisia	245	275
Kanpainen eta dibulgazio-materialen hartzailak	201.867	360.678
Kontsultak	1.398	1.241
Dibulgazio-jardunaldietara bertaratuakoen kopurua	383	1.127
Campus birtuala		
Jarduera dibulгатiboaren kopurua	35	36
Diploma jaso duen ikasle-kopurua	104	111

Nola gertatu zen istripua	2016	2017
Gehiegizko ahalegin fisikoa; trauma psikikoa; erradiazioa, zarata, argia edo presioa jasan izana	% 34,96	% 34,82
Geldi dagoen objektu baten gainean edo haren kontra zapaltzea	% 23,69	% 24,15
Mugitzen ari den objektu baten aurkako talka edo kolpea	% 18,43	% 17,54
«Eragile material» ebakitzaila, zorrotz, gogor edo lakar batekiko kontaktua	% 8,03	% 8,47
Harrapatuta geratzea, zapaldua izatea, anputazio bat - Zehazteke	% 3,04	% 2,72
Korronte elektrikoa, sua, bero-gunea ukitzea	% 2,29	% 2,21
Horzkadak, ostikoak, etab. (animalienak edo pertsonenak) - Zehazteke	% 1,61	% 1,61
Zehaztu gabeak edo bestelakoak	% 7,95	% 8,48

Lanbide-gaixotasunak

	2016	2017
Baja eragin dutenak	486	544
Bajarik eragin ez dutenak	663	634
Guztira	1.149	1.178

Oharra: Lanbide-gaixotasuntzat ebatzitako gaixotasun-partiak (bazterretsi dira LI eta GA-tzat ebatzi direnak)

Lanbide-gaixotasunen banaketa	Bajarekin %		Bajarik gabe %	
	2016	2017	2016	2017
Erag. kimikoak	0,00	0,00	0,00	0,00
Erag. fisikoak: Jarrerak eta mugimendu errepikakorrak	0,00	0,00	36,05	29,49
Erag. fisikoak: bibrazioak	83,63	87,69	50,83	54,73
Erag. fisikoak: Zarata	0,00	0,18	0,15	0,00
Erag. fisikoak: bestelakoak	4,32	4,41	9,80	12,62
Erag. biologikoak	1,23	4,04	0,15	0,47
Inhalazioa (bestelako substantziak eta eragileak)	2,68	1,47	1,06	0,95
Azaleko GP (bestelako substantziak eta eragileak)	4,63	1,84	1,81	1,74
Erag. kartzinogenoak	0,41	0,37	0,15	0,00

*Kasu honetan 2016 eta 2017 urte bietarako aintzat hartzen dira Lanbide Gaixotasuntzat jo diren Lanbide Gaixotasuneko partiak (bazterresten dira Kontingentzia Arruntzat eta Lan Istripuztat jotzen direnak). CEPROSS datu-basearen arabera.

Enpresentzako BONUS pizgarriaren sistema lan-istripu kopurua murrizteko egindako ekarpenagatik

2017ko apirilaren 15etik maiatzaren 31ra arte izan zen Bonus pizgarrien eskaerak aurkezteko epea, hau da, 2016, 2015-2016, 2014-2016 eta 2013-2016 azteraldiei dagozkien eskaerak aurkezteko, eta 158 eskabide aurkeztu dira Mutualian. Eskabide horiei gehitu behar zaizkie beste 14 eskabide beste mutualitate batzuetan aurkeztu zirenak, kotizazio-kontu nagusiaren kodea Mutualiaren babespean ez zutelako; guztira, beraz, 172 eskabide dira.

172 eskabide horietatik 146 (% 85) ebatzi dira eskatzaileen alde, eta onetsi zaie guztira 1.743.568 euroko pizgarri bat; horrek esan nahi du enpresek "berreskuratu" egin dutela Lanbide Kontingentzien kuotetan Gizarte Segurantzari ordaindu diotenaren % 7,8 batez beste. Aldiz, 13 eskabide (% 8) ezetsi egin dira, Bonus pizgarria lortzeko baldintzak betetzen ez zituztelako, eta gora jotze errekurtsua ezartzekotan aurkitzen dira oraindik ere.

Era berean, 2016ko kanpainan aurkeztutako eskaerak ebatzi dira 2017an, eta 2013ko, 2014ko eta 2015eko kanpainiei zegozkien erreklamazio eta errekurtsio asko ere bai.

2017an aplikazio informatiko berri bat abiarazi da 2018 kanpainan Bonus pizgarriaren izapideak egitea erraztu eta sinpletzea helburu duena, araudi berrian (231/2017 Errege Dekretuan, 2017ko martxoaren 10ekoan, Bonus pizgarri-sistema arautzen duenean) ezarri diren xedapenei men eginez.

	BONUS KANPAINA			
	2014	2015	2016	2017
Azteraldia	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
Egoera	Zain gora jotzeko errekurtsio 1	Zain gora jotzeko 5 errekurtsio	Zain gora jotzeko 3 errekurtsio	2018/05/07 Aldeko ebazpena Gora jotzeko errekurtsio zain
Eskuragarri dagoen aurrekontua	2.189.914 €	2.561.539 €	4.550.177 €	4.874.145 €
Onartutako pizgarria	1.475.839 €	1.380.723 €	1.633.092 €	1.743.568 €
Gauzatu gabeko pizgarri zenbatetsia	146.737 €	252.417 €	69.768 €	134.363 €
Aitorpena				
Pizgarria/Kontingentzia	7,7	7,7	7,8	7,8
Eskaera-kopurua	130	148	149	172
Aldeko ebazpenen kopurua*	123	138	133	146
Aurkako ebazpenen kopurua*	6	10	9	13

* Datuak 2018/05/08koak dira

Osasun-laguntza

Lehenengo kontsultak



2016 44.932
2017 45.190

Ondorengo kontsultak



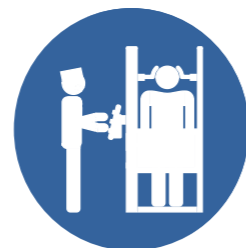
2016 124.653
2017 126.328

Ebakuntza kirurgikoak



2016 1.493
2017 1.594

Proba diagnostikoak



2016 47.400
2017 51.018

Fisioterapia-saioak



2016 107.853
2017 112.811



Diagnostikoak 2017	Kasuen guztikoaren %	Egunen % Mutualiak kalte-ordainduak	Batez besteko irau-naldia (egunetan)
Mina bizkar barrenean	8,71	4,65	17,97
Kontraktura giharrean, beste nonbait	4,72	2,33	16,61
Zauri irekia zehaztu gabea eskuko beste hatz batean, azazkalean kalterik gabe, hasierako ukitua	3,47	1,33	12,88
Lepoko mina	3,11	2,48	26,92
Bizkarrezur zerbikaleko lotailuen zaintiratua, hasierako ukitua	2,72	2,53	31,33
Eskuineko orkatilako lotailu kalkaneoperoneoko zaintiratua, hasierako ukitua	2,13	1,48	23,31
Ezkerreko orkatilako lotailu kalkaneoperoneoko zaintiratua, hasierako ukitua	2,09	1,24	19,96
Epikondilitis laterala, eskuineko ukondoa	1,39	1,49	36,14
Mina bizkarrezur dortsalean	1,15	0,52	15,21
Lunbagoa ziatikarekin, albo zehazteke	1,15	1,48	43,44
Toraxaren aurreko ezkerreko aldean kontusioa, hasierako ukitua	1,13	0,70	20,89
Entesopatia, zehazteke	1,10	0,70	21,64
Gainerako diagnosiak	67,13		

Kudeaketa-adierazle nagusiak	2016	2017
Batez besteko irau-naldi ekonomikoa (egunetan)	31,01	33,28
Eragin ekonomikoa	44,95	46,07
Egun ekonomikoa bajaran/kidetutako langileen guztizkoa	1,37	1,51

Ezintasuna, Heriotza eta Bizirautea (EHB)



	2016	2017	Aldakuntza
Baremoak (Ezintasunik gabeko Lesio Iraunkorrak)	853	903	5,86
Ezintasun Iraunkorrak (EI) Partzialak	20	23	15,00
EI Guztira	89	89	0,00
EI Absolutuak	21	15	-28,57
Baliaezintasun handia	--	3	--
Hildakoak	22	26	18,18
GUZTIRA	1.005	1.059	5,37

EHB prestazioak/
KP kuotak:
% 15,21

Haurdunaldiko eta edoskitzaro naturaleko arriskua



	2016	2017	Aldakuntza (%)
Haurdunaldiko arrisku-espeditenteen kopurua	1.620	1.782	10,00
Edoskitze naturaleko arrisku-espeditenteen kopurua	10	12	20,00
Izapidetzeko epea (prestazioa kobratzen hasi arteko egunak)	19	14,25	-25,00
Batez besteko iraunaldia (egunak kobratzen)	96	98	2,08

HEA
prestazioak/KP
kuotak:
% 5,47

Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea



	2016	2017	Aldakuntza (%)
Aitortutako prestazioak	47	65	38,30
Ordaindutako zenbatekoa (€)	1.372.350	1.914.526	39,51
Onuradunak	96	132	37,50

Lanbide-kontingentzietan egin diren jarduera nagusiak

- » Ezbehar gehien izaten dira sektoreak aztertu dira, eta horien jarraipena egin da, eta sektore horien barruko enpresa bazkideei zuzendutako jarduera espezifikoak antolatu dira
- » Patologia nagusietan jardun-protokoloak ezarri dira, eta modu zuzenean gauzatzen eta erabiltzen direla ikuskatu da.
- » Azterlan konparatiboak egin dira, erositako ondasunen eta ekipoen kalitate-prezio erlazioa aztertzeko.
- » Materialen kontsumoa estandarizatu da, eta sistematikak homogeneizatu egin dira.

KONTINGENTZIA ARRUNTAK

Kuoten bidezko diru-



2016 79.426.058 €

2017 83.398.122 €

Prestazioetan egindako gastua



2016 84.557.105 €

2017 93.326.182 €

Pertsona babestuak

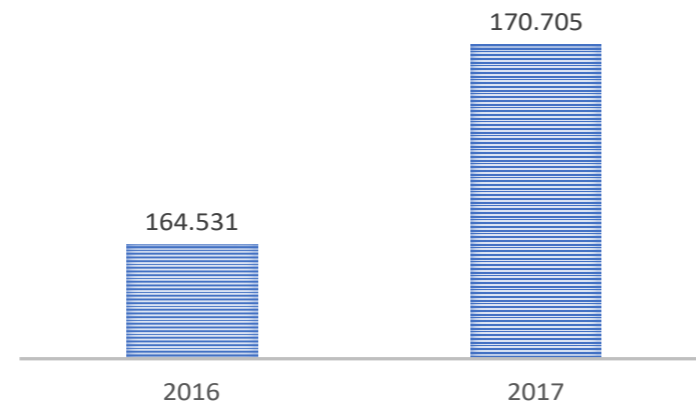


2016 204.575

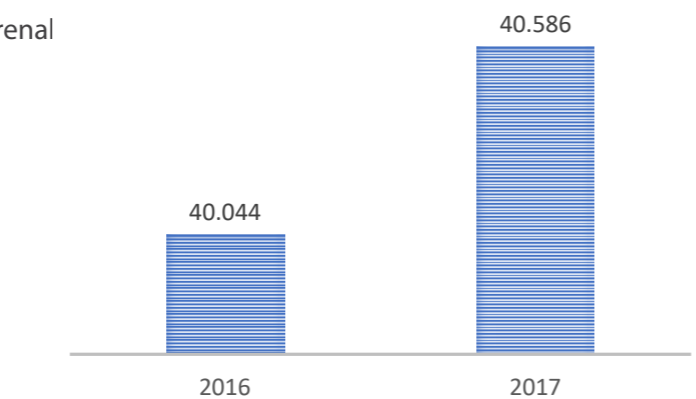
2017 211.291

Batez besteko afiliazioa

Besteren kontura ari direnak



Norberaren kontura ari direnak



Lehenengo kontsultak



2016 13.434 *

2017 13.712 *

Ondorengo kontsultak



2016 21.944 *

2017 20.297 *

Alta-proposamenak



2016 5.336 *

2017 6.033 *

Mutualiak Kontingentzia Arruntetako langileei egindako proba diagnostikoak, ebakuntzak eta errehabilitazioak:

	2016	2017
Proba-kopurua	1.010	1.545
Ebakuntza kirurgikoen kopurua	28	24
Errehabilitazioko pazienteen kopurua	149	187

	2016	2017
Alta-prozesuen batez besteko iraupena (egunak)	40,96	42,05
Eragin ekonomikoa	9,7	10,09

* 2016/12/31 eta 2017/12/31ko datuak

GA
Prestazioak/
GA kuotak:
% 118,75

Kontingentzia arruntetan landutako jarduerak nagusiak

- » Kontingentzia Arruntetako prozesuen Kontrol eta Jarraipeneko aplikazioa GEHITU-Mutualiako Historia Klinikoan txertatzea, malgutasun, eraginkortasun eta segurtasun gehiago izateko.
- » Intzidentzia gehien izaten duten prozesuak –lunbalgiak eta Psikiatria– kudeatzeko protokoloak finkatzea.
- » Jarraipena hasteko eta kontsultarako hitzordua emateko protokoloa berrikustea, prozesuen eragin eta prebalentziara egokitzuz, lehen kontsulten, ondorengoan eta froga diagnostikoen zirkuituak berrikusiz.
- » Osasun Zerbitzu Publikora eta Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalera alta-proposamenak bidaltzeko sistema berregokitzea, faseak bizkortu eta automatizatuz, eta legezko epeei lotutako barne alarma-sistema sortzea.
- » Lankidetzak Osakidetzarekin, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean aritzen diren mutualitateekin eta Eusko Jaurlaritzako Osasun Saileko Ikuskaritza Medikoarekin lantalde batean zirkuituak eta alta-proposamenei emandako erantzunak berrikusteko, eta patologia ohikoenei buruzko eskuliburuak lantzeko lehen mailako arretako medikuen esku egon daitezzen.

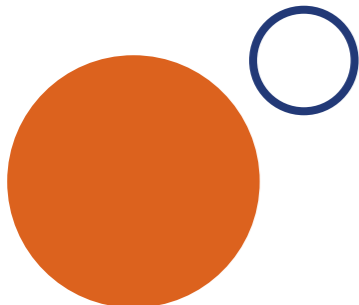
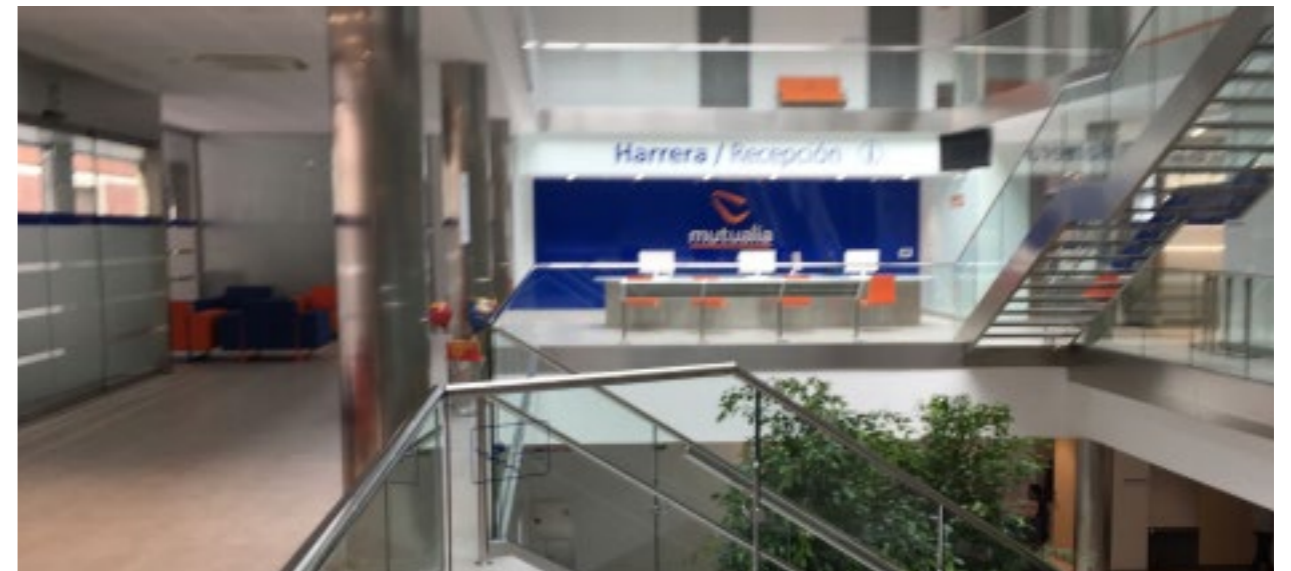
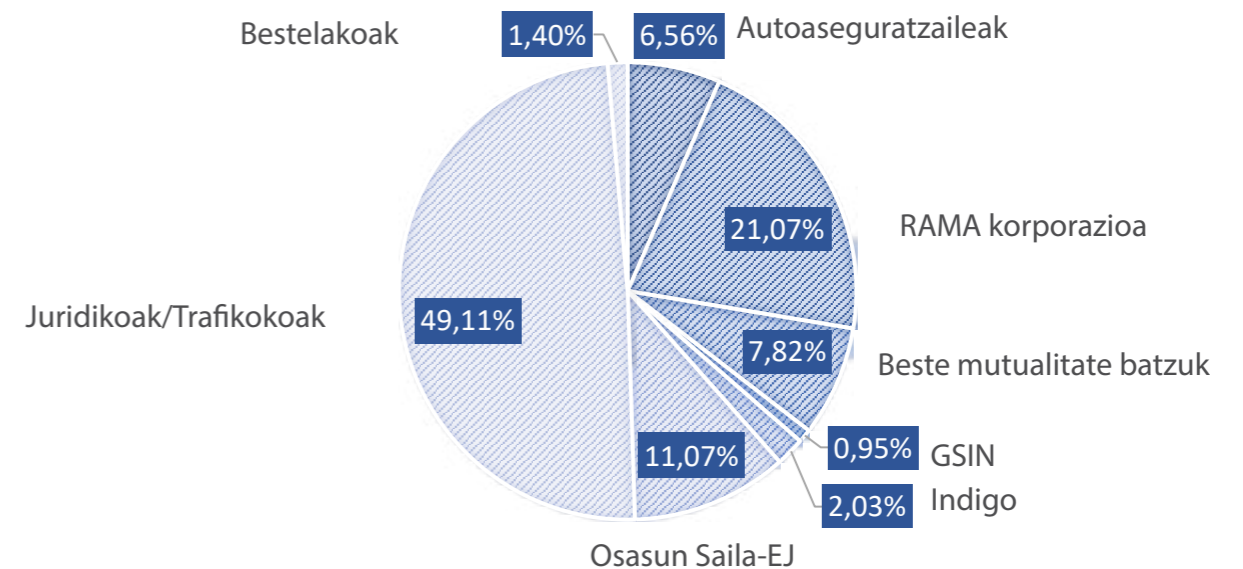


LANGILEAUTONOMOEKBERENJARDUERABERTANBEHERAETETA(LAJE)

	2016	2017	Aldakuntza (%)
Aurkeztutako eskaera kopurua	80	74	-7,50
Onartutako eskaeren %	53	68	30,02
Batez besteko iraupena (hilabetetan)	9,6	9,9	3,13

HIRUGARRENEIEMANDAKOASISTENTZIAGATIKOSARRERAK

Baliabide asistentzialak optimizatzeko eta arreta sanitarioa babestutako pertsonetatik harantzago hobetzeko, hirugarrenei osasun-zerbitzuak eskaintzen dizkiegu. Horri esker, guztira, 1.572.391 euroren sarrera garbiak lortu ditugu 2017ko ekitaldian



KONTRATAZIO ESPEDIENTEAK

Mutualiak, sektore publikoko entitatea denez eta Sektore Publikoko Kontratuen Legearen aplikazio-eremuari lotuta dagoenez, bere kontratazioak egikaritzen ditu legean aurreikusita dauden kontratazio publikorako prozeduren bidez, geure osasun-zerbitzuen kudeaketa bikaina bermatu ahal izateko beharrezkoak diren hornidurak, zerbitzuak eta obrak erdiesteko tresna izan daitezten.

2017 ekitaldian kontratazio-sailak egokitu egin behar izan du Europako Kontratazio Zuzentarauen eragin zuzenera eta bere prozeduren eta sistematiken eraberritze sakonari ekin behar izan dio Mutualiaren kontratazio publikora Kontratu Legeak erakarriko dituen arau-aldaketa funtsezkoetara egokitu ahal izateko.

Kontratazio-jarduera nabarmenki ari da hazten urtetik urtera, ondorengo laukian ikus daitekeen moduan, eta horrek planifikazio-lan sakona erakartzen du:

Jarduera-taula (bilakabidea)

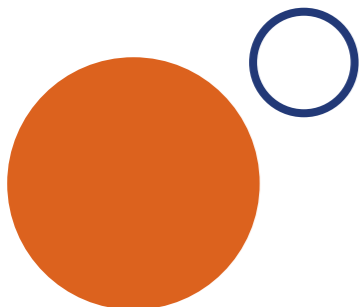
	2015	2016	2017	Jardueraren aldaketa 2017an 2016koarekin al- deratuta (%-tan)
Irekitako espedienteen kopu- rura	31	32	42	Gehikuntza: 56,25
Espediente sinplifikatuen kopurua	0	0	8	
Kontratu txikiak	71	55	54	Murrizketa: 1,82
Espediente-kopurua guztira	102	87	104	Gehikuntza: 19,54

Zerbitzuak egiteko sistematikak bateratzeak, materialak homogeneizatzeak eta lizitazioen bidezko erosketak zentralizatuek erakartzen dute obrak, zerbitzuak eta hornidurak kontratatu ahal izatea kalitate-maila jasoeekin eta oso prezio lehiakorretan, eta horretatik eratortzen dira aurrezpen eta gastu-murrizketa nabariak, batez ere Gastu Orokoretako II. Kapituluan, eta horrek laguntzen du geure Emaizten Kontua hobetzen eta baliabide publikoak efizientzia handiagoarekin erabiltzen.

	2015	2016	2017	Errentagarritasu- naren gehikuntza 2017an, 2015ko- arekin alderatuta (%-tan)	Errentagar- ritasunaren gehikuntza 2017an, 2016koarekin alderatuta (%- tan)
Lizitazioen errentagarritasuna	1.564.657,00 €	2.051.550,00 €	3.289.360,00 €	76,79	55,89
Zuzeneko negoziazioaren erren- tagarritasuna	331.757,00 €	99.067,27 €	63.256,95 €		
Errentagarritasuna guztira	1.896.414,00 €	2.150.617,27 €	3.352.616,95 €		

2017an eutsi egin diogu 2016an abiarazi genuen sistematikari osasun-hitzarmenak indarrean ditugun osasun-zentro eta medikuntzako profesionalak egiten dituzten zerbitzuei buruz gure pazienteek duten gogobetetasunaren maila inkesten bidez ebaluatzeko. Gure pazienteek positiboki nahiz negatiboki balioztatzen dutenari buruzko gardentasun osoan oinarritutako harremanetatik abiatuz, haien inplikazioa eta konpromisoa dugu helburu beren jarduera-eremu guztietan gure baliabide propiorik ez dugun alorretan, asistentziaren maila guztietan bikaintasuna lortze aldera.

Batez besteko kalifikazio hobereenak erdietsi dituzten hornitzaileei beren jardunbide egokien aitortpena egin zaie, eta hornitzaile bakoitzak berari dagokion balioespenaren txostena jaso du, jakin dezaten zein diren balorazio hobereena duten itemak eta puntuaziorik baxuena dutenak azter ditzaten, dagozkien zuzenketa-neurriak egikaritu ahal izateko.



ARRETAREN KALITATEA

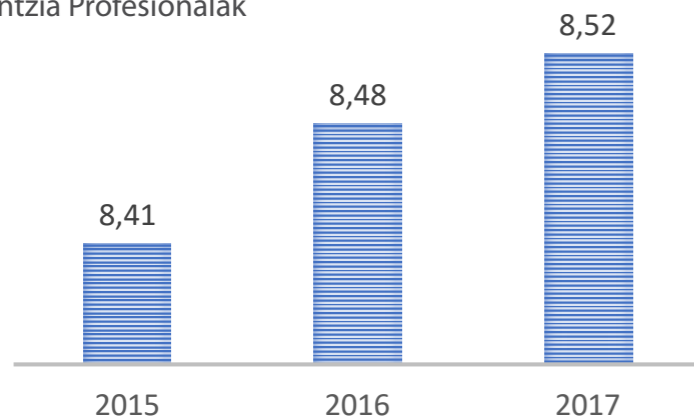
Osasun-zaintzan erreferentziako mutualitatea izateko dugun ikuspegiari erantzuna emateko, urtez urte saiatzen ari gara gure laguntza-zerbitzuen kalitatea hobetzen puntako zerbitzuen, kualifikazio goreneko profesionalen, definitutako eta ezarritako prozedura eta jardura-protokoloen eta diagnostikorako eta laguntzarako teknologia eta ekipamendu egokien bidez. Hala, 2017an hainbat ekimen gauzatu ditugu, eta zalantzarik gabe, gure erronka estrategikoa gainditzeko lagundu digute, gure pazienteen aitorpena lortu baitugu eta gure arreta-kalitatearen adierazle nagusiak bete baititugu:

Gogobetetze-maila globala			
	2015	2016	2017
Kontingentzia Profesionalak	8,41	8,48	8,52
Kontingentzia arruntak	8,68	7,56*	7,95

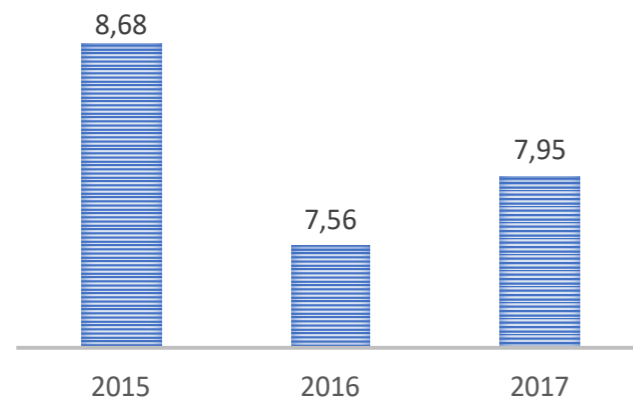
(*) Sistematikaren aldaketa

2016tik aurrera, inkestak egiteko era aldatu egin da, eta Tableta-sistemaren bidez egiten da orain osoro, 1etik 10era doan balorazio-escalan. Aldi berean, galderaren bat aldatu egin da eta inkesta noiz eskaini behar den irizpidea ere aldatu egin da. Lehen, 1 eta 5 artekoa zen eskala.

Kontingentzia Profesionalak



Kontingentzia ar-



Gure pazienteen %95,92 gogobetetaedoosogobeteta agertzen dira

2017an 371 kanpo-kexa jaso genituen eta haien % 100 izapidetu ziren, geure bezeroei eta enpresei erantzuna emanez (urteko 171.518 "lehen eta ondorengo" kontsultekin alderatu behar da)

Laguntza-kalitatearen adierazleak	2016	2017
Batez besteko itxaronaldia (kontsultak, larrialdiak)	6'44"	6'52"
Egonaldirik gabe ospitaleratutako pazienteak	% 53,5	% 56,9

NPS (Net Promoter Score) edo Gomendio Indize Garbia.

NPS positiboak adierazten du jende gehiago ari dela zure konpainia edo produktua besteei gomendatzen, haiek gogogabetzen eta urrunarazten ari dena baino; aldiz, puntuazio negatiboak alderantzizkoa adierazten du. Aurten % 48,45eko nota lortu dugu, eta emaitza ezin hobea da % 50era hurbiltzen garelako, eta hazten eta bezeroak fidelizatzen jarraitzeko itxaropena dugu txukun egindako lanari esker.

Bezeroekin ditugun harremanen sasoiari buruzko ikuspegi zehatz horrek ahalbidetzen digu egiazko hazkunde-estrategia bat lantzea era askotako bezeroen leialtasuna oinarritzat hartuta.

NPSa beste neurketa batzuetatik bereizten da, ez duelako bezero bakoitzaren gogobetetasuna neurtzen gertaera zehatz baten edo elkarreragin bakarraren arabera. Aitzitik, NPSa diseinatuta dago bezeroek beren enpresaren markarekin duten leialtasun orokorra neurtzeko.

NPSaren galderari emandako erantzunak hiru multzotan banatzen dira:

Promotores (9-10):

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

Pasivos (7-8):

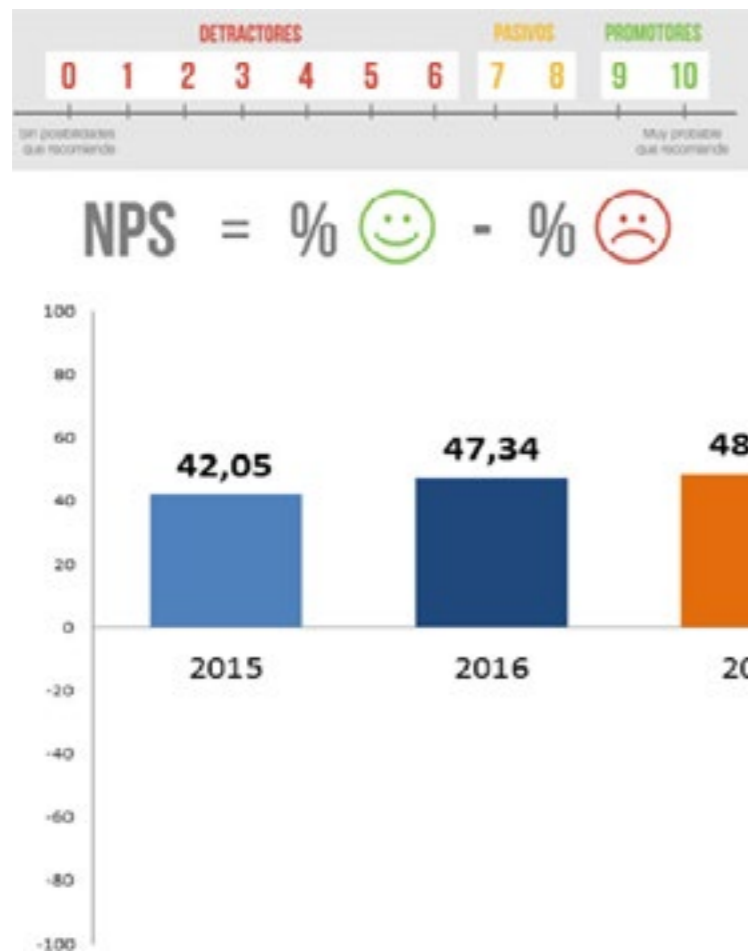
Cientes satisfechos pero no entusiasmados, que pueden ser fácilmente atraídos por la competencia.

Detractores (0-6):

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



Puntuazioa erreala kalkulatu da arbuiatzaileak diren bezeroen ehunekoak kenduz sustatzaileak diren bezeroen ehunekoari. Bezero pasiboak ez dira aintzat hartzen azken kalkulua egiteko. Horrek -100 eta 100 arteko puntuazio bat sortuko du, eta hori da Net Promoter Score puntuazioa.



Puntako zerbitzuak

Erabakimen Handiko Ospitalea

2017an abiarazi dugu Mutuاليا EHO-Erabakimen Handiko Ospitalea Gasteizen; ekipamendu eta teknologia berritzaileena duen Erabakimen Handiko Ospitale bat da, eta, medikuntza-zerbitzuak ez ezik, administraziokoak eta orokorrak ere baditu.

Hura eraikitzeke hirigintzako lurzatiak ingurune hiritar batean badaude ere eta -bete beharreko araudiaren ondorioz- eraikinak tamaina txikia izan behar duen arren, pieza argi eta konpaktu gisa proiektatzen da eraikina, adierazkortasun eta inpaktu bisual handiena edukitzea bilatuz, bolumenaren sendotasunaz baliatuz. San Jose Ospitalearen atzeraemanguneari esker, horma bitarteko fatxadak eraikinaren identifikatzaile gisa baliatu den elementu berezi bat sortu du; bertan, Mutuاليا irudi korporatiboa eraikuntza elementu gisa erabili da.

Kalitate espaziala helburu, proiektuak erabilera kolektiboko guneen tratamendu ordenatua planteatu du, bai barnealdean, bai kanpoaldean -Larrialdi Zerbitzuko sarrera independenteak, larrialdietako irteerak, hondakinentzako irteerak eta eraikinaren gainontzeko guneetako sarrera-irteerak sortuz-.



Barnealdean, eraikina erdialdeko espazio zabal baten inguruan egituratu da; bertan daude eraikinaren komunikazio bertikala ahalbidetzen duten eskailerak, baita mugikortasun urriko pertsonentzako bi igogailu eta osasun-langileek bakarrik erabili ahal izango duten beste igogailu bat ere.

Beheko solairuan, Harrera eta Onarpen Zerbitzua, Prestazio Ekonomikoen Arreta Zerbitzua, Erradiodiagnostiko Zerbitzua, Ospitaleratu Gabeko Kirurgiako Unitatea eta Larrialdietako Zerbitzua daude.

Lehen solairuan, berriz, eraikineko medikuntza-kontsultak daude.

Bigarren solairu osoa Errehabilitaziora bideratu da, eta bi eremu bereizi ditu: Gimnasioa eta Hidroterapia, biak ere aldagela komun batzuen inguruan egituratuak. Hidroterapiara bideratutako eremuak igerileku terapeutiko bat dauka, osasun-langileek barnealdean errehabilitazioko ariketak egiten dituzten pertsonak ikustea ahalbidetzen duen beirazko horma batekin.

Hirugarren solairuan Mutuاليا Lurralde Zuzendaritzaren egoitza dago; horregatik, erabilera administratibo hutsera bideratutako antolamendua du, behar ezberdinetara erraz asko egokituko diren erabilera anitzeko espazio irekiekin.

Eraikinak erdi-soto gisako solairu bat ere badauka; bai beheko solairutik bai etxadiaren barnealdetik bertara sartzea erraza denez, ekitaldi-areto bat eraikitzeke baliatu da.

Mugikortasun urriko pertsonentzako espazio funtzional eta irisgarriak sortzea helburu diseinatu da eraikin osoa, une oro Irisgarritasuna Sustatzeko Legea, Erabilera eta Irisgarritasuneko Oinarrizko Segurtasun Dokumentua eta Eraikingintzaren Kode Teknikoa betez.

Era berean, Mutuاليا bere inbertsio guztietan ingurumen inpaktua murrizteke zein jasangarritasuna bultzatzeko kontuan izaten dituen irizpideak jarraituz egin da eraikina. Horregatik, beheko solairuak estalki berde ekologiko bat du. Eraikineko estalki zentralaren perimetroan, berriz, eguzki-energia jasotzeko panelak jarri dira. Eraikinaren barnealdean argiztapen zenitala duen patio bat dago, eraikin osoari argi eta aireztapen naturaleko baldintzak eskaintzen dizkiona eta eraikinaren aprobetxamendu bioklimatiko sustatzen duena. Hori horrela, espazioen % 90ek argiztapen naturala dute.

Era berean, barne-patioa euren orientazioaren araberrako eguzki-kontrolak dituzten beirateekin mugatuta dago. Horrek guztiak airearen etengabeko fluxua sustatzen du, gurutzatutako aireztapenak sortuz eta klimatizazio ekipoen zuzkidura-beherra murriztuz.

Mutuاليا EHO-Erabakimen Handiko Ospitale berria 2017ko martxoaren 22an inauguratu zen, Iñigo Urkullu Rementeria Eusko Jaurlaritzako lehendakaria, eta 185 enpresa eta erakundetako ordezkariak bertan zirela.





Erabakimen Handiko Ospitale berri hori abian jarrita, berresten dugu, beste behin ere, pazienteei, haien beharrian eta espero duten horretara egokituko den osasun-laguntza hobereana eskaintzeko gure konpromiso sendoa. Baina, gainera, 2017ko ekitaldian beste ahalegin batzuk ere egin ditugu gure zerbitzuak hobetzen lagunduko diguten proiektuak eta ekimenak abian jartzeko eta, bide batez, gure pazienteen gogobetetasuna areagotzeko

...Puntako zerbitzuak

Loturako Osasun Unitatea

Loturako Osasun Unitatea sendotu eta garatu da; jarduerak eta zerbitzuak koordinatzeko zerbitzu berria da, arreta-mailen arteko asistentziaren jarraipena sendotzeko, eta pazienteen eta senideen eta osasun alorreko langileen arteko komunikazio-bide bat eskaintzeko. Gure kliniketan kirurgia nagusi ambulatorio moduan programatutako ebakuntza kirurgikoaren zain dauden pazienteengana, Mutualiakoak ez diren zentroetan, batez ere Osakidetzakoetan, ospitaleratuta daudenengana bideratzen da bereziki, hala nola ospitalean alta hartu ondoren etxean egin beharreko jarraipenera.

2017ko ekitaldian gure lantaldeak 5.000 kontsulta eta kontaktu baino gehiago egin ditu.

Erantzun-ahalmena

Erantzun-gaitasunean aitzindari gara, eta lortu ere lortu dugu osasun-laguntzako itxaronaldietan erreferentziakoak izatea: 5'56" Programatutako Kontsultetan, eta 9'44" Larrialdietan.

Eraldaketa digitala

"Gogobetetze-inkesta osasun alorrean O Paper 10 efizientzian" Eraldaketa Digitalerako Jardunbide Egokien sarian finalistak izan gara.

SueñON proiektua

2017aren amaieran, gure pazienteekiko arreta humanizatzeko darabilgun konpromiso sendoaren barruan, SueñON proiektuarekin bat egin dugu.

Karlos III.a Osasun Institutuaren Osasun Zainketa Ikertzeko Unitateko lantalde batek sustatu duen proiektua da SueñON, ospitaleratutako pertsonen loa errazteko eta zaintzeko helburuarekin sortua.



Paziente Bizia programa

Autozainketako programa bat da, gaixoardiaren egunerokotasuna hobetu eta osasun hobea lortzea nahi duena. Bere helburua da osasun hobea lortzea ahalbidetuko dien ohitura- eta jokabide-gaitasuna lantzea.



Zeinuka proiektua

Gorrei kalitatezko osasun-laguntza, segurua, lagunkoia eta osoa eskaini ahal izateko landu da. 2017an, 5 pertsona trebatu dira berariaz keinu-hizkuntzan.

Kanpotiko aitortpenen artean, azpimarratu behar dugu Fernando Pascual Amorrortu saria, "pertsone gorrentzako teknologia berriak eta irisgarritasuna" izeneko kategorian eman digutena. Euskal Gorrak, Pertsone Gorren Elkartearen Euskal Federazioak eman zigun saria.



Kirurgia Anbulatorioko Unitateak

Kirurgia Anbulatorioko Unitateak indartu ditugu Pakea klinikan, Ercilla klinikan eta Mutualia EHO-Erabakimn Handiko Ospitalean Gasteizen, eta horrek ahalbidetu digu egonaldirik gabeko ospitaleratzeetan % 53,5etik % 56,9raino igotzea.

Focus groupsak pazienteekin

Pazienteekin edota erabiltzaileekin gure zerbitzuei buruzko 4 **focus groups** antolatu ditugu, gure arreta-prozesua hobetu ahal izateko informazio garrantzitsua jasotzeko.



Goi-kualifikazioko profesionalak

Gure osasun-profesionalen prestakuntzak 17.537 ordu batu ditu guztira, eta horrek esan nahi du batez beste 48 ordu direla profesional/urteko. Horietatik, 6.091 ordu eta prestakuntza-jardueren % 87 barne-prestakuntzaren bidez egin dira.

Patologiaren arabera 90 praktika klinikotarako gidaliburu eta jarduera-protokolo berrikusi eta garatu dira (Lunbaldiaren Gidaliburua, Traumatologia eta Kirurgia Zerbitzuaren Gidaliburua, Min Kronikoaren eta Neuropatikoaren Gidaliburua, Fisioterapia Ariketen Gidaliburua, Sorbaldako Patologiaren Gidaliburua, Psikiatria Txikiaren Gidaliburua, Egonaldirik gabe ospitaleratutako pazienteen Harrera Protokoloa, etab.).

2017an, Mutualiako langileei pazienteen segurtasun-giroari buruzko inkestak egin zaizkie. Gure puntuazioak hobera egin du 2009an egindako inkestarekin alderatuta, eta horrek adierazten du gure langileek oso barneratuta daukela gure bezero-pazienteen segurtasuna. 2009an genuen 7,7ko guztizko puntuaziotik 8,1ekora joan gara 2017an.

Osasun-laguntzarekin lotutako infekzio-tasa ekitaldi honetan % 0,39an geratu da, osasun-erakunde seguruenen ildoan.

Mutualiaren ekarpen zientifikoaren emaitza 58 lan izan dira, maila lokal, nazional eta nazioartekoak kontuan hartuta. Gainera, haietako batzuk Euskal Herriko Unibertsitateko Medikuntza Fakultateko Kirurgia, Erradiologia eta Medikuntza Fisikoko Sailarekin lankidetzan egin dira. Hei horretan, Mutuaia sail horrekin elkarlanean aritzen da EHUko Medikuntzako hirugarren urteko ikasleen irakaskuntzan, Kirurgiaren Oinarriak eta Zaintza Perioperatorioak ikasgaiak ematen, eta bertan Pazienteen Segurtasuneko prestakuntza gidatzen du OMEk proposatzen duen curriculumaren arabera. Medikuntzako 3. urteko ikasleentzat, praktika klinikoetan lankidetzan eskaintzen du Mutualiak. Gainera, Medikuntzako 5. urteko ikasleen prestakuntza teorikoan eta praktikoan lankidetzan egiten du Medikuntza Legaleko ikasgaietan.

Pazientearen Segurtasuneko Gertaerak Jakinarazteko Sistema: 2017an pazienteen segurtasunarekin zerikusia zuten 28 jakinarazpen jaso dira intzidentziak jakinarazteko sistemaren bidez. Ez da gertaera zentinelarik izan. Jakinarazpenetako bi ezetsi egin dira (bat, ez zitzaizkion irizten pazienteen segurtasunerako aintzat hartzekoa, eta bestea, azterketa egiteko behar besteko argibiderik ez zegoelako). 2017an jaso diren jakinarazpen guztiak Pazientearen Segurtasuneko AKUak aztertu ditu, eta txostenak egin dira arriskuak minimizatzeko egin behar diren jarduerak zehaztuz. Txosten horiek ezagutzera eman dira saio klinikoan, erizaintzako bileren eta Osasun Alorreko Ezagutza Atariaren bitartez.



Definitutako eta ezarritako prozedurak eta jarduera-protokoloak

Ekintza-plan bat planifikatu eta zehaztu da Joint Commission Egiaztagiria lortzeko; horretarako, kanpoko lantalde batek ebaluazio diagnostiko bat egin du Ercilla klinikan.

78/2016 Dekretuari erantzunez, Euskadiko osasun-zentro eta -zerbitzuetan osasun-laguntza jasotzen duten pazienteen segurtasun-neurri buruzkoa, Eusko Jaurlaritzan aurrean aurkeztu da Osasun Laguntzako Segurtasun Plana.

Segurtasun Errondak egiteko usadioari eutsiz, aurten halakoak egin dira Beasainen, Laudion eta Santurtzin. Erronda horien helburua zen honako hauek ezarrita daudela egiaztatzea:

- Mutuialian ezarrita dagoen jakinarazpen-sistemaren bidez adierazi diren intzidentzia eta gertaera kaltegarrien ondoriozko ekintzak.
- Zerbitzuen arabera arriskuen tratamendurako planetan jasota dauden ekintzak.

Gainera, gehitu zaio pazienteen segurtasunerako erabakigarriak irizten diren elementu batzuen egiaztapena (eskuen higiena, geldialdietako orgen berrikuspina, etab.). Erronden ondorioz, hainbat hobekuntza-neurri zehaztu eta ezarri dira.

Pazienteen segurtasun-arriskuen mapa eguneratu da, jakinarazpen-sisteman detektatu diren arriskuak mapan zehaztuta daudenean lotuz.

Puntako teknologia eta ekipamenduak diagnostikorako eta asistentziarako

Gehikuntzako fabrikazio-sistema (3D inprimagailua) ezarri eta garatu da; hezur-hausturen 3D ereduak egitea ahalbidetzen du, pazienteentzako informazioa eta esku-hartze kirurgikoaren prestaketa errazteko.



- Gure historia kliniko digitalean (Gehitu) batu dira Kontingentzia Profesionaletako eta Kontingentzia Arruntetako historia klinikoak

2017 arte, Mutualian bi aplikazio zeuden pazienteekin zerikusia duen informazioa jasotzen zutenak. Bi historia digital horiek Gehitu 2.0 izena eman zaion historia kliniko bakarrean bateratzea erabaki zen eta, horrela, gainera, 272/1986 Errege Dekretuan xedatzen dena betetzea, han ezartzen baita ospitaleratutako gaixo guztientzat eta kanpo-kontsultetan artatutako edota ospitale batean aldizkako tratamendu anbulatorioan dauden paziente guztientzat historia kliniko bakarra eduki beharra; hortaz, malgutasuna eta eraginkortasuna irabazten dugu Kontingentzia Arruntetako eta Kontingentzia Profesionaletako prozesuetan, gure osasun-langileek ezagutza hobea dute pazienteen gorabehera guztiez eta horrek laguntzen die erabaki hobek hartzen eta laguntzaren kalitateak irabazi egiten du.

Bi historiak bateratzean, haietako bakoitzak dituen gauzarik onenak hautatzen dira eta, hartara, historia kliniko hobea daukagu.

- Gimnasioaren plangintza eta fisioterapeuten agenda

Gehitun modulu berri bat landu da, errehabilitazio-zerbitzuak pazienteen tratamendu guztiak kudeatu ahal ditzan, pazienteak Mutuialira etortzen den eta fisioterapeuta errealek tratamendua egiten duen ordu errealekin.

Gainera, informazio hori eskueran du zerbitzu osoak eta horrela ikus dezakete zentroetako bakoitzak eta fisioterapeuta bakoitzak zenbateko lan-karga darabilten, eta, bide batez, hobeto eta azkarrago kudea daitezke paziente bati esleitzen zaizkion tratamenduak.

- Rama korporazioko asistentziak ere gehitzen dira gure historia klinikoan.

Rama korporazioaren bitartez egiten diren asistentziak egunero fitxategi batean jasotzen ziren eta fitxategi horretatik abiatuz Mutuialiko langileek haietako batzuek Gehitun grabatzen zituzten. Orain automatikoki grabatzen dira Gehitun asistentzia guztiak, zentro horietan Mutuialiko pazienteei egiten zaizkien ohartarazpen guztiekin, eta, horrela, efizientzia handiagoarekin dihardugu: lehen, lan hori eskuz egiten zuten langileen eta jasotako fakturak baliozkotzen zituzten langileen lan-denbora aurreratu egiten da, orain informazio guztia Gehitun baitago.

- Gogobetetze-inkestak zentro guztietan ezartzea

Madrilgo zentroarekin burutu da gogobetetze-inkestak tableta bitartez ezartzeko prozesua; hartarako, komunikazioak hobetu egin dira eta tableta bat Gehitutik inkestak zuzendu ahal izateko larrialdietako laguntzarako eta ondorengo 3. kontsultarako.

- Aplikazio berria alarma-ohartarazpen bat bidaltzeko; baliagarria da hainbat egoeratarako, adibidez, erasoetarako.

- Online hitzorduak azterketa medikoetarako.

Web-aplikazioa azterketa medikoetarako hitzorduak kudeatu eta kontsultatzeko, bai proba analitikoetarako eta bai azterketarako; erabiltzaile bakoitzak har dezake ordua eskura dauden zentro eta kontsultategietan.

Erreserba egindakoan, erabiltzaileak mezu bat jasotzen du erreserba hori egiaztatuz, eta kontsultaren izaera, lekua, eguna eta ordua zehaztuz.

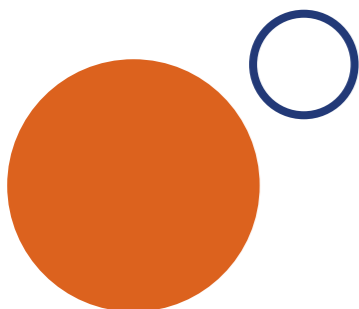
Erabiltzaileak aukera du edozein unetan bere erreserba ezabatu edo aldatzeko.

Gaitu dira zenbait tresna CMBD-Datuen Oinarriko Multzo Minimoa CIE9 sistematik CIE10era eguneratzen dutenak, eta horrek arau-aldaketetara egokitzeko modua ematen digu.

Halaber, txostenetan eta errezetetan, medikuen sinadura eskaneatua gehitu da.

Zenbait aplikazio Eguneratu eta modernizatu dira; esaterako, kirurgiako checklista eta kirofano-eskabidearen sistematika; halaber, Gehituri itsatsi zaizkio Gasteizko Mutuialia EHO-Erabakimen Handiko Ospitaleko eta Pakea klinikako artroskopien irudiak, eta kirofano-liburua, paperezko formatua alde batera utzita, formatu digitalera pasatu, eta Gehitun txertatu da.

Pazienteekiko kalitateko eta segurtasuneko beste aldaketa batzuk dira baimen informatu berriak haurdun dauden pazienteentzat (RX eta RM)



ARRETA BEZEROARENGAN

Mutualiak etengabe egiten du gogoeta gure bezeroen beharrizan eta espektatibei buruz, eta haien eskabideei erantzuteko mekanismoak ezartzen ditu, eta sistemak lantzen ditu haien etorkizunean eska dezaketenari aurrea hartzeko. Horregatik, bezeroarekiko gure arreta indartzeko asmoarekin, 2017an sormen-lantegiak antolatu genituen, eta ideia berritzaileak atera genituen haietatik, zerbitzu hobea emateko lagungarriak izango direnak.

Gainera, gure interes-talde nagusia den horrekiko konfiantza-harremana lantzeko helburuarekin landu dugu Focus Groupa, gure bezeroen partaidetzarekin; horrek zilegitzen digu gure zerbitzuek aurrera egin eta hobetzea, marka-irudi erakargarriagoa helarazten laguntzen digularik. Asmo horrekin berarekin, eta gure korporazio-kulturaren garapenean txertatuta, tresna horien bitartez neurtzen dugu gure bezeroen gogobetetasuna, eta ahalbidetzen digu hobekuntza-alorrak identifikatzea inkestetako itemen inguruko gogoeten bitartez eta haietatik jasotzen diren iradokizunen bidez.

Arreta gure bezeroengan jartzen duten 2017ko jarduera nagusiak bi esparrutan sailka daitezke:

Bezeroen beharretara egokitutako zerbitzuak

- » "Osasunaren kudeaketa partekatua" proiektuaren barruan, zeinak, langileen osasunaren kudeaketa hobetzeko, enpresa bakoitzarekin ekintza-planak adostu eta modu pertsonalizatuan identifikatu eta zehazteko helburua duen, ondorengo proiektu eta jarduera hauek landu dira:

a) Mutualia-On abiaraztea: lantegi praktikoak eta z-cardak.

Jarduera horren helburua da arazo muskulu-eskeletikoak gutxitzea, langileen mugikortasuna eta gihar-tonua hobetzeko proposatzen diren ariketa fisiko batzuk egiteko ohitura hartuz, bai lanpostuan eta baita handik kanpora ere. Hainbat fase ditu jarduerak, eta horien artean daude lanpostuen aurretiazko azterketa, gihar-deskargako lantegiak berak, jarraipena, etab.

Pertsona bakoitzari z-card zabalgarri bat ematen zaio tonifikaziorako eta gihar-deskargarako ariketen gida batekin, eta berriazko fitxa bat bere lanpostuaren arabera egokienak zaizkion ariketekin.



b) Absentzien kudeaketarako mintegiak.

- » Hiru mintegi antolatu dira laneko absentismoaren zergatien azterketa egiteko, eta horrenbesteko gaurkotasuna duen gai horren inguruan enpresek duten ikuspegia aldatzeko irizpideak landu dira. Elementu funtsezkoak landu ziren, esateko, kultura-aldaketa, absentzien kudeaketarako plana, gai horretan eragina duten faktoreak, barne-komunikazioa eta protokoloak eta ezarri beharreko neurriak.

c) Estresa saihesteko eta gatazkak konpontzeko trebetasun profesionalak lantzeko mintegia.

- » Hiru mintegi antolatu ziren, eta haietan, argi eta modu praktikoan, estresaren alderdi negatiboak murrizteko gaitasunak eta jarrerak lantzeko teknikak landu ziren.

- » **Mutualia Ikasgelak** programan 13 saio antolatu dira; 600 lagun baino gehiago bertaratu dira, eta, 10eko puntuazioan, 8,41eko gogobetetasun-indizea izan dute. Aztergai hauek izan dira: kontingentzia profesionalaren azterketa; kontingentzia arruntak; jarduera eta prozedurak, eta Lan Ikuskaritzaren jarduera

- » **Mutualia Foroak** lau ekitaldi egin zituen; 530 pertsona bertaratu ziren, eta, 10eko puntuazioan, 8,6ko gogobetetasun-indizea izan dute. Gai hauek landu ziren:

- » 06/2017 Legeak, urriaren 24koak, Lan Autonomoaren Premiazko Erreformatik egiten dituenaren berritasun aipagarrienak.

- » Prevención10 doako prebentzio-plataforman egindako hobekuntzak.

- » "Erretiro partzialetan lanaldia pilotzeari" eta "aldi baterako lan-kontratuak azkentzeagatik jaso beharreko kalte-ordainei" buruzko epai judizialak eta GSINaren ikuspegia.

- » "Lanaldiaren ordu-erregistroari" buruzko berritasunak. Langileen Estatutua aldatzeko lege-proposamena, 2017ko urrikoa. Prebentzioa 10

- » **Beste ekitaldi eta mintegi batzuk ere antolatu ziren eta 849 lagun bertaratu ziren (8,3ko gogobetetasun-indizea), hainbat gairen inguruan gogoeta egiteko:**

- » Segurtasunaren Eguneko ekitaldia (Age Management: "Zahartze sortzailearen artea lan-munduan").
- » Ostalaritzako liburuaren aurkezpen-ekitaldia
- » Ahotsaren Eskolaren zabalkundea (3 saio)
- » Lan-absentismoaren kudeaketa (3 saio)
- » Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko argazki-erakusketaren inaugurazioa
- » Laneko arriskuen prebentzioaren integrazioa lidergoaren bitartez
- » Mintegi teknikoak bereziki sentiberak diren langileei buruzko kudeaketa prebentiboak.
- » Lan-ikuskatzaileak bisita egin behar digu, Laneko Arriskuen Prebentzioarekin lotuta
- » Mintegi teknikoak: arazo muskulu-eskeletikoak



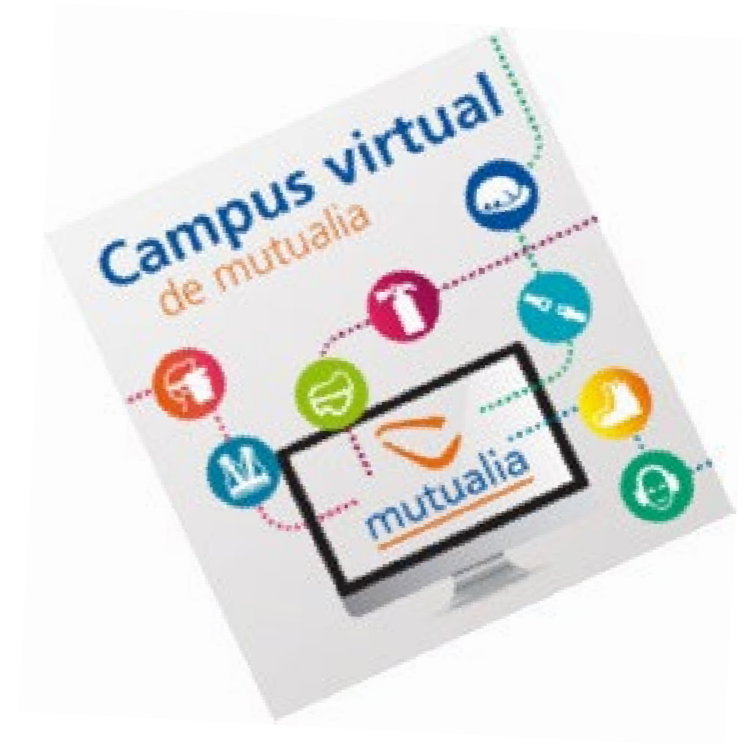
- » **Ahotsaren Eskola:** Ahotsa laneko tresna moduan erabiltzen duten pertsonentzako ekimena, ahotsa hobeto zain dezaten eta disfoniak prebeni ditzaten.
- » Oso era praktikoan lantzen da ahots-teknika egokia ikasteko, ahotsean patologia aktiborik ez duten pertsonekin. Hiruna saioko tailerren bitartez gauzatzen da.

2017an 9 ikastaro antolatu ziren, eta haietan prebentzio-eskuliburu bat ematen zaio bertaratzen den bakoitzari bere ahotsa zain dezan.



- » 36 **Campus birtual** sustatu ditugu, eta 111 pertsonak hartu dute parte haietan, honako gai hauen inguruan:

- » Istripuen ikerketa
- » Larrialdi-plana
- » Bide-segurtasuna
- » Lehen laguntza
- » Kargak eskuz manipulatzeko
- » Zarataren aurkako prebentzioa
- » Arrisku ergonomikoa
- » Arrisku psikosozialak
- » Laneko segurtasuna eta osasuna
- » Ordenagailuarekin, soldadura elektrikoarekin eta soldadura oxiacetilenikoarekin lan egitea
- » Jardunbide egokiak lan zehatzak egiterakoak biltegietan, irakaskuntzan, farmazian, ostalaritzan, garbiketan, errepide-garraioan, osasun-zerbitzuetan, segurtasun-zaindaritzan, merkataritzan eta ileapaindegietan
- » Jarduera prebentiboaren koordinazioa
- » Lan-arriskuen Prebentzioko Oinarrizko Ikastaroa biltegietan, irakaskuntzan, farmazian, ostalaritzan, garbiketan, bulegoetan, osasun-zerbitzuetan, errepide-garraioan, segurtasun-zaindaritzan, merkataritzan eta ileapaindegietan



Prestazio Berezien Batzordea: Gizarte-laguntza berriak zehaztu eta aitortu dira

2017an lehen aldiz aitortu dira hiru laguntza, lan-istripuaren ondoriozko baliaezintasun handia aitortu zitzaizkien Arabako eta Bizkaiko enpresetako bi langilek behar izan duten eta kostu handia duten bi terapia berezitarako. 20.048 euro bideratu dira in vitro emaketako bi tratamendutarako, familia ugaltzea ahalbidetzeko, eta baita ekitazio terapeutikoko programa bat, desgaitasun fisiko handia duen pertsona baten oreka eta egonkortasuna hobetzea ahalbidetu duena.

ESKUTIK BATZORDEA

Egiturazko lantalde berri bat sortu da, Mutuialiako osasun-alorreko gizarte-laguntzaileek eta EUDek osatuta, gure zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea helburutzat duena, eta bere xedeen artean duena Prestazio Berezien Batzordeak bere gain har ditzakeen beharrak dituzten langileak detektatzea:

- Lan-istripuak edo lanbide-gaixotasunak eragindako arazo individual edota familiarak dituztenak: etxeko lanetarako laguntza edo aldi baterako birkokapena, sorospena eta familiarekin biltzea.
- Ezintasuna duten pazienteen mugikortasunerako laguntza teknikoei eta eguneroko bizitzako jarduerari buruzko berariazko beharrak baloratzea.



OSAKIROL PROGRAMA

Kirolaren bidez osasuna eta gizarteratzea hobetzeko 2017an abiarazi den programa horretan ezintasun iraunkorra aitortua duten 60 lagunek hartzen dute parte.

Proiektu hori dela eta, Kirol Egokituaren Euskal Federazioak GaituzSport 2017 sarietako bat eman zigun, ariketa fisikoaren eta kirolaren bitartez gizarte inklusiboaren garapenerako egiten genuen ekarpenagatik.



2017 ekitaldian, prestazio bereziak modu honetan banatu dira:

Prestazio bereziak 2017	Kasu kopurua	€
Ezintasun handiak dituztenentzako Programa Termala	36	109.184
OSAKIROL Proiektua Osasuna eta Kirola PRESTAZIO BERRIA	36	38.185
Ezintasunak dituztenen lanbide-berregokitzea, ikasketa-bekak seme-alabentzat	131	367.584
Heriotzagatiko laguntzak (umezurtzak, tratamendu psikologikorako laguntzak, hileta)	58	170.107
Etxebizitza eta ibilgailuen egokitzapena; altzari bereziak	39	120.071
Etkez etxeko laguntza eta ospitale-altaren ondorengo alokairurako	28	52.851
Laguntza ekonomikoa ABE/Langabezia	12	40.280
Protesiak eta ibilgailu bereziak	14	63.756
Ospitaleratuen familiartekoen joan-etorrien, mantenuaren eta ostatu-gastuak	147	50.344
Pentsiodunentzako laguntza ekonomikoak	44	117.576
Baliaezintasun Handientzako terapia bereziak (ekinoterapia eta ernalkuntza lagundua) PRESTAZIO BERRIA	3	20.048
LAGUNTZAK GUZTIRA	548	1.149.986



Berrikuntza eta teknologia bezeroen zerbitzura

- » 2017ko ekitaldian saiatu gara teknologia berriek eskaintzen dizkiguten aukerak baliatzen. Hori dela eta, estranetaren gaitasunak osatu ditugu; aplikazio horren xedea da izapide administratiboak bizkortzea eta erraztea eta gure bezeroei informazio eguneratua eskaintzea; eta, hartarako, baliabide berriak landu ditugu edota lehendanik genituenak hobetu ditugu gure zerbitzuak ezin hobek izan daitezzen.

Gainera, gure informazio-sistemen segurtasuna eta babesa zaindu behar dugulako, batez ere gure bezeroekin zerikusia duen guztian, 2017an gure informazioaren segurtasunaren kudeaketa-sistemaren ziurtagiria lortu dugu, eta zibersegurtasunaren aurkako mehatxuen kontra babes-, ikuskapen- eta analisi-neurri berriak ezarri ditugu

ESTRANETA	2016	2017
Erregistratutako erabiltzaileak	5.366	5.881
Laguntzaileak	1.656	1.750
Enpresak	2.990	3.302
Enpresa-taldea	694	799

Halaber, 2017an hobetu egin dugu gure langileen appa; lanera agertzeko egiaztagirien modulu berri bat erantsi diogu.

Mutualiaren Youtubeko kanalean eduki berriak gehitu ditugu; horien artean, lan-istripuak direnean nola jokatu azaltzen duen bideo bat edo Mutualia Foroko jardunaldien grabazioak.

Bezeroekin posta elektronikoz komunikatzeko tresna

Bezeroekin komunikazio argi, zuzen eta eraginkorra edukitzea eskatzen duen eraldaketa digitalaren testuinguruan, tresna bat ezarri da bezeroekiko harremanean oinarritutako administrazioarako.

Tresnak ahalbidetzen du emailak/newsletterak masiboki bidaltzea, bidalketa horien eraginkortasunaren ziurtapenarekin, posta-zerrendetan haien harpidetzak kudeatzeko baliabideak eskainiz, eta mezuen jarraipena egitea ahalbidetuz (irekitzea, klikak, beharizanen araberako zerrenda pertsonalizatuak sortzea).



Online izen-ematea web orriaren bidez prebentzio-ikastaroetarako



Prebentzio-ikastaroetarako online izena emateko aukera, eta Plex aplikatiboan automatikoki grabatuta gera dadila.

Mutualiako web orriaren bitartez langileak hel daitezke indarrean dauden Prebentziorako ikastaroetarako izena emateko fitxaraino eta, behin izena eman dutenean, egiaztapen-mezu bat jasoko dute beren izen-ematea berretsita dagoela adieraziz.

Prebentziotik, arduratuko dira egindako izen-emateak berresten posta elektronikoen bidez modu automatikoan eta, ondoren, automatikoki baita ere, ikastaroaren egunaren gogorarazpen bat bidaliko zaie.



Bezeroen informazioaren segurtasuna

Gure bezeroen informazioaren segurtasunarekin konpromisoa dugun antolakundeak garen, Mutualiak ISO 27.001 ziurtagiria lortu du bere zentro guztietako Informazioaren Segurtasunaren alorrean.

Ziurtagiria lortu izanak, konfiantza sortzen du barnean, bezeroen artean eta harremana duten erakundeen artean, gaur egungo mehatxuen kontra bere informazioa babesteko behar diren politikak landu dituela erakusten baitu, eta bere irudia hobetu eta mehatxuen kontra kontzientzia hartzeko enpresa-kultura indartzen baitu.

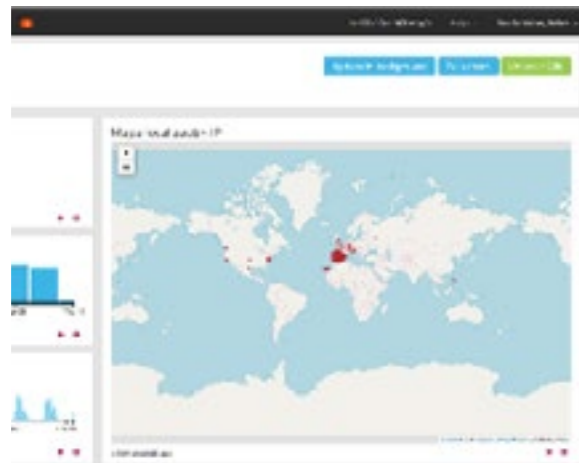


Mehatxuen aurkako babesa prozesu dinamikoa da, eta etengabe hobetuz doa. Beharrezkoa da, alde batetik, zibersegurtasunaren egoerari buruzko mehatxu berriei dagokienez etengabeko informazioa edukitzea, eta, bestetik, halakoei aurre egiteko ezarri behar diren neurriak gehitzen joatea.

Ilido horretan, tresna berriak landu dira gertatzen diren erasoak edota intzidentziak detektatzeko, babesteko eta aztertzeko.

Monitorizazioa

Informazio-sistema guztiak monitorizatuta daude eta baditugu aginte-mahaiak sarearen unean uneko egoera azaltzen dutenak eta anomaliaren bat detektatzen badute automatikoki abisua helarazten dutenak; horrek zilegitzen digu gorabeherak direnean proaktiboak izatea eta azkar erantzutea.



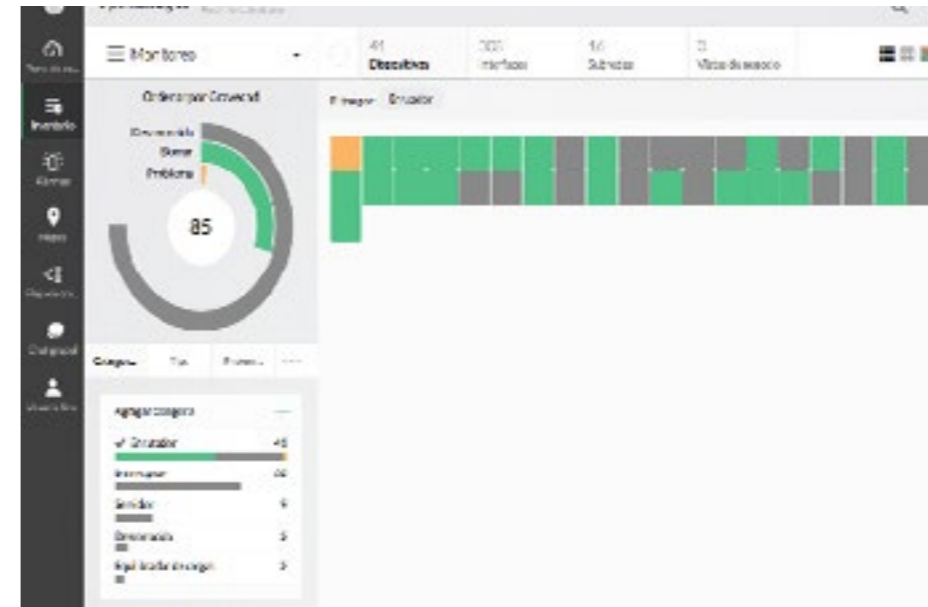
Barne-sareko fitxategien azterketa

Gure barne-sarean dabilen informazio guztia bahetu eta aztertu egiten da, birusa edo malwarea eduki dezakeen fitxategi susmagarriak bilatu eta detektatzeko.



Sarean detektatutako portaera anomaloen azterketa

Badugu tresna bat sareko edozein portaera anomalo aztertzen duena, adibidez artxibategiak masiboki idazten aritzea, cryptolocker motako birusen ohiko portaera izaten dena



Sarearen segmentazioa

Gero eta maizago, eraso informatikoak medikuntzako eta domotikako aparailuen bidez iristen dira, gure sareetan atxikita baitaude, baina beharrezko segurtasun-neurririk ez baitute. Kasu horietarako, ekipamendu horiek isolatu egin ditugu banakako sareetan, eraso eginez gero ezinezkoa izan dadin informaziora iristea eta, bide batez, haren segurtasuna bermatuta egon dadin.



Erabakimen Handiko Ospitalea

- » Gasteizko Mutualia EHO-Erabakimen Handiko Ospitalearen **inaugurazio**-ekitaldien testuinguruan, Arabako enpresak eta aholkularitzak gonbidatu genituen enpresa osasungarriari buruzko hitzaldi batera eta eraikina bisitatzera. 122 enpresa eta aholkularitza izan genituen gurekin.



- » Entitatearen **Batzar Nagusia** zentro berrian egin genuen eta, bilkura horretarako, Erronka Garbia ekitaldi jasangarria ziurtagiria lortu genuen



Hornitzaileen zerbitzu-konpromisoak



- » Hornitzaileen homologazioa, jarraipena eta ebaluazioa: Hornitzaileen Estranet proiektua
- » Mutualian, garrantzi handikoak dira aliatuak eta hornitzaileak gure antolamendurako; izan ere, haien laguntzarekin erantzuten diegu gure bezeroen beharrei.
- » Haien parte-hartzea eta konpromisoa behar dugu gure jarduera-alor guztietan bikaintasuna lortzeko. Horretarako, konfiantzan eta gardentasunean oinarritzen diren harreman iraunkorrek sortzen ditugu; hala, elkarrekin lan egiteko eta hobetzeko, baita gure helburuak era jasangarrian eta sozialki arduratsuan betetzeko.
- » Gure hornitzaileen kudeaketa hobetzeko asmoarekin eta izapideak erraztea eta guretzat lan egiten dutenen homologazio-, ebaluazio- eta jarraipen-sistema zorrotza ezartzea helburu dela, hala nola alde bien arteko komunikazioa hobetzeko, 2017an landu dugu proiektu hori, bere gardentasunagatik Balioak Bizi sarietako baten irabazlea izan dena.
- » Tresna horren bitartez, estranet bat ezarri dugu Mutualiarekin lan egin nahi duten hornitzaile guztientzat; bertan alta eman behar dute eta dokumentu-kudeatzaile baten bidez egiaztatu behar dute beraien aldetik betetzen dituztela duten jarduera-alorraren arabera eskatzen zaizkien betebeharrak guztiak, eta horrela ziurtatzen dugu lanean ari garela gure egitekoa, gure balioak eta gure politikak partekatzen dituztenekin, bai gizarte gaietan, lanekoetan, ingurumenekoetan, berrikuntza eta garapenekoetan, ETEen sustapenekoetan, lehiaren zaintzakoetan, hautespenezkoen bakoitzean bermatuz gastu publikoaren eraginkortasuna eta tratu-berdintasunaren, ez-diskriminazioaren, gardentasunaren, proportzionaltasunaren eta zuzentasunaren printzipioak betetzea.
- » Hornitzaileen homologazio politika berri bat zehaztu dugu eta haren helburu nagusia da hornitzaileei Mutualiak ezartzen duen esparrua ezagutaraztea, kontratazio-sisteman hornitzaile homologatu gisa parte har dezaten.
- » Formulario bat ematen zaio hornitzaileari, eta horren bidez eskatzen zaion informazioa baliozkotzeko prozesuan oinarritzen da homologazioa. Prozesu horren bidez, Mutuialiako hornitzaile izateko gaitasun orokorra zehazten saiatzen gara, betiere, gutxieneko baldintza batzuk betetzen direla egiaztatuta.
- » Tresna horren bidez jakinarazten dugu nor garen eta zer nahi dugun Mutuialiako hornitzaileen zorroko kide izan nahi duten enpresa eta norbanako guztiengandik:
 - Gure balioekin bat etortzea.
 - Gure ikuspegia partekatzea.
 - Berritzeko gaitasuna izatea.
 - Etengabeko hobekuntza.
 - Legea eta ezarritako akordioak betetzea.
 - Erantzukizunarekiko, jasangarritasunarekiko eta enpresa-etikarekiko konpromiso sendoa.
- » Sistema berriek ahalbidetzen dute enpresa edo norbanako hornitzaile bakoitzaren dokumentazio eguneratua eskura izatea, haren trazabilitatearekin, era digitalean, paperezko kudeaketa guztia bazter daitekeelarik, eta denbora errealean ezagutzea hornitzaile bakoitzari dagokion puntuazioa haren merezimenduen eta akatsen arabera, kontratuak irauten duen bitartean ager daitezkeen intzidentziak edo kexuak direla eta. Bestalde, joan-etorriko komunikazio modulua ere badarama, eta bertan biltzen dira zalantza, kontsulta eta partekatu behar diren informazio guztiak, baztertuz telefono-deiak, posta elektronikoak eta komunikazio arruntak, gure zero paper politikari men eginez.

Bezeroen hurbiltasuna eta irisgarritasuna

Hobekuntzak bezeroentzako instalazioetan.

- » BASAURI: Zentroaren birmoldaketa, errehabilitazio-esparru berri bat ezarriz, eta aldagelak. Harrera-esparruaren birmoldaketa, irisgarritasun-araudia betez.
- » BEASAIN: Zentrora iristeko: Atari independentea egin da, irisgarritasun-araudia betez.
- » EIBAR: Zentroa handitzea.
- » ERANDIO: Pertsiana automatikoa Errehabilitazioan
- » ERCILLA: 2. sotoaren erabateko eraldaketa (M.)
- » GERNIKA: Aire-gortina.
- » HENAO: Sarrerako atean ate nagusia motorizatu da.
Informazio Sistemen Eremuan Aire Berriztatzea.
- » ZAMUDIO: Aire-gortina ezarri

Irisgarritasun Ziurtagiria

- » Irisgarritasun-ziurtagiriaren azterketa egin da ondorengo zentro hauetan (behin betiko txostena 2018an egin da). Haien irisgarritasun-maila honako hau da:

5 izar
EHO

4 izar.
BERGARA
IRUN
SANTURTZI

3 izar:
AZKOITIA
LAUDIO
ZAMUDIO
MADRIL

2 izar CAMINO

Shangri-La Fundazioak saritu egiten ditu desgaitasuna duten pertsonentzat, adinekoentzat eta haien familientzat irekia den gizarte inklusiboago baten eta irisgarritasunaren aldeko konpromisoa erakutsi duten erakundeak eta enpresak, irisgarritasun-mailaren ziurtagiriarekin (DIGA).



Langile Konprometituak

Bezeroaren Egunaren VI. Edizioa ospatu dugu egun soil bat baino zerbait gehiago dela gogorarazteko. Urtean 365 eguneko dedikazioa da geure baitan dugun onena emanez, gure bezeroek zerbitzurik hobereana izan dezaten.

Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko barneko argazki-lehiaketaren XV. edizioa antolatu dugu: Lan-arriskuei buruz dugun gure sentiberatasuna areagotzera eta halakoak prebenitzera bideratzen da.



Iradokizun Hoberenaren Sariaren VI. ediziorako deialdia egin dugu, eta kanpotik 61 iradokizun jaso dira.

Sariak eta aitorenak

VI. edizio honetako saria IZASKUN LEZCANO HIDALGO, ESS BILBAO PARTZUERGOKo langileak aurkeztutako iradokizunak eraman du.

“Iradokitzen dut artxibategi edo gune digital erkidea eduki dezatela Mutuialiko laguntza-zentro guztiek eta larrialdietako edo anbulantzien telefonoguneak (900 50 60 70 telefonoarenak), larrialdi bererako deitzen bada laguntza-zentro batera edo 900 telefonora jakin ahal izateko berehalakoan ea anbulantzia hori bidean den jada edo larrialdia izapidetzen ari diren jada. Horrela, deietan atzerapenak edo laguntzak bikoiztea saihestuko litzateke”

Mutuاليا ari da hori ezartzeko lanak egiten.

0 BIDEAN errekonozimendua: Lan-istripuen kopuruari dagokionez ibilbide deigarria duten eta lan-ezbeharren kopuruaren murrizketari ekarpen bikaina egiten dioten enpresa kidetuak saritzen dituzten errekonozimenduak dira.

Hona 2017an saritutako enpresak:

- BAHIA DE BIZKAIA ELECTRICIDAD, SL.
- HEXION SPECIALTY CHEMICALS IBERICA, SA.
- ONDOAN SERVICIOS, SA.
- CEBANC, SA.
- CENTRO DE CÁLCULO DE ÁLAVA, SA.



Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko kanpoko argazki-lehiaketaren XV. edizioa ere antolatu da; haren helburua da gure gizartean prebentzio-kultura eta lan-ezbeharren murrizketari buruzko kontzientzia sustatzea.

126 argazki jaso dira.

1. saria, 1.200 eurokoa: Pedro Luis Ajuriaguerra Saiz, **Leherketak** argazkiarengatik.



2. saria, 900 eurokoa: Jorge Lamosa Miranda **Azken Argi Izpiak** argazkiarengatik.



3. saria, 600 eurokoa: Carlos de Cos Azcona, **Makina artean** argazkiarengatik.



50 enpresari baino gehiagori eman zaizkie **BONUS** pizgarriaren aitopenezko diplomak: Errekonozimendu horiek ematen zaizkie Bonus pizgarria erdietsi duten enpresei, lan-ezbeharren kopurua murrizteko ekarpen eraginkor eta egiaztagarria egin dutelako, eta jarduera efektiboak egin dituztelako lan-istripuak eta lanbide-gaixotasunak eragozten, 404/2010 Errege Dekretuak dioen eran.

KUDEAKETA AURRERATUA

2015-2017ko aldirako Plan Estrategikoa indarrean egon den azken urtea izan da 2017koa. Hala, ekitaldi honetan urteko kudeaketa-plana definitu eta ezarri dugu; horren bitartez, gure plan estrategikoan bildutako eta 2017. urteari bereziki dagozkion helburuak eta ekintzak gauzatu ditugu.

Urteko kudeaketa-plan hori prozesuak kudeatzeko planetan zehaztu dugu; horietako bakoitzean espezifikatu eta gauzatu dira definitutako xedeak erdiesteko garatu beharreko ekintzak, betiere Mutualiaren helburu estrategikoak lortzen laguntzeko.

Ekitaldian zenbat aurreratu dugun balioesteko, prozesuko arduradunen laguntza jaso dugu, eta informazio eguneratua eta sistematikoa eskaini digute haiek gure helburuen erdieste-mailari buruz eta, halakorik izan denean, balizko desbideratzeak ere identifikatzea ahalbidetu digu.

Plan Estrategikoaren Iraunaldiko azken urtea zenez 2017a, ekitaldiaren azken hiruhilekoan 2018-2020ko plana zehazteko gogoetari ekin diogu. Gogoeta-prozesua hiru fasetan banatu da. Lehen biak aurrez aurrekoak izan dira eta haietan parte hartu dute Kudeaketaren Jarraipeneko Batzordeko kideek, prozesuko lantaldeek eta 2016an negozio-ereduaren gogoetan eta zehaztapenean parte hartu genuen lantaldeek, geure Misioa berrikusi eta eguneratzeko eta gure negozio-, kudeaketa- eta antolakuntza-ereduak aztertzeko, azkenean Mutualiaren DAFOa zehaztu ahal izateko. Análisi horretatik abiatuz, gure ikuspegi zehazten dugu, eta baita esparru estrategikoak eta haiei lotutako proiektuak ere.

Bi fase horien emaitza, gure intranetean -Ekargune- argitaratu zen dokumentu batean jaso zen, eta hark abiarazi zuen hirugarren fasea, non mutualitateko pertsona orok gure ekarpenak egin ahal izan genizkion plan estrategikoaren zirriborroari.

Plan
2018-2020
Estratégico
Plan
Estrategikoa



Zuzendari kudeatzaileak, Ignacio Lekunberrik, Errioxako Kudeaketa Aurreratuko Foroan parte hartzea, Balioen Identifikazioa Mutualian azalpenarekin.



Hain zuzen ere, 2017an aurrera egin dugu Gure Korporazio Kultura Landu proiektu estrategikoa garatzen. Hori dela eta, eta gure Balioak ikasita eta barneratuta daramatzagunez mutualitateko pertsona guztiok, aurrera egin dugu Balioen Egikaritzaren Kontraste Eredua zehazten eta abiarazten. 2017ko amaiera aldera eskueran genuen eredua -portaeraren gidaliburu eta autoebaluazio-fitxa banarekin- Mutualiako medikuntza-langile guztientzat, hala nola EUDen lantaldeko kideentzat, fisioterapeutentzat eta osasun-alorreko administrazio-langileentzat Bizkaiko lurraldean.



Bestalde, eta gure pertsonen berrikuntza eta sormenari lagunduko dion barne-testuinguru bat sortzeko daramagun ahaleginaren barruan, 2017an bi sormen-lantegi planifikatu eta egin genituen, mutualitateko pertsonen dinamizatuta. Lehen lantegia bideratu zen Ercilla klinikako profesional guztien artean lan-giro ona sustatzeko ideiak sortzera, eta haren emaitza izan ziren 76 ideia, 9 esparrutan sailkatu zirenak, eta haietako hiruri eman zitzaizkien lehentasuna eta egin zitzaizkien azterketa. Bigarren lantegia, bestalde, bideratu zen Kudeaketa alorretik sustatuta, Mutualiaren irudia sendotzen lagun zezaketen ekinbide berriak kausitzeko ideiak sortzera. Haren emaitza izan ziren, guztira, 61 ideia, 10 esparrutan sailkatu zirenak. Kasu bietan, informazio guztia txosten batean jaso zen, eta Zuzendaritzari helarazi zitzaion aurkezten ziren proposamenak aztertu eta balioesteko.

Jardunbide egokien bilaketan eta gizarteratzean erakutsi dugun konpromisoa etengabea izan da gure barneko kudeaketan eta kanpoko interes talde guztiarekin izandako harremanetan. Horregatik hartu dugu parte hainbat jardunalditan eta azaldu dugu haietan gure Kudeaketa Sistemaren hainbat xehetasun:

- FOARSE - Enpresen Gizarte-erantzukizunerako Araba Foroaren Kongresuan parte hartu dugu.



- Partaidetza aktiboa dugu berrikuntza eta ezagutzarekin lotutako hainbat saretan, jardunbide egokiak identifikatu eta partekatzeko helburuarekin (Euskaliteko Kudeaketa Aurreratuko Kluba, Mediku Zientzien Akademia, Red denBBora Sarea, Diréctica Komunitatea, etab.).
- Euskalit-Kalitaterako Euskal Fundazioak antolatzen duen Eraldaketa Digitalari buruzko Jardunbide Egokien Trukerako 14. Topaketan parte hartu dugu. Hain zuzen ere, aurtengo edizioan finalista izan ginen, gure osasun-laguntzako bezeroen gogobetetasuna tableta-zerbitzu baten bidez neurtzeko gure jardunbide egokiarekin, hark ahalbidetu baitigu inkestak jasotzeko sistema desberdinak bateratzea, informazio gehiago eta hobea eskuratzea, kostuak murriztea eta hobekuntza-eremuak bizkorrago detektatzea.

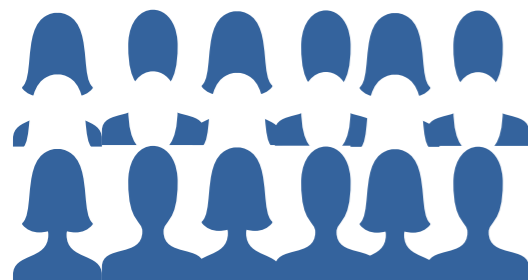
2017an beste helburu garrantzitsu bat lortu dugu, kudeaketa aurreratuarekin dugun konpromisoa erakusten duena; izan ere, jarduera eta zentro guztietan gure ziurtagiri guztiak mantendu ditugu, kalitateari, ingurumenari, laneko segurtasun eta osasunari, energia-efizientziari eta pazienteen segurtasunerako arrisku-kudeaketari eta osasun-arretarekin zerikusia duten infekzioen prebentzioari eta kontrolari lotutakoak. Gainera, 2017an ISO 27001 ziurtagiria eskuratu dugu, Informazioaren segurtasunaren kudeaketa-sistemei buruzkoa, eta horrek azaltzen du mutualitatean egiten ari garen lana informazioaren segurtasunarekin zerikusia duten arriskuak minimizatzen, gure aktibo nagusietako bat dena bermatuz.

Azkenik, 2017an jarraitu dugu kudeaketa aurreratuko gure kultura sendotzen erakundeko langileen artean:

- 17 pertsona gaitu dira barne-auditoriak egiteko.
- Euskaliteko 15 ebaluatzaile.



LANGILEEN KONPROMISOA

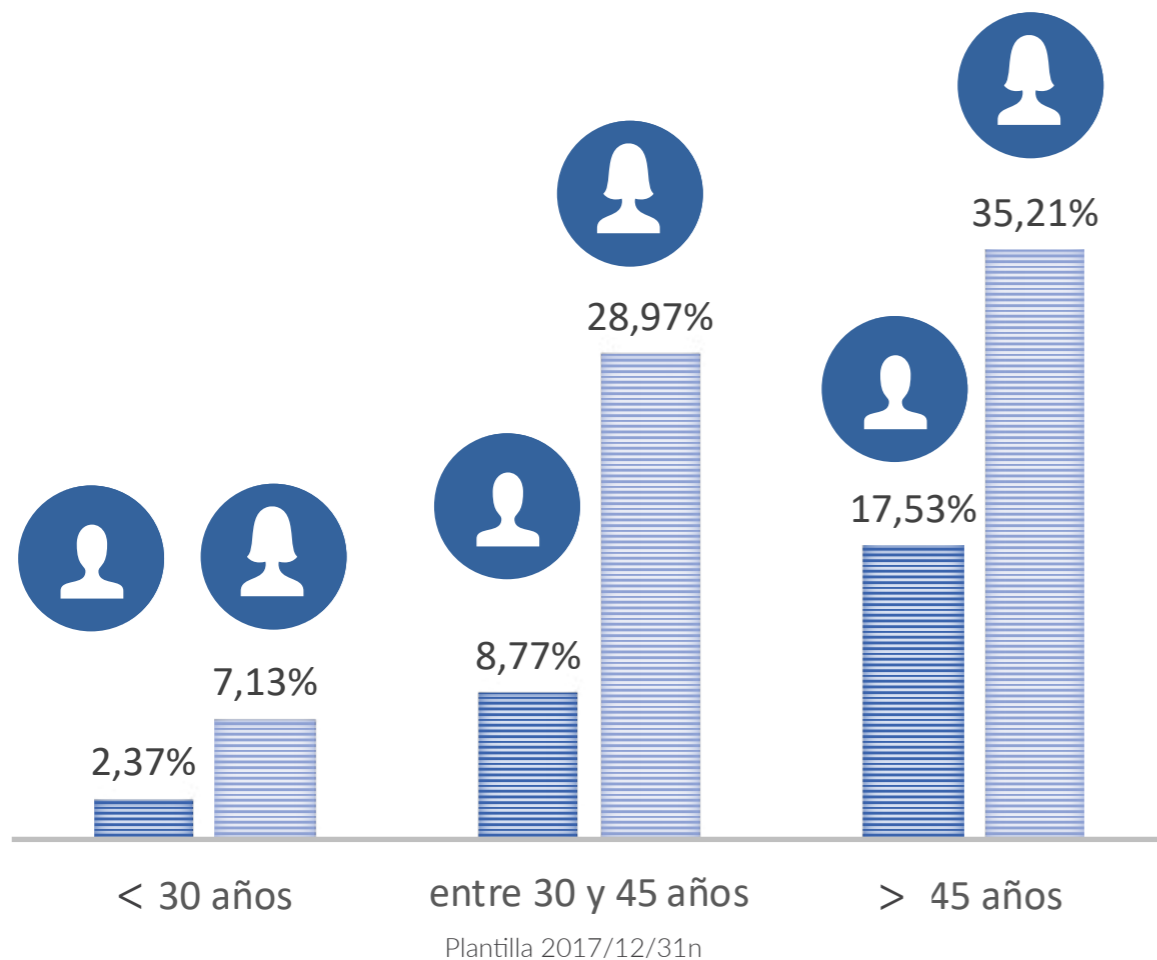


Lanaldi osoa duen batez besteko plantilla 595

2017an lan egin dutenen batez besteko 670

Langileak 2017ko abenduaren 31n 673

Langileen banaketa adin-tartean arabera



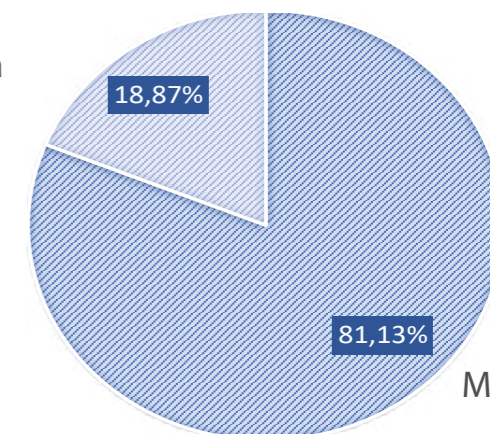
Generoaren eta kualifikazioaren arabera banaketa

TALDEA/MAILA	Kualifikazioa	Emakumeak %	Gizonak %
G1N1	Goi-mailako tituluduna	35,5	64,5
G1N2	Goi-mailako tituluduna	49,3	50,7
G1N3	Goi-mailako tituluduna	55	45
	Erdi-mailako tituluduna	50	50
	LH		100
G2N4	Goi-mailako tituluduna	66,7	33,3
	Erdi-mailako tituluduna	79	21
	LH	66,7	33,3
G2N5	Goi-mailako tituluduna	60	40
	Erdi-mailako tituluduna	80	20
	LH	83,3	16,7
	Kualifikaziorik gabea		100
G2N6	Goi-mailako tituluduna	60	40
	Erdi-mailako tituluduna	12	88
	LH	98,4	1,6
G3N7	Kualifikaziorik gabea	66,7	33,3
G3N8	Goi-mailako tituluduna	66,7	33,3
	Erdi-mailako tituluduna	80	20
	LH	71,4	28,6
	Kualifikaziorik gabea	60	40

Plantillaren banaketa, kontratu motaren arabera



Behin-behinekoa



Mugagabea

KONTRATUAK



Mugagabea	% 70,88	% 29,12
Behin-behinekoa	% 73,23	% 26,77

Langileen % 97k bere bizilekuaren esparru geografikoan egiten du bere lana

Lanaldi osoa

Lanaldi partziala

KONTRATUEN BANAKETA



Mugagabea	% 71,72	% 28,28	% 62,75	% 37,25
Aldi baterakoa	% 72,57	% 27,43	% 78,57	% 21,43

Txandaketa



Kaleratzeak	--	--
Borondatezko bajak	5	1

Txandakatze-tasa %1,01

Soldatak

Mutualiako langileok aseguruaren, berraseguruaren eta Gizarte Segurantzarekin elkarlanean aritzen diren mutualitateen hitzarmen kolektibo orokorraren mende gaude, eta oinarrizko ordainsaria talde eta mailaren arabera ezartzen da eta, bide batez, ez dago soldata-desberdintasunik gizonen eta emakumeen artean

Halere, hitzarmeneko oinarrizko soldatak 2010. urtetik % 5eko murrizketa du, gure jarduera Estatuko Sektore Publikoaren barnean ezarri ondoren eta Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzko hainbat legetan sektore publikorako legez ezarritako aurrekontu-mugak aplikatu ondoren. 2016an eta 2017an % 1 igo da.

Oinarrizko ordainsarian ez dago alderik gizonen eta emakumeen artean (oinarrizko ordainsaria, esperientzia-osagarria eta plusak bermatuta)

Absentismoa

	2015	2016	2017
Absentismoa (LI eta KA)	% 4,73	% 5,08	% 4,87 (% 4,03 emakumeak eta % 0,84 gizonak) Plantillaren proportzioaren arabera

Lan-istripuak eta Lanbide-gaixotasun (LI)



84,90



15,10

Kontingentzia Arruntak (KA)

82,90%

17,10%

Lidergoa: Lidera proiektuaren bilakaera

Lidera proiektua 2011n sortu zen, lidergo gaietan irizpideak bateratu ahal izateko eta eztabaidarako topagune eta ideien eta berrikuntzen sorleku izan zedin. 126 lagun inguru dira partaide proiektuan.

2017an sei lagunek, hiru osasun-alorrekoak eta beste hiru administrazio-alorrekoak, osatutako diziplina arteko lantalde bat lanean aritu da Lidera proiektuaren bilakaera ahalbidetuko duten proposamenak aurkezteko.

Lideratik sortu eta 2017an praktikan jarri zen ekimenetako bat Baliak Bizi sariaren sorrera izan zen. Zuzendaritza Batzordeak egiten duen barne-deialdi bat da Mutualian lan egiten duten guztiei zuzentzen zaiena, Entitatearen balioekin zerikusia duten proiektuak aurkez ditzaten.

Trebakuntza eta ezagutza



Guztira

Egindako prestakuntza-jardueren kopurua	381	159	540
Bertaratuak, guztira	2.461	995	3.456
Inbertsioa prestakuntzan (€)			225.058
Prestakuntza-orduen batezbestekoa pertsonako			50
Prestakuntza-orduak guztira	25.569	8.187	33.756
Barne-prestakuntzako jardunaldien kopurua			184
Barne prestakuntza-orduen batezbestekoa pertsonako			14
Hezitzaileen kopurua			58
Ezagutza zabaltzen duten langileak/kanpoko prestakuntzara jotzen duten langileak (%)			23,74

Gizarte-onurak

1662 orduko urteko lanaldia, hitzarmenean zehaztutako lanaldiaren orde



Gizarte-onura	Soldata-etaulak dakartzan onurak
Eskolarako laguntzak	Hautzaindegi- eta ikasketa-gastuetarako laguntzak eta diru-laguntzak.**
Ikasketak *	Langile finkoen ikasketak ordaintzea, matrikularen % 100era eta tasen % 50era arte (14 pertsona)
Osasun-asegurua*	Osasun-aseguraren kuotak ordaintzea.
Ezkontza- eta Jaiotza-sariak*	Laguntza ekonomikoak seme-alabak jaiotze edo adoptatzeagatik, eta aparteko hileko soldata bat jasotzea ezkontzeagatik/izatezko bikote bihurtzeagatik/bizikidetzagatik
Desgaituentzako laguntzak *	Mutualiako langileentzako laguntza ekonomikoa (minusbaliotasuna => % 33)
Osasun-laguntza	Langilearentzako eta bere familia-unitatearentzako laguntza medikoa, kirurgikoa eta errehabilitazioa erakundeko instalazioetan
Lizentziak eta baimenak	Hiru egun gehiago ezkontzeagatik edo izatezko bikote bihurtzeagatik. Egun bat gehiago seme-alabaren jaiotzeagatik, edota bigarren gradura arteko senitartekoaren heriotzarengatik edo gaixotasunarengatik. Hiru hilabetera arteko ordaindu gabeko baimena. Urtebeteko eszedentzia, lanpostua gordeta. Lanpostua hiru urtez gordetzea, seme-alaba zaintzeko eszedentzietan. Baimena astebete luzatzea, aitzak gutxienez lau asteko baimen partekatua eskatuz gero
Bizitza- eta istripu-asegurua	69.000 eurora arteko estaldura duen bizi-asegurua
Maileguak*	Interes-tasarik gabeko maileguak etxebizitza erosteko/zaharberitzea

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

(*) Langile finkoentzat bakarrik

Familia, bizitza pertsonala eta lana bateratzea

2017ko ekitaldian, IV. Berdintasun Planarekin, 427 kontziliazio-neurri eman zaie bide; horietatik, 344, hau da, % 80,6, emakumeek erabili dituzte, eta 83, gizonek, erantsitako taulan jasotzen den moduan, eta % 8ko gehikuntza dago 2016ko ekitalditik.

Lana eta familia bateratzeko neurriak			GUZTIRA langileak
Lanaldi-murrizketak	48	2	50
Lanaldi-murrizketak + murrizketaren pilaketa	22	2	24
Ordaindu gabeko eszedentziak eta baimenak	43	12	55
Edoskitzaro-baimenaren orduak metatzea	14		14
Aitatasun-baimena		4	4
VPN konexioak	106	47	153
Lan-zentroa aldatzea, bizilekura hurbiltzeko	20	1	21
Ordutegiaren, antolamenduaren eta sailaren malgutasuna	79	13	92
Urrutiko lana	12	2	14
GUZTIRA	344	83	427

Kontziliazioa errazteko erabilgarriak	2016	2017
Hobari ekonomikoa seme-alabaren jaiotzeagatik	3.200 €	4.000 €
Langileen seme-alabentzako eskola-laguntzak	88.245,60 €	84.714,84 €
Langileen 0 eta 3 urte arteko seme-alabentzako laguntzak	15.955,83 €	7.875,58 €

Seme-alabentzako ikasketa-laguntzak biltzen du poltsa ekonomiko finko bat, 71.250 € dituen guztira, eta urtero osatzen da Mutualiako langileen Lanbide Heziketarako esleitzen den diru-partidako soberakinarekin; horren ondorioz, Mutualiako langileen eskola-laguntzarako erabilgarri dagoen diru-kopurua aldakorra izaten da, langileen prestakuntzarako diru-partidako soberakinaren zenbatekoaren arabera.

Erabil daitezkeen zenbatekoa proportzionalki banatzen da eskatzaileen artean, kontuan hartuz seme-alabaren kopurua eta haiek egiten ari diren ikasketak, eta horrela banatzen da eskura dagoen zenbateko osoa.

Aurreko urteetan harrerarik onena izan duen neurrietako bat izan da lanaldia murriztu eta murrizketa-egunak metatu eta haurren eskolako oporrek bat eginez erabiltzea. Neurri horrek arazo teknikoak sorrarazi ditu egikaritzeko orduan, hain zuzen ere lanaldiaren murrizketazuten langileen ordezkapenak ezin zirelako haien lanaldiaren % 100ekoak izan, baizik murrizketaren ehunekoaren arabera, eta horrek arazoak ekartzen zituen zerbitzuen antolamendurako. Adin txikikoak oporraldietan zaintzea ahalbidetzen jarraitzeko, aldi horietarako soldatarik gabeko baimenak erabiltzeko aukera sustatu da, eta Mutualian araututa dagoenaren gainetik eman ohi dira baimen horiek.

Soldatarik gabeko baimenaren bateratze-neurriaren sustapenerako erantsi zaio hobekuntza bat: legezko zaintza-zioengatik Soldatarik gabeko baimena (30 egunez azpikoa) eskatzen duten langileei ez zaiela kontuan hartuko hori urteko oporraldiaren egunak zenbatzeko unean.

Bultzatzen jarraitzen dugu, egingarria den kasuetarako, urrutiko lana egiteko aukera ahalbidetzen duten neurriak ipintzea, eta hartarako sistema doitu egin da eta une honetan edonor edozein lekutatik konekta daiteke Internet bidez, eta horrek asko errazten du unean uneko beharizan pertsonalei erantzun ahal izatea, urrutiko lana egiteko neurria zehazki eskatu behar gabe; horrela, malgutasuna lortzen da erakundeko langileei sortzen zaizkien beharrei erantzuteko orduan.

VPN datuak behera egin du 2017ko ekitaldian konexio-sistema aldatu egin delako. Sistema berriak zenbatzen du konexioak egiten dituzten langileen kopurua; aurrekoak, tresna konfiguratuta zeukaten langileen kopurua zenbatzen zuen soilik. Une honetan, irekita dago antolakundeko langileentzat.

Garrantzia hartzen ari den eta Mutualian finkatzen ari den beste neurri bat lanpostua bizilekura hurbiltzea da. 2017an lanpostua bizilekura hurbiltzea eskatuz 21 eskabide jaso dira (emakumezkoenak 20 eta gizonezko batena); 2016an, neurri hori 8 langilek (6 emakumek eta 2 gizonak) baliatu zuten.

Lanaldi malguagoa lortzeko ildo horretan bertan eta, ahal den heinean, bileretara joateko desplazamenduak saihesteko asmoarekin, bilera telematikoak sustatzen ari gara; hala, 2017an 3.252 bideokonferentzia egin dira 6 hilabeteren buruan Skype sistema berriaren ezarpenarekin.



Horrek guztiak berretsi egiten du aurrera egiten ari garela autonomia arduratsua sustatzen duen lanaldi malguagoa lortzeko helburuan.

Horrez gain, 0 eta 3 urte arteko seme-alabentzako laguntza indarrean egon da aurten ere, eta langile guztiei zabaldu zaie, baita behin-behineko langileei ere.

Urtero neurri berri bat ezartzeko helburua aurreikusten duen Plan Estrategikoari men eginez, 2017an helburua gainditu egin da eta hiru neurri ebatzi dira, eta haietako bi indarrean izango dira 2018ko ekitalditik aurrera.

- Eszedentzia edo soldatarik gabeko baimena eskatu duten langileak legezko zaintza-gaietarako beren opor-egunak gutxitu gabe. Eskatu duten langileen kopurua: 55 langile: 43 emakume eta 12 gizon.

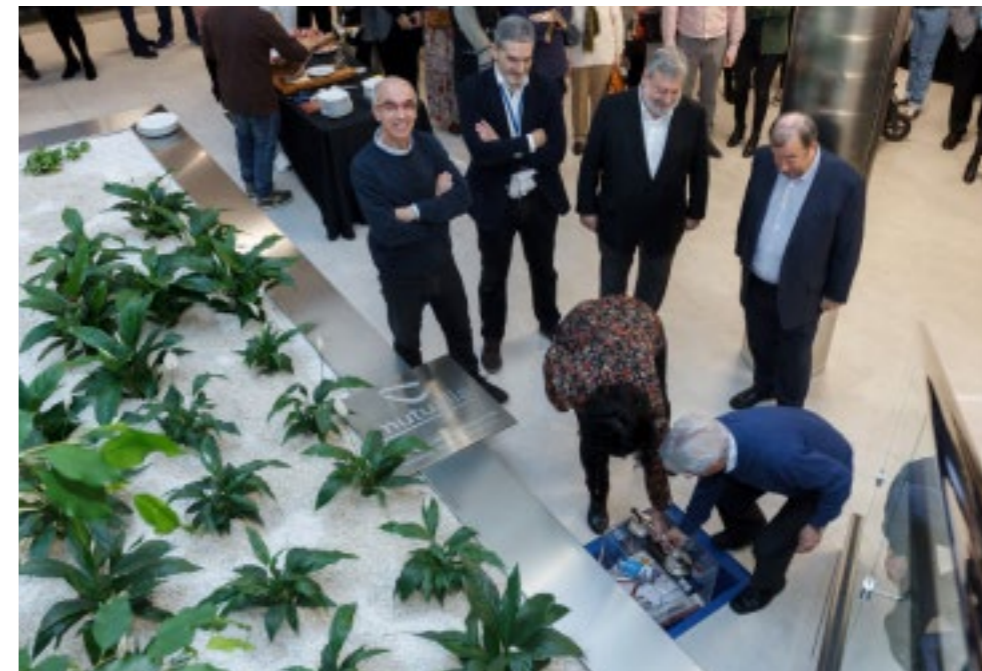
- Erretiro partzialeko egoeran dauden langileek metatu ahal izatea modu jarraituan, urtean zehar egin behar dituzten lanorduek.

- Eszedentzia edo soldatarik gabeko baimena eskatu duten langileak adineko pertsonak zaintzeko, beren opor-egunak gutxitu gabe.

Gainera, 2016. urtean, kontzilio-neurrien eskakizunei erantzuteko epeak definituta ez egoteagatik sortutako arazo-egoerei aurre egiteko, Kontzilio Neurriak Eskatzeko Protokoloa onetsi da. 2017ko ekitaldian ezarri da protokolo hori, eta aurreikusten da datorren ekitaldian haren ezagutza eta erabilpena sakondu egingo dela, eta haren eraginkortasuna neurtzea ahalbidetuko diguten adierazleak ezarriko direla.

Lanera itzultzea amatasun- edo aitatasun-baimenaren ostean	3 aste		16 aste	
		Gizonak		Gizonak
Baimenerako eskubidea zenbat langilek izan zuten	-	4	14	-
Baimenerako eskubidea zenbat langilek erabili zuten	-	4	14	-
Baimena amaituta lanera zenbat langile itzuli ziren	-	4	14	-
Baimena amaituta lanera itzuli eta hamabi hilabetera enpleguari zenbat langilek eutsi zioten	-	4	14	-
Amatasunagatik edo atsedengatik baimena erabili zuten langileek lanera itzultzeko eta enpleguari eusteko indizeak		% 100	% 100	

Gasteizko Mutualia EHO-Erabakimen Handiko Ospitalea inauguratu dela eta, ate irekien egun bat egin da zentro horretan lan egiten dutenentzat eta haien familiartekoentzat. 169 pertsona etorri ziren guztira eta egun horretan bertan ipini zen eraikin berriaren lehen harriaren kutxatxo.



Langileen inkesta egin da

2017an, Mutualia osatzen dugun guztiok bi urtetik behin proposatzen zaigun gogobetetze-inkestan parte hartzeko aukera izan genuen.

Horrekin, lan-harremanari, estrategiari, lidergoari, prestakuntzari, lan-baldintzei eta abarri buruz dugun iritzia jakin nahi izaten da.

633 pertsonak izan zuten parte hartzeko aukera, eta 312ren iritzi anonimoa eta isilpekoa jaso dugu; hau da, parte-hartzea % 49koa izan da.

Balioespenik hoberena jaso duten galderen artean dago Mutualian aritzeak sortzen duen gogobetetasunari buruzkoak:

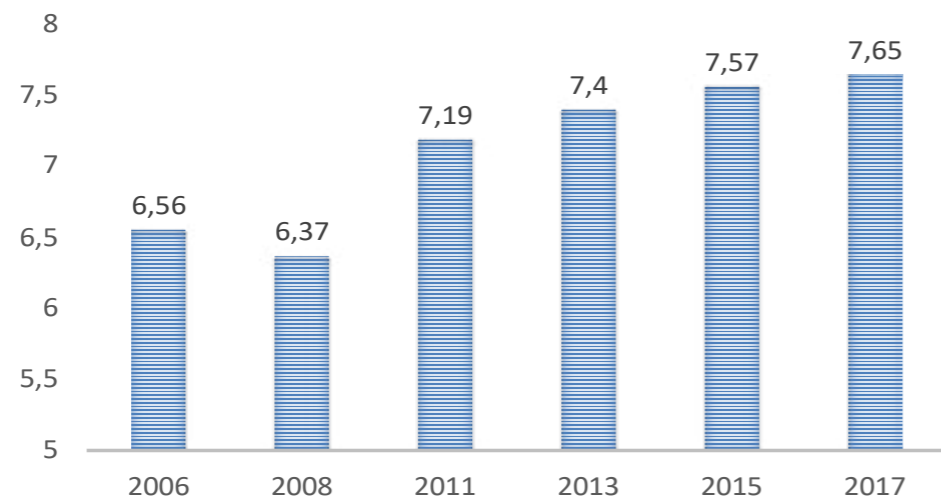
“Mutualian aritzeak gogobetetzen nau”, 8,03 puntutik 8,18ra igo da.

“Lanerako leku ontzat gomendatuko nuke Mutualia”, lehengo 7,98 puntutan dago orain ere.

Bestalde, balorazio txarrena izan duen galdera hau izan da: «Nire ordainsaria bat dator beste mutualitate batzuetako maila profesional bereko edo antzekoen lanpostuen ordainsariarekin»; galdera hori 6,26 puntutan geratu da; dena den, igoera txiki bat izan du 2015eko emaitzaren aldean.

Hurrengo urratsa Pertsonen Garapenerako Prozesuari dagokio; horretarako, emaitzak aztertu beharko dira, balorazio txarrena izan duten alderdiak hobetzeko ekintzak proposatzeko eta behar besteko gogobetetze-maila duten horiei eusteko.

Gogobetetasun globala



Elkargune

Mutualiaren komunikazio-plataforma da Elkargune. Haren balio nagusia da bateratu egiten dituela, alde batetik, lanabesak eta bestetik langileen eta lantaldeen ahotsak, elkarrizketa erraztuz.

Microsoften Office 365 teknologian oinarritzen da, eta haren barruan Informatika sailean modulu bat (Aplikazioen Jautigailua) landu da, erabiltzaile bakoitzari era pertsonalizatuan eguneroko lanabesak erabiltzeko ikonoak aurkezten dizkiona.

Lanpostua eguneratzeko lehen urratsa da Elkargune, eta Office 365k eskaintzen dituen zerbitzuetarako sarbidea da.

Arian-arian, lortuko dugu komunikatzeko eta lankidetzan lan egiteko eran eredu berriak finkatzea:

- Posta elektronikoaren erabilpena murriztu egingo da barne-komunikazioetarako
- Blogak zentralizatu egingo dira
- Txokoak antolatuko dira lantaldeen solasketarako
- Yammer-en komunikazio dinamikorako guneak antolatuko dira
- Puntu bakar batetik informazio guztiak eskuratu ahalko dira (pertsonak bilatu, telefonoak, harremanak, karpeta publikoak)
- Mutualiako argitalpenak eskura izango dira Twitterren eta Youtuben
- Inkesta dinamikoak egingo dira
- Ezagutza partekatu eta sozializatu da
- Talde-lana egin ahalko da Planner eta Teams bezalako tresnekin
- Lantalde edo sail desberdinetako dokumentuak kudeatuko dira
- Dokumentuan kudeaketarako arauen betearazpena ziurtatuko da



Berezko prebentzio zerbitzua

Mutualian gure langileen osasunaren zaintza beti izan da helburu bat, laneko segurtasuna eta osasunaren alorrean landu diren hainbat ekimenen bitartez sustatu dena, eta horiek biziro lagundu dute lan-istripuak murrizten eta lanbide-gaixotasunak ekiditen.

Hala eta guztiz ere, nabaria baino nabariagoa da Prebentzioak soilik ezin diela aurre egin gaur egungo osasun-erronka guztiei eta, horregatik, gure langileentzat babes-maila hobereana erdiesteko helburuarekin, 2017an, jarraitu egin dugu hiru esparrutan multzokatu ditugun jarduerak egiten:

1.- Lanpostuei lotutako arriskuen identifikazioa, ebaluazioa eta kontrola, esate baterako:

Norberaren burua babesteko planak eta larrialdi-planak landu eta erregistratu dira, eta 7 simulakro egin dira Lan-baldintzetatik eratorritako arriskuen aurrean gure langileen osasun-babesaren maila gorena lortzeko helburuarekin, 2017an hainbat jardura garatzen jarraitu dugu, hiru esparru hauetan bilbatuta.

Arrisku-ebaluazioak eguneratu eta berrikustez gain, berariazko 9 azterlan egin dira, lan-baldintzen 20 ikuskapen, berariazko 11 esku-hartze: eremu elektromagnetikoak, ATEX, pazienteen maneia, berariazko lanpostuak, erakusmahaiak, bizi-lerroak..., eta haietatik eratorri dira kasuan kasurako hainbat zuzenketa- edo hobekuntza-neurri.

Osasunaren Zaintzako alorrean, urteko Azterketa Medikoko kanpaina egin da, eta haren baitan mediku-azterketa osoa egin zaie gutxi gorabehera langileen % 60ri. Halaber, gripearen eta HBBaren aurkako txertaketa-kanpainak egin dira.

2.- Prestakuntza eta sentsibilizazio-jardueren garapena, arrisku-prebentzioaren gaiari dagokionez: 24 prestakuntza-ekintza egin dira 255 lagun bertaratu direlarik, eta 363 prestakuntza-ordu egin dituzte guztien artean; gainera, hainbat dibulgazio- eta kontzientziazio-jardura ere egin dira, Mutualia Osasuntsu-Saludable proiektuarekin zerikusia dutenak barne.

3.- Luxenburgoko Adierazpenarekin hartutako konpromisoaren testuinguruan, eta aurretiaz egindako analisiaren eta diagnosiaren ondoren, 2017an jarraitu dugu Mutualia Osasuntsu-Saludable proiektua lantzen.

Proiektu horren xedea da bizi-estilo osasuntsuak sustatzea langileen gaitasun indibidualak indartzeko eta haien osasuna eta bizi-kalitatea babesteko, arrisku-faktoreak izan daitezkeen gainean esku hartuz, esaterako ariketa fisikorik ezaren, elikadura desegokiaren, sustantzia kaltegarrien kontsumoaren, atsedenen alterazioen eta abarren inguruan.

Esparru horretan, ebatzi da lagungarri funtsezkoa izan litekeela tresnaren bat zehaztutako eremuetan ahalbidetuko lukeena bai edukien zabalkundea eta bai ohituren hobekuntzara bideratzen diren jarduketaren sustapena. 2017an, Mutualiak langile guztien eskuera ipini du osasunaren kudeaketarako e-health plataforma bat, eta jarduerak eskumuturrekoak banatu dira, eta haien bidez landu dira hainbat erronka ohitura osasuntsuekin zerikusia dutenak.

Enpresa osasuntsuaren plataforma bat da, web orri formaturako nahiz Smartphone Android eta IOs mugikorretako aplikaziorako landua, eta erabat Mutualiaren irudiarekin pertsonalizatua, erabiltzaile/gakoaren bitartez berariazko edukietara sarbidea emanez. Plataforma hainbat modulu edo atal ditu:

- Osasun Moduluak, erabiltzaileari zilegitzen diona bere historia medikoa autokudeatzea, nork bere osasun-egoera ebaluatzea eta bere informazio medikoa partekatzea gogoko duen abagunean.

- Ariketa Fisikoko Moduluak, erabiltzaileari zilegitzen diona norbanako- zein talde-mailako helburu edo erronketan parte hartzea, jardura erregistratu daitekeelarik mugikorreko aplikazioaren bidez edo jarduketaren erregistorako eskumuturrekoaren beraren bidez.

- Nutrizio Moduluak, menu osasuntsuen atal bat duena, eta elikagai bakoitzaren ahorkina ere erregistra dezakeena, eguneroko nutrizio-zenbatekoak jaso ahal izateko.

Proiektua aurrez aurreko 27 jardunaldiren bitartez aurkeztu zitzaion antolakundeari, eta 530 langile agertu ziren haietara, hau da, ia plantilla osoa. Gaur egun, 397 langile gaude plataforman izena emanda.

Tresna horren bitartez 5 erronka abiarazi ditugu, batez beste 48na partaiderekin, eta azpimarragarria da haietako azkena, zeinaren bitartez 57 langile egin baititugu era birtualean gure kliniken artean dauden 170 kilometroak, guztira 13.796.061 pauso emanda. Hamar sari banatu ditugu parte hartu dutenen artean, eta erronka burutu zutenetako 10 pertsonak Crusoe Treasure arandegira bisitaldi-dastatze bat egin dute.

Gainera, beste zenbait dibulgazio- eta kontzientziazio-jardura ere egin dira 8 newsletter bidaliz, eta ohitura osasungarri buruzko prestakuntza-ekintzak ere bai, bertaratu direnek 8 puntu baino gehiagoko notarekin balioztatu dituztenak:

- 3 jardunaldi DIETA OSASUNTSUAZ, 64 parte-hartzaile
- YOGAKO 4 jardunaldi, 45 parte-hartzaile
- 4 jardunaldi GIHAR TONIFIKAZIOAZ, 43 parte-hartzaile

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

Adierazlea (kopurua)	2016	2017
Lanaldian izandako istripu baxadunen kopurua guztira	1	1
In itinere istripuak bajarekin	4	7
Lan-istripuengatik galdutako lan-egunak guztira	67	17
In itinere gertakariengatik galdutako lan-egunak	50	270
Ikertutako gertakari-kopurua	57	65

Lesioak eragin dituzte istripu baxadunen indizea, lurraldeka	2016	2017
Lesioak eragin dituzten istripu baxadunen indizea, sexuaren arabera	Bi: 0,00/Gi: 6,06/ Ar: 0,00/UT4: 0,00	Bi: 0,00/Gi: 0,00/ Ar: 11,93/UT4: 0,00
Guztizko eragin-indizea, bajarekin eta gabe, lurraldeka	Bi: 56,84/Gi: 78,83/ Ar: 12,78/UT4: 0,00	Bi: 61,96/Gi: 30,21/ Ar: 59,65/UT4: 0,00

Lesioak eragin dituzten istripuen indizea, sexuaren arabera	2016		2017	
	2016	2017	2016	2017
Baja eragindako gertakarien-indizea, sexuaren arabera	2,15	2,08	0,00	0,00
Guztizko eragin-indizea, bajarekin eta gabe, sexuaren arabera	112,31	39,58	68,78	56,99

Mutualian baditugu barne-jarduerako prozedurak lan-esparruan langileen arteko gatazka larriak kudeatzeko edota jazarpen edo lan-indarkeria susmoetarako: - Gatazkak konpontzeko prozedura eta jazarpena prebenitzeko protokoloa

Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordea

Mutualian segurtasuneko eta osasuneko hiru batzorde dauzkagu, lurraldeka banatuta, eta erakundeko langileen % 100 ordezkatzeko dute. Hala, pertsonen segurtasunarekin eta osasunarekin lotutako langileen ordezkarien kontsulta eta partaidetza bermatzen da, eta laneko arriskuen prebentzioaren alorrean hartutako neurriak zenbateraino diren eraginkorrak kontrolatzen da. Batzorde horiek aldi-aldi elkartzeko dira lurraldeka, eta, urtean behin gutxienez, haien kide diren langile guztiek egiten dute bilera bat (Lurralde arteko Komitea).

OSPE KORPORATIBOA

Gure kudeaketa-sistemaren etengabeko hobekuntza sustatzen dugu Gizarte-erantzukizun Korporatiboaren printzipioen ildoan, modu esplizituan txertatzen baitugu erantzukizun hori gure misioan zein ikuspegian. Gizarte-erantzukizun korporatiboa, beraz, gure estrategiaren osagaia da, eta horregatik, hainbat jarduera definitzen eta ezartzen ditugu gizarteari, lanari, ingurumenari eta giza eskubideen errespetuari lotutako eremuan, gure ospe korporatiboa hobetzeko eta gure interes-taldeen gure emaitza eta jokaerak aitortzeko.

Mutualia Gaztea

Iragan maiatzaren 29an eta 30ean, Madre de Dios ikastetxeko DBHko 1. mailako ikasleek Ercilla Klinikara eta Bilboko Henaoko zentrora bisitaldia egin zuten; gainera, ekainaren 13an eta 14an, Zabalgana eskolako Lehen Hezkuntzako 6. mailako ikasleak hartu genituen Gasteizko Erabakimen Handiko Ospitalean.

Jardunaldi horien bitartez, Mutuialiak, Gizarte Segurantzarekin kolaboratzen duen Euskadiko langile kidetu gehien dituen mutualitateak, Mutualia Gaztea proiektua jarri du martxan. 11 eta 13 urte arteko ikasleek hiru hilean behin Bilboko, Gasteizko eta Donostiako osasun-zentroetara egiten dituzten bisiten programa da, gazteak laneko arriskuen prebentzioan sentiberatu eta aldi berean lehen sorospeneko praktikak erakusteko helburuarekin egiten dena.

Hala, Euskadiko gazteriarekin eta hezkuntzarekin duen konpromisoa indartzen du Mutuialiak, eta bere instalazioetan eskaintzen diren osasun-zerbitzuetako jarduerak ezagutarazten dizkio gizarteari.



Erronka Garbia

Mutuialiak iaz nahi izan zuen bere ohiko Batzar Nagusiaren ospakizunak Erronka Garbia ziurtagiria lortzea; hark aintzat hartzen ditu bere diseinuan eta antolamenduan ekitaldiaren egikaritzapenak ingurumenean izan ditzakeen eragin negatiboak minimizatzeko neurriak hartzen dituela.



Kudeaketa laburrean

Euskalitek antolatzen duen "Gestión en corto-Kudeaketa laburrean" jaialdiko 1. edizioko 6 finalisten artean aukeratu dute Mutuialia. Guk aurkeztu dugun film laburrean gure zuzendari-kudeatzailearen sarrera bat ageri da, eta, ondoren, aurreko gogoeta estrategikoaren bideoak honako izenburu eta sinopsi honen pean bilduta: *Pertsonenganako konpromisoa*

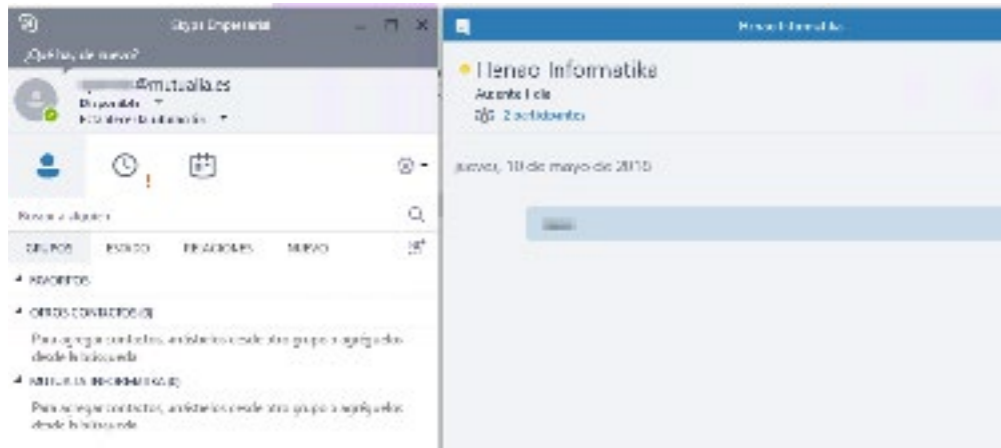
Bideoak azaltzen du Mutuialiko hausnarketa estrategikoko prozesuaren zati bat pilota luzagarriaren adibidea erabiliz eduki nahi dugun antolakunde-kulturaren eredu adierazteko, pertsonak balioekin uztartuz. 13 jardunaldi egin ziren eta 571 lagunek hartu zuten parte haietan, hau da, ia antolakunde osoak; hasieran, *Zer dela-eta du Mutuialiak pilota honen antza?* bideoa azaltzen zen, eta hortik aurrera, gero, dinamiko hitartez, Mutuialiko balioak zehaztu ziren.



Enpresa Skypeko Bideokonferentzia

Bideokonferentzia-sistema Skypera aldatu da. Horrek hainbat abantaila ditu berariazkoak diren sistemen aldean:

- o Kostuen murrizketa nabarmena da, bai zerbitzuan eta baita hartarako behar diren bideo- eta audio-gailuen aldetik ere.
- o Beste sistema batzuekiko bateragarritasuna eta zerbitzuaren zabalkundea handiak dira.
- o Office 365 zerbitzuekin eta Outlook egutegiarekin integratuta dago.
- o Aretoko sistemei aurrea hartzen die, lanpostuetan eta gailu mugikorretan erabil daiteke funtzionaltasun berberarekin.



Prebentziozko begiradak

«Prebentziozko Begiradak» erakusketa inauguratu da. 2016ra arte Mutualiaren Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko argazki-lehiaketan parte hartu duten 1.000 argazki baino gehiagoren arteko hauta bat da, 31 argazkiz osatua. Erakusketa ibiltaria da, eta gure enpresa kide-tuen eskueran jarrita dago geure lurraldeko bazter guztietan erakuts dadin, lan-arriskuen prebentzioak duen garrantziaren inguruko gogoeta eta kontzientziazte-lana egiteko lagungarri izan dadin.



Erosketa eta kontratazio publiko berdea: guztion erronka

Mutualiak erabaki du bere erosketa eta kontratazio publiko berdeko (EKPB) politika pausoz pauso garatzea. Horretarako, lan-ildo bat abiarazi dugu jasangarritasunaren alde egin dugun apustuan sustraitu eta aurrera egitea zilegitzen diguna, eta bat egin dugu Euskadiko Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen 2020ko Programarekin; haren baitan, Eusko Jaurlaritzaren eta lhoberen eskutik, ondorengo konpromiso hauek hauen geuretu ditugu:

- Programan lehenetsitako esparruekin lotutako urteko lan-plangintza bat egitea, baita erakundearentzat interes berezikotzat den gutxienez beste esparru batekin lotutakoa ere.
- Erosketa eta kontratazio publiko berdea aztertzea eta administrazioan dauden prozeduretan eta tresnetan eranstea.
- Erakundearen erosketa- eta kontratazio-lanetan diharduten langileak trebatu eta gaitzea.
- Pausoz pauso ingurumenera egokitzea lehentasunezko produktu eta zerbitzuen erosketak eta kontratazioak. Programak 2018rako eta 2020rako aurreikusten dituen helburuak gutxienez erdietsiz.
- Urteroko jarraipena egitea eta emaitzak Idazkaritza Teknikoari jakinaraztea.
- Jardunbide egokiak eta esperientziak beste Administrazioekin eta Entitate Publikoekin partekatzea.

- Horregatik 2017an ahalegina egin dugu ingurumen-inpaktu txikiena duten ondasunak eta zerbitzuak erosi eta kontratatzeko. Beraz, geure erosketak eta kontratazioak egiterakoan, produktuen edota kontratatu beharreko zerbitzuen edo lanen irizpide ekonomiko edo teknikoak ez ezik, ingurumen alorrean duten portaera ere aintzat hartuko dugu, eta haien erabilpen eta kudeaketan jardunbide eta ohitura egokiak ezarriko ditugu.

Kontratazio eta erosketa publikoa Europako Barne Produktu Gordinaren % 16 ingurukoa denez, Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen aldeko gure apustuaren bidez, pixkanaka ingurumena gehiago errespetatzen duten produktuen eta zerbitzuen merkatuen garapena sustatzen laguntzen dugu. Nola? Honako hauek gero eta kontu handiagoan hartuta: erositako materialen eta produktuen ingurumen-alderdiak, kontratuak gauzatzeko metodo eta prozedurak, eta enpresa hornitzaileen eta ekoizleen beraien ingurumen portaera.

Lege-sostengua duen helburu partekatu bat da hori. Hala, gure gizartean trakzio-indarra duela onartuta, Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdea, 2014/24/EB Zuzentarauak, 2014ko otsailaren 26koak, araututa eta babestuta dago, Estatuko legedira 9/2017 Legeak, azaroaren 8koak, Sektore Publikoko Kontratuei buruzkoak zeharraldatuta. EAEn ere, joan den 2016ko irailaren 20an, Gobernu Kontseiluak "Euskal Autonomia Erkidegoko 2020. urterako Erosketa eta Kontratazio Publiko Berderako Programa" onartu zuen.

Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdeko gure politikan aurrera egiteko, MUTUALIAREN barne-ahalegina eta lan koordinatua behar dira. Baina ez hori bakarrik; gure enpresa hornitzaileen laguntza jasotzea eta lana partekatzea ere beharrezkoa zaigu. Beste era batera esanda, elkarrekin egin behar dugu aurrera; bai eskaeraren aldetik –sektore publikoko entitate gisa– bai eskaintzaren aldetik –enpresa eta pertsona hornitzaile gisa–. Horrek guztiak Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen eskakizunetara egokitzea exijitzen du, baita eskutik helduta joatea ere.



Hornitzaileak

- Erkidegoko enpresa hornitzaileen kontratazioa sustatzen da baldintza-berdintasunean eta betiere ezartzen diren baldintzak betetzen badituzte

-Kontratazioaren % 83,45 (2016an % 78,38 zen) bertako hornitzaileekin egin da,

Kudeatutako kontratuen % 100ek gizarte-erantzukizunaren araberako irizpideak jarraitu ditu,

36 hornitzaile berrik sinatu dute Mutualiaren jokabide-kodea; 2016an 17 izan ziren.

Hornitzaileen homologazioa, jarraipena eta ebaluazioa

Hornitzaileen Estranet proiektua

Mutualian, garrantzi handikoak dira aliatuak eta hornitzaileak gure antolamendurako; izan ere, haien laguntzarekin erantzuten diegu gure bezeroen beharrei.

Haien parte-hartzea eta konpromisoa behar dugu gure jarduera-alor guztietan bikaintasuna lortzeko. Horretarako, konfiantzan eta gardentasunean oinarritzen diren harreman iraunkorrak sortzen ditugu; hala, elkarrekin lan egiteko eta hobetzeko, baita gure helburuak era jasangarrian eta sozialki arduratsuan betetzeko.

Gure hornitzaileen kudeaketa hobetzeko asmoarekin eta izapideak erraztea eta guretzat lan egiten dutenen homologazio-, ebaluazio- eta jarraipen-sistema zorrotza ezartzea helburu dela, hala nola alde bien arteko komunikazioa hobetzeko, 2017an landu dugu proiektu hori, bere gardentasunagatik Baloioak Bizi sarietako baten irabazlea izan dena.

Tresna horren bitartez, estranet bat ezarri dugu Mutualiarekin lan egin nahi duten hornitzaile guztientzat; bertan alta eman behar dute eta dokumentu-kudeatzaile baten bidez egiaztatu behar dute beraien aldetik betetzen dituztela duten jarduera-alorraren arabera eskatzen zaizkien betebeharrak guztiak, eta horrela ziurtatzen dugu lanean ari garela gure egitekoa, gure balioak eta gure politikak partekatzen dituztenekin, bai gizarte gaitetan, lanean, ingurumenekoetan, berrikuntza eta garapenean, ETEen sustapenean, lehiaren zaintzakoetan, hautespenezkoen bakoitzean bermatuz gastu publikoaren eraginkortasuna eta tratu-berdintasunaren, ez-diskriminazioaren, gardentasunaren, proportzionaltasunaren eta zuzentasunaren printzipioak betetzea.

Hornitzaileen homologazio politika berri bat zehaztu dugu eta haren helburu nagusia da hornitzaileei Mutualiak ezartzen duen esparrua ezagutaraztea, kontratazio-sisteman hornitzaile homologatu gisa parte har dezaten.

Formulario bat ematen zaio hornitzaileari, eta horren bidez eskatzen zaion informazioa baliozkotzeko prozesuan oinarritzen da homologazioa. Prozesu horren bidez, Mutualiako hornitzaile izateko gaitasun orokorra zehazten saiatzen gara, betiere, gutxienez baldintza batzuk betetzen direla egiaztatuta.

Tresna horren bidez jakinarazten dugu nor garen eta zer nahi dugun Mutualiako hornitzaileen zorroko kide izan nahi duten enpresa eta norbanako guztiengandik:

- Gure balioekin bat etortzea.
- Gure ikuspegia partekatzea.
- Berritzeko gaitasuna izatea.
- Etengabeko hobekuntza.
- Legea eta ezarritako akordioak betetzea.
- Erantzukizunarekiko, jasangarritasunarekiko eta enpresa-etikarekiko konpromiso sendoa.

Sistema berriek ahalbidetzen dute enpresa edo norbanako hornitzaile bakoitzaren dokumentazio eguneratua eskura izatea, haren trazabilitatearekin, era digitalean, paperezko kudeaketa guztia bazter daitekeelarik, eta denbora errealean ezagutzea hornitzaile bakoitzari dagokion puntuazioa haren merezimenduen eta akatsen arabera, kontratuak irauten duen bitartean ager daitezkeen intzidentziak edo kexuak direla eta. Bestalde, joan-etorriko komunikazio modulua ere badarama, eta bertan biltzen dira zalantza, kontsulta eta partekatu behar diren informazio guztiak, baztertuz telefono-deiak, posta elektronikoak eta komunikazio arruntak, gure zero paper politikari men eginez.

Enpresaren erantzukizun soziala, gizarte- eta lan-burutapenak



Mutualiak, gizarte alorrean kudeaketa arduratsua izateko dugun konpromisoa betez, "Europa 2020 Estrategia, hazkunde adimentsu, jasangarri eta integratzaileko" estrategiarekin bat egin du. Estrategia horren oinarritzko hiru helburuetako bat da enplegu maila jasoa eta kohesio soziala dituen ekonomia lortzea.

Helburu hori lortzeko bitartekoetako bat gure kontratazioak estrategikoki erabiltzea da, obra, ondasun eta zerbitzuen horniduran erabiltzen ditugun baliabideekin gizarte-politikako helburuak inplementatzeko.

Guretzat, gizarte-arloan arduratsua den kontratazio publiko bat, errentagarritasun sozial handiagoa lortzea, erronka bat da, eta aldi berean, baita 2014ko urtarrilaren 14an Europako Batzordeak eta Parlamentuak onetsitako kontratazio publikoei eta emakidei buruzko zuzentarau berrien eta Sektore Publikoko Kontratuen Lege berriaren agindu bat ere.

Horregatik, gure kontratazioko eta enpresa eta norbanako hornitzaileak hautatzeko prozeduretan indarrean dagoen araudia betetzeaz gain, lan- eta gizarte-arloko gogoetak txertatzen ditugu, eta kontratu bakoitzaren iraunaldian zehar horiek betearazteko ardura hartzen dugu.



Osasun hitzarmenak kanpoko baliabideekin

2017an jarraitu dugu 2016an abiarazi genuen sistemarekin, osasun-hitzarmenak sinatuta dauzkagun osasun-zentroek edo medikuntza-profesionalek eskaintzen dituzten zerbitzuei buruz geure pazienteen gogobetetasun mailari buruzko ebaluazioak inkesta-bidez egiteko.

Gure pazienteek positiboki nahiz negatiboki balioztatzen dutenari buruzko gardentasun osoan oinarritutako harremanetatik abiatuz, haien inplikazioa eta konpromisoa dugu helburu beren jarduera-eremu guztietan gure baliabide propioak ez dugun alorretan, asistentziaren maila guztietan bikaintasuna lortze aldera.

Batez besteko kalifikazio hobereak erdietsi dituzten hornitzaileei beren jardunbide egokien aitortpena egin zaie, eta hornitzaile bakoitzak berari dagokion balioespenaren txostena jaso du, jakin dezaten zein diren balorazio hobereak duten itemak eta puntuaziorik baxuena dutenak azter ditzaten, dagozkien zuzenketa-neurriak egikaritu ahal izateko.

EIAS taldea

Mutualiako langileak gizarte-proiektu eta ekimenetan kontzientziazatzen saiatzen gara eta ekarpenak egiten ditugu haietara; estrategia horren arabera, gure erakundeko kideek pertsonalki kolaboratzen dute gure gizarte-ekimenen lantaldeak abiarazten dituen kanpainetan.

- Gizartearen onurarako 24 kanpaina
- Mutualitateko kideek 14.381 € bideratu dituzte helburu sozialetarako
- Mutualitateko kideen % 48,58k zuzenean parte hartu du proposatutako gizarte-kanpainetan

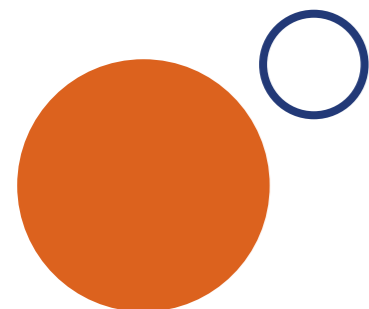
Prestakuntza

Lanbide-heziketako ikastetxeekin, unibertsitateekin eta fundazioekin hitzarmenak sinatu dira gazteek ezagutza praktikoak jaso ahal izatea errazteko

- 58 pertsonak egin dituzte praktikak, eta horietako % 26k lortu du kontratua mutualitatean gerora,
- Praktiketara aritu diren pertsonen % 100 gogobeteta dago aukerarekin eta lan-baldintzekin.

Lankidetzaren eta sentsibilizazioaren interes orokorreko gaitan

- Arrisku Prebentzioaren inguruko Argazki Lehiaketaren XV. Edizioan parte hartzeko deia egin zaio gizarte osoari:
 - 126 argazki jaso dira (2016an, 254)
 - 50 parte-hartzaile (2016an, 98)
- Erakusketa ibiltari bat antolatu da Bizkaiko Batzar Nagusietan, laneko arriskuen prebentzioaren garrantzia nabarmentzeko langileen egunerokoan; horretarako, 30 argazki hautatu dira (15 izan ziren 2016an) argazki-lehiaketa horren aurreko edizioetan jasotako 1.000 argazki baino gehiagoren artean.



- Berdintasunaren, aniztasunaren eta bateragarritasunaren inguruko gure jardunbide egokiak gizarteratu dira 41 foro eta jardunalditan (36 ziren 2016an).

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

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

Ingurumen-iraunkortasuna

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

ISO 50001 ziurtagiria Mutualia osoan

Berritu dugu ISO 14001 2015 ziurtagiria, gure zentro guztietan Ingurumen Kudeaketa-sistema bermatzeko duena.

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

Hondakinen % 100 kudeatu da ziurtagiria eta baimena duten kudeatzaile espezializatuekin

Ingurumen-kudeaketaren guztizko kostua 141.231,71 eurokoa izan da (hondakinen kudeaketa, ziurtagiriak, hornitzaileak, etab.)

15.135,61 KWh energia kontsumitu da elektrizitatean, gas naturalean eta gasolioan

0 zigor ekonomiko izan ditugu indar legezkoen legea ez betetzeagatik



Hondakinen kudeaketa

- Hondakinen % 100 kudeatu da baimena eta beharrezko ziurtagiria duten kudeatzaile espezializatuekin.
- Hondakin bakoitzaren kasuan eta araudi espezifikoak betetzeko, segregazioa jatorrian kontrolatzea, harik eta kudeatzaile baimenduek haiek jaso arte.

Bulegoko materialaren kudeaketa:

- Materialen % 100 kanpoko hornitzaileei erosi zaie
- Paperaren % 100 birziklatua da (folioak)
- 19,60 tona hondakin sortu da bulegoetan, 2016an baino % 3,3 gutxiago

Osasun-materialaren Kudeaketa:

- Osasun-materialen hondakinak: hiri-hondakin solidoak, hirikoekin kidetu daitezkeen osasun-hondakinak nahiz osasun-hondakin bereziak, eta eduki kimikoa dutenak.
- 7,9 tona osasun-hondakin sortu dira (2016an 3,63 tona ziren); hazkundera, RX plakak kanporatzearen ondoriozkoa da, historiak digitalizatu direnean.

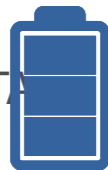
Kontsumoak		2015	2016	2017
Papera eta kartoia	kg	11.859	9.555	11.497
	kg/pertsona	18,24	14,7	17,08
Tonerra	kg	882	626	958
	kg/pertsona	1,36	0,963	1,42

Hondakinak		2015	2016	2017
Papera eta kartoia	kg	20.243	19.154	15.753
	kg/pertsona	31,14	28,46	23,41
Tonerra	kg	404	1.119	3.846
	kg/pertsona	0,62	1,72	5,72
Luminariak	kg	449	52,24	68,31
	kg/pertsona	0,69	0,00035	0,00045
Pilak*	kg	44	105	125,65
	kg/pertsona	0,068	0,0007	0,00083
Plastikoa	kg	562	1.329	2.030
	kg/pertsona	0,86	1,004	3,02
Biosanitario kutsatuak (kg)		2.855	3.440	2.051
	kg/kontsulta	0,03	0,023	0,013
Baztertutako medikamenduak (kg)		207	196	186
	kg/kontsulta	0,0022	0,0013	0,0012

* Mutualan erabilitako pilak eta erabiltzaileek gure bilketa-puntuetara ekarri dituztenak

Langileak: Mutualan 2017/12/31n lanean ari ziren langileak 673
Kontsultak: Lehenak, ondorengoak, ebakuntza kirurgikoak

ENERGIAREN KUDEAKETA



Energia motak eta jatorria:

Elektrizitatea: Energia Berdea % 81,91

Termikoa: Biomasa % 56,32
Gas naturala % 43,68

Gasteizko zentroan jazo diren alaketak (Gasteizko Administrazio eta Osasun Zentroa itxi egin da eta Mutua EHO-Erabakimen Handiko Ospitalea abian jarri da) direla eta, haren emaitzek energia-kontsumo handiagoa erakarri dute:

Elektrizitateari eta gasari buruzko datuak konpainia hornitzaileen fakturretan jasotakoak dira.

Kontsumoa	2015 (kWh)	2016 GJ	2017 GJ
Elektrikoa	2.177.948	7.673	9291,32
Gas naturala	1.298.881	4.337,08	5748,25
Gasolioa (busa)	27.389	104,73	96,04

Bestelako barneko energia-kontsumoa:

Kontsumoa (GJ)	2016	2017
Biomasa	649	1615,54
Kogeneragailua	179,38	25,95 (Gas Naturalen baitan)

	Energia-kontsumoa					
	Elektrikoa (kWh)			Termikoa (kWh)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Administrazio-zentroak	441.226	413.847	353.284 1.272GJ	51.955	40.981	60.583 218,10 GJ
Zentro periferikoak	419.605	378.660	404.289 1.455GJ	37.249	31.418	27.580 99,29 GJ
Klinikak	1.317.117	1.329.029	1.823.348 6.564GJ	1.209.677	1.132.344	1.493.365 5.376 GJ

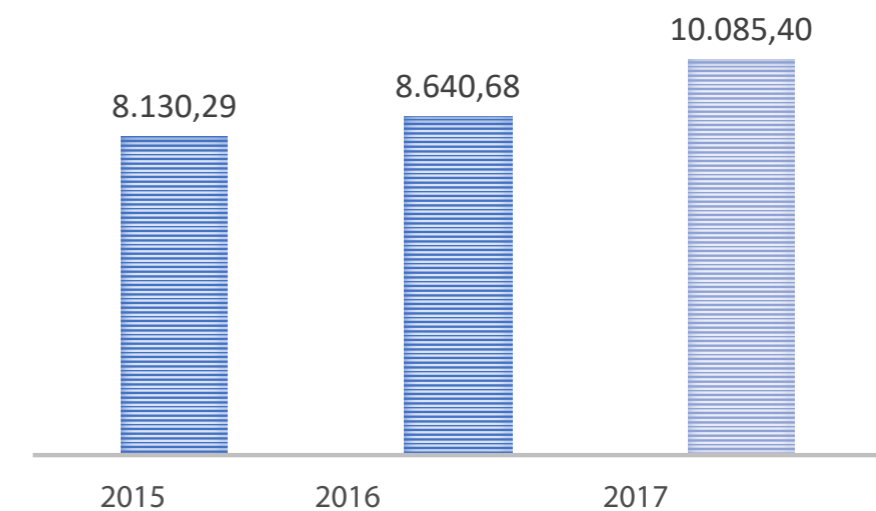
URAREN KUDEAKETA



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

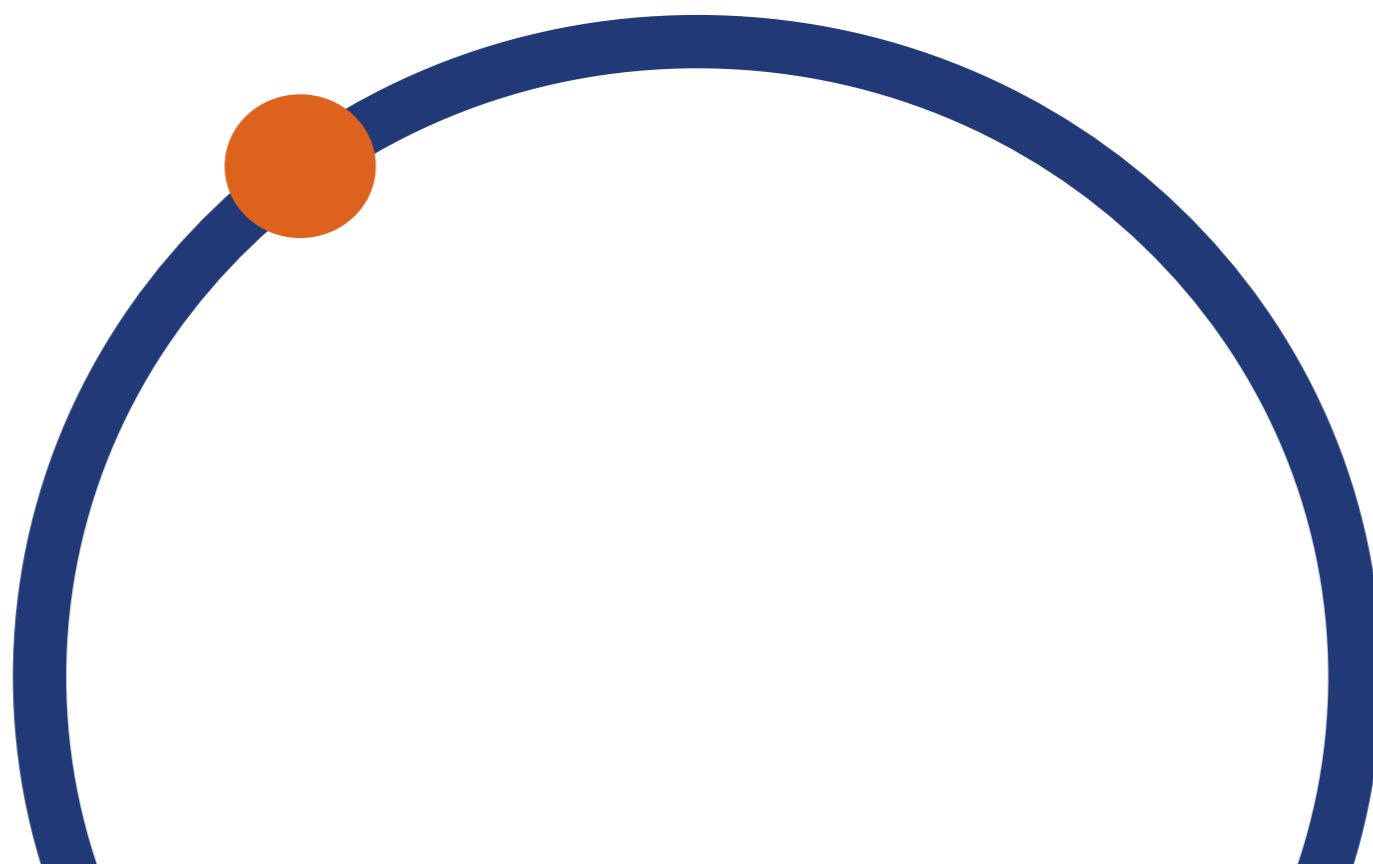
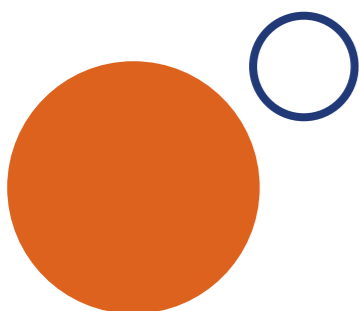
2017ko urtarrilean jarri zen abian Mutua EHO-Erabakimen Handiko Ospitalea. Eraikinak hiru solairu ditu eta haietako bat oso-osorik erabiltzen da Errehabilitaziorako, Gimnasio, Aldagela eta Hidroterapia eremuekin. Hidroterapia eremuak igerileku terapeutiko bat du, 30 m³ inguruko edukiera duena, eta haren abiarazpenak eta nahitaezko hustuketak garbitu ahal izateko arazoitzen dute uraren urteko kontsumoa igo izana

UR-KONTSUMOA (m³)





GRI adierazleak eta testuingurua



BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH	
KATEGORIA: EKONOMIA					
Alorra: jarduera ekonomikoa					
G4-EC1	Sortutako zuzeneko balio ekonomikoa eta banatutakoa	133	9.176.348,01	--	2. Gosea 0 5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-EC2	Klima-aldaketaren ondorio ekonomikoak eta erakundearen jardueretarako bestelako arriskuak eta aukerak.	132	Gure jardura den motakoa izanda, ez da beharrezkotzat jo klima-aldaketaren ondoriozko jarduerak gauzatzea	7. eta 10.	13. Klimaren aldeko ekintza
G4-EC3	Prestazio-planaren ondoriozko erakundearen obligazioen estaldura	132	1.656.731,28 €	--	--
G4-EC4	Gobernuko erakundeek emandako laguntza ekonomikoa	132	44.091,00	--	--
Alorra: presentzia merkatuan					
G4-EC5	Hasierako soldataren, sexuaren arabera bananduta, eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	132	% 32 handiagoa (Mutualiako gutxieneko soldata) Ez dago sexuen araberako alderik.	--	1. Pobreziaren amaiera 5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkundera ekonomikoa
G4-EC6	Tokiko komunitatetik iritsitako goi-zuzendarien ehunekoa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	132	% 100	2.	8. Taxuzko lana eta hazkundera ekonomikoa
Alorra: zeharkako ondorio ekonomikoak					
G4-EC7	Inbertsioaren garapena eta inpaktua azpiegiturretan eta zerbitzu motetan.	166		--	2. Gosea zero 5. Genero-berdintasuna 7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea 9. Industria, berrikuntza eta azpiegitura 11. Hiri eta komunitate jasangarriak

Marratuta gure interes-taldeen identifikaturiko alo-materialei erantzuten dieten adierazle guztiak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH	
KATEGORIA: EKONOMIA					
Alorra: jarduera ekonomikoa					
G4-EC8	Zeharkako inpaktu ekonomiko handiak eta horien irismena.	165		--	1. Pobreziaren amaiera 2. Gosea zero 3. Osasuna eta ongizatea 8. Taxuzko lana eta hazkundera ekonomikoa 10. Desberdintasunen murrizketa 17. Helburuak lortzeko aliantzak
Alorra: eskuratzeko praktikak					
G4-EC9	Eragiketa esanguratsuak egindako lekuetako gastutik tokiko hornitzaileei dagokien ehunekoa.	74 124 133	83,45	6.	12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak.



BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alorra: Materialak					
G4-EN1	Materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera	128		8. eta 9. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa. 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak.
G4-EN2	Birziklapen-gaiak diren erabilitako materialen ehunekoa	134	% 100 paper birbalorizagarria (olioak)	8. eta 9. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa. 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
			Pazienteei ematen zaizkien poltsen % 100 patataz egindakoak dira		
Alorra: Energia					
G4-EN3	Barneko energia-kontsumoa (GJ)	128 129 134	Elektrizitatea: 9.291,32 Gasa: 5.748.253,20 Gasolia: 96,04 Biomasa: 1.615,54 Kogeneragailua: 25,95 Guztira: 15.191,53	8. eta 9. printzipioa	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
					8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					13. Klimaren aldeko ekintza
G4-EN4	Kanpoko energiaren kontsumoa	134	0	8. eta 9. printzipioa	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
					8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					13. Klimaren aldeko ekintza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alorra: Materialak					
G4-EN5	Energia-intentsitatea (GJ/pertsona) * Lanaldi osoa duen batez besteko plantilla 595	135	25,37 GJ/pertsona	8. eta 9. printzipioa	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
					8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza
G4-EN6	Energia-kontsumoa murriztea * Oinarriko urtea 2013	135	Elektrikoa urtearekiko: 2013: % 67,51ko hazkundera 2016: % 21,65eko hazkundera Termikoa urtearekiko: 2013: % 7,33ko hazkundera 2016: % 44,52ko hazkundera * Mutuaia EHO-Erabakimen Handiko Ospitalearen ondoriozko hazkundera	8. eta 9. printzipioa	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
					8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					13. Klimaren aldeko ekintza
G4-EN7	Produktu eta zerbitzuen energia-betekizunen murrizketak	128 129		8. eta 9. printzipioa	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
					8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA				
Alorra: Ura				
G4-EN8	Ur-bilketa guztira, iturri-aren arabera	129 136	Udaleko ur-hornidura 10.085,40 m3 % 16,72ko hazkundera 2016ko ur-kontsumoarekin alderatuta, zentro berriaren ondorioz	8. eta 9. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua
G4-EN9	Ur-bilketak modu nabarmenean eragin dien ur-iturriak	136	0	8. eta 9. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua
G4-EN10	Birziklatu eta berrerabiltako uraren ehunekoa eta bolumen osoa	136		8. eta 9. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alorra: biodibertsitatea				
G4-EN11	Babestutako eremuak eta biodibertsitaterako balio handia duten babestu gabeko eremuak dituzten edota horien aldamean edo horien barruan kokatuta dauden instalazio operatibo propioak, errentan hartutakoak eta kudeatuak	136	Jarduera mota honek ez du eraginik sortzen	8. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemeta-ko bizi-tza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA				
Alorra: Ura				
G4-EN12	Eremu babestuen biodibertsitatean edo biodibertsitate-balio handiko eremu ez-babestuetan jarduerak, produktuek eta zerbitzuek izandako inpaktu nabarmenen deskribapena	137	Jarduera mota honek ez du eraginik sortzen	8. printzipioa 6. Ur garbia eta 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemeta-ko bizi-tza
G4-EN13	Babestutako edota berreskuratutako habitatak	137	Ez dago jarduerarik babestutako natura-guneetan	8. printzipioa 6. Ur garbia eta 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemeta-ko bizi-tza
G4-EN14	IUCN-ren zerrenda gorrian eta estatu-mailako babes-zerrendetan dauden espezieak, beren habitata eragiketek eragindako eremuetan dutenak, espeziearen desagertze-arriskuaren arabera	137	Jarduera mota honek ez du eraginik sortzen	8. printzipioa 6. Ur garbia eta saneamendua 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemeta-ko bizi-tza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alorra: isurketak					
G4-EN15	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko isurketak (1. Irismena) (tCO ₂ eq)	138	Ez daukagu datu hori	7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN16	Berotegi efektuko gasen zeharkako isurketak energia sortzean (2. Irismena) (tCO ₂ eq)	138		7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN18	Berotegi-efektuko gasen isurketen intentsitatea (tCO ₂ eq)	138		7. eta 8. printzipioa	13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN19	Berotegi-efektuko gasen isurketen murrizketa (tCO ₂ eq)	138		7. eta 8. printzipioa	13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN20	Ozonoa ahitzen duten substantzien isurketak	138		0 Egiten dugun jarduera-motaren arabera ez dugu substantziarik garraiatzen	7. eta 8. printzipioa

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alorra: isurketak					
G4-EN21	NO _x , SO _x eta bestelako atmosfera-isurketa esanguratsuak	139	Ez-esanguratsuak. Galdarako erregaia erretzeak eragiten ditu isurketa bakar-rak.	7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 15. Lurreko ekosistemetako bizitza
Alorra: efluentek eta hondakinak					
G4-EN22	Ur-isurketa guztira, kalitatearen eta xedearen arabera	139	Isurketa bakarra saneamendu-sareko kolektorerara isuritako ur sanitarioarena da	7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 6. Ur garbia eta saneamendua 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 14. Urpeko bizitza
G4-EN23	G4-EN23 Hondakinen pisua guztira, mota eta tratamendu moduaren arabera	123		7. eta 8. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 6. Ur garbia eta saneamendua 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
G4-EN24	Isurketa esanguratsuenen kopurua eta bolumena guztira.	139	0	7. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 14. Urpeko bizitza 15. Lurreko ekosistemetako bizitza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA				
Alorra: efluateak eta hondakinak				
G4-EN25	Basileako Hitzarmenaren I., II., III. eta VIII. eranskinetan arris-kutsutzat jotako eta garraiatuta-ko, inportatutako, esportatutako edo tratatutako hondakinen pisua, eta nazioartean garraiat-utako hondakinen ehunekoa.	140	7. printzipioa Egiten dugun jarduera-motaren ar-bera ez dugu hondakinik garraiatzen	3. Osasuna eta ongizatea 6. Ur garbia eta saneamendua 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
G4-EN26	Erakundetik datozen isuriek eta jariatzeek nabarmen eragindako ur-masen eta lotutako habitaten identifikazioa, tamaina, babes-egoera eta biodibertsitatearen aldetik duten balioa.	140	8. eta 9. printzipioa	6. Ur garbia eta saneamendua 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemeta-ko bizi-tza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
Alorra: produktuak eta zerbitzuak				
G4-EN27	Produktuen eta zerbitzuen ingurumen-inpaktua arintzea.	128	7., 8. eta 9. printzipioa	6. Ur garbia eta saneamendua 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza 15. Lurreko ekosistemeta-ko bizi-tza
G4-EN28	Bizitza erabilgarriaren amaieran birsortzen diren saldutako produktuen eta haien enbalaje-materialen ehunekoa, produktukategorien arabera.	141	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa	12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
Alorra: araudia betetzea				
G4-EN29	Ingurumen-legedia eta -araudia ez betetzeagatik jasotako isun esanguratsuenen zenbatekoa eta diruzkoak ez diren zehapenen kopurua.	141	Mutualiak ez du 2017an isunik jaso ingurumenaren arloko araudiak urratzeagatik.	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak.

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alorra: garraioa					
G4-EN30	Erakundeak bere jarduerarako erabiltzen dituen produktuak, eta bestelako ondasun eta materialak garraiatzearen ondorioz sortutako ingurumen-eragin esanguratsuak; langileak garraiatzerakoan sortutakoak, esaterako.	142	Mikrobusa: 2720 l. % 8,48ko hazkundera 2016koaren aldean	--	11. Hiri eta komunitate jasangarriak 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza
Alorra: orokorra					
G4-EN31	Ingurumeneko gastuen eta inbertsioen banakapena.	127 142	Guztira: 141.231,71 € Hondakinen kudeaketa: 78.257,26 € Galdarak: 1.633,50 € Ziurtagiriak eta prestakuntza: 9.528,75 € Instalazioen mantentze-lanak, ingurumen-araudia betetzeko 51.812,20 €	7,8. eta 9. printzipioa	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea 9. Industria, berrikuntza eta azpiegitura 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak 13. Klimaren aldeko ekintza 14. Urpeko bizi-tza 15. Lurreko ekosistemetakoko bizi-tza 17. Helburuak lortzeko aliantzak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alorra: hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa					
G4-EN32	Ingurumen-irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	143	% 100	--	--
G4-EN33	Hornidura-kateko ingurumen-inpaktu negatibo esanguratsuak, errealak eta potentzialak, eta horien gaineko neurriak.	143	0	7,8. eta 9. printzipioa	--

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrial-dea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alorra: ingurumen-erreklamazioetarako mekanismoak					
G4-EN34	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzitako ingurumen-erreklamazioen kopurua.	144	Mutualiak ez du 2016an ingurumen-erreklamaziorik jaso	--	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: LANEKO PRAKTIKAK ETA LAN DUINA					
Alorra: enplegua					
G4-LA1	Kontratazioen kopuru eta tasa eta langileen batez besteko txandaketa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera banakatuta.	144 110	Antzinasuna: 15,25 Batez besteko adina: 46,02 Txandaketa: % 1,01	6. printzipioa	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA2	Lanaldi osoa egiten duten langileen-tzako gizarte-prestazioak, aldi baterako edota lanaldi erdiko langileei eskaintzen ez zaizkienak, jardueraren kokapen esanguratsuen arabera banakatuta.	112	--	--	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrial-dea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: INGURUMENA					
G4-LA3	Amatasun- edo aitatasun-bajaren ostean lanera itzultzeko eta horri eusteko indizeak, sexuaren arabera banakatuta.	115 145	Amatasun- edo aitatasun-baja izan duten pertsona guztiek lotura dute oraindik Mutualiarekin.	--	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alorra: langileen eta zuzendaritzaren arteko harremanak					
G4-LA4	Aldaketa operatiboak aurretik abisatzeko gutxieneko epeak eta hitzarmen kolektiboetan horiek sartzeko aukera.	145	30 egun. Erakundeak aseguru eta mutualitateen hitzarmen kolektibo orokorra du, eta horretan lan-baldintzen aldaketak jasota daude.	3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrial-dea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA				
AZPIKATEGORIA: Laneko praktikak eta lan duina				
Alorra: Laneko osasun eta segurtasuna				
G4-LA5	Zuzendaritzak eta langileek parte hartzen duten segurtasun- eta osasun-batzorde formaletan ordezkaturik dauden langileen ehunekoa. Laneko segurtasun- eta osasun-programak kontrolatu eta horiei buruzko aholkuak emateko sortutako batzordeak dira.	146	% 100 Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordeak	3. printzipioa-8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA6	Lanaren ondoriozko lesioen mota eta tasa, lanbide-gaixotasunak, galdutako egunak, absentismoa eta hildakoen kopurua, eskualdearen eta sexuaren arabera.	111 119	--	3. Osasuna eta ongizatea 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA7	Gaixotasunean intzidentzia edo horretarako arrisku handiko lanbidea duten langileak.	146	0	3. Osasuna eta ongizatea 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrial-dea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA				
AZPIKATEGORIA: Laneko praktikak eta lan duina				
G4-LA8	Sindikatuetik akordio formaletan barnebildutako osasun- eta segurtasun-gaiak.	147	Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak barnebilduta, 38.1 artikulua arabera. Laneko segurtasun- eta osasun-gaien % 100	3. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alorra: gaikuntza eta hezkuntza				
G4-LA9	Langile bakoitzaren trebakuntza-orduen batezbestekoa, sexuaren eta lan-kategoriaren arabera banakatuta	84 111	--	4. Kalitateko hezkuntza 5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA				
AZPIKATEGORIA: LANEKO PRAKTIKAK ETA LAN DUINA				
Alorra: gaikuntza eta hezkuntza				
G4-LA10	Langileen enplegatze gaitasuna sustatzen duten eta haien karrera profesionalaren amaiera kudeatzeko lagungarri dituzten trebetasunen kudeaketarako eta etengabeko prestakuntzako programak.	84 111	--	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-LA11	Jardun eta garapen profesionala erregularitasunez ebaluatzen dizkieten langileen ehunekoa, sexuaren eta lan-kategoriaren arabera banakatuta.	14	Ez du aplikatzen ez baitu lanbide-karrerarik.	5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alorra: dibertsitatea eta aukera-berdintasuna				
G4-LA12	Gobernu organoen osaera eta langileen banakapena, adierazle hauen arabera: lanbide-kategoria, sexua, adina, gutxiengo batekoa izatea eta bestelako aniztasun-adierazleak.	23-31	--	1. eta 6. printzipioa 5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alorra: emakumeen eta gizonen arteko ordainsari-berdintasuna				
G4-LA13	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarrizko soldaten arteko erlazioa, lan-kategoriaren eta jardueraren koparen esanguratsuen arabera banakatuta.	110	---	1. eta 6. printzipioa 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 10. Desberdintasunen murrizketa
Alorra: hornitzaileen laneko praktiken ebaluazioa				
G4-LA14	Lan-jarduerei buruzko irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	124 148	36 kontratu berri	1, 4., 5. eta 6. printzipioa 5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK				
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA				
AZPIKATEGORIA: LANEKO PRAKTIKAK ETA LAN DUINA				
Alorra: hornitzaileen laneko praktiken ebaluazioa				
G4-LA15	Hornidura-kateko lan-jardueren inpaktu negatibo esanguratsua, errealak eta potentzialak, eta horri buruz hartutako neurriak.	149	0	1, 4., 5. eta 6. printzipioa 5. Genero-berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa 16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alorra: Laneko praktikei buruzko erreklamazio-mekanismoak				
G4-LA16	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren lan-jardueri buruzko erreklamazioen kopurua.	76 149	Barne-kexak:10	1, 4., 5. eta 6. printzipioa 16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK				
Alorra: inbertsioa				
G4-HR1	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideengatik aztergai izan diren inbertsio esanguratsuko kontratuen eta hitzarmenen kopurua eta ehunekoa.	149	% 0	1. eta 2. printzipioa --
G4-HR2	Langileek beren lanarekin zerikusia duten giza eskubideen alderdiekin lotutako politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza-orduak, gaitu diren langileen ehunekoa barne.	149	0	1. eta 2. printzipioa --
Alorra: bereizkeriarik eza				

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH	
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alorra: elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa					
G4-HR4	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboetara daitezkeen edo mehatxatuta egon daitezkeen zentro eta hornitzaile esanguratsuen identifikazioa, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak.	150	0	1,2. eta 3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alorra: haurren lana					
G4-HR5	Haurren esplotazio-kasuen arrisku esanguratsua duten zentroen eta hornitzaileen identifikazioa, eta haurren esplotazioa indargabetzen eta deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak.	150		1,2. eta 5. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alorra: Bortxazko lana					
G4-HR6	Bortxazko laneko kasuak izateko arrisku esanguratsua duten zentroak eta hornitzaileak, eta era guztietako bortxazko lanak deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak.	150		1,2. eta 4. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alorra: segurtasun-neurriak					
G4-HR7	Operazioetarako garrantzitsuak diren giza eskubideen alderdiei buruz erakundeak dituen politiketan edo prozeduretan trebatutako segurtasun langileen ehunekoa.	150	0	1. eta 2. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH	
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alorra: populazio indigenaren eskubideak					
G4-HR8	Herri indigenen eskubideen urraketa-kasuen kopurua eta hartutako neurriak.	151	0	1. eta 2. printzipioa	2. Gosea 0
Alorra: ebaluazioa					
G4-HR9	Giza eskubideen arloko inpaktuen azterketak edo ebaluazioak jaso dituzten zentroen kopurua eta ehunekoa.	151	0	1. eta 2. printzipioa	--
Alorra: hornitzaileen ebaluazioa giza eskubideen arloan					
G4-HR10	Giza eskubideei buruzko irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	151	0	1. eta 2. printzipioa	--
G4-HR11	Hornidura-kateko giza eskubideen arloko inpaktu negatibo esanguratsua, errealak eta potentzialak, eta hartutako neurriak.	151	0	1. eta 2. printzipioa	--
Alorra: erreklamazio-mekanismoak giza eskubideen arloan					

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrial- dea	2017	Munduko Hitzar- mena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZARTEA					
Alorra: Tokiko komunitateak					
G4-SO1	Garapen-programak, inpaktuen ebaluazioak eta tokiko komunitatearen parte-hartzea ezarri dituzten zentzuen ehunekoak.	152	0	--	
G4-SO2	Tokiko komunitateen gainean inpaktu negatibo esanguratsuak, errealak edo potentzialak, dituzten eragiketa-zentroak.	152	Garatzen dugun jardura motagatik tokiko komunitateen gaineko inpaktu negatiboak ez dira esanguratsuak	--	1. Pobrezi-aren amaiera 2. Gosea zero
AZPIKATEGORIA: GIZARTEA					
Alorra: ustelkeriaren aurkako borroka					
G4-SO3	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu dituzten zentzuen kopurua eta ehunekoak, eta hautemandako arrisku nabarmenak.	152	Ekitaldian garatzen duen jardura motagatik Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioaren zaintza eta babesaren mende dago.	10. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
G4-SO4	Ustelkeriaren aurkako borrokari buruz komunikatu eta trebatzeko politikak eta prozedurak.	152	0	10. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
G4-SO5	Egiaztatutako ustelkeria-kasuak eta hartutako neurriak.	152	Ez da horrelakorik izan	10. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alorra: politika publikoa					
G4-SO6	Ekarpen politikoen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera.	152	Alderdi politikoei edo lotutako erakundeei ekarpen ekonomikorik egiteko aukerarik ez dago lege-izaeragatik.	10. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrial- dea	2017	Munduko Hitzar- mena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alorra: lehia desleialeko jokabideak					
G4-SO7	Lehia desleialagatik, monopolio-jardunagatik edo lehia askearen aurkako jardunengatik jasotako demanden kopurua eta horien emaitza.	153	Ez da horrelakorik izan	--	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alorra: araudia betetzea					
G4-SO8	Legedia eta araudia ez betetzeagatik jasotako isun esanguratsuen zenbatekoa eta diruzkoak ez diren zehapenen kopurua.	153	0	--	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alorra: hornitzaileen gizarte-ondorioen ebaluazioa					
G4-SO9	Gizarte-ondorioekin loturiko irizpideen arabera azterketa egin zuten hornitzaile berrien ehunekoak.	124 153	% 100	1. eta 2. printzipioa	--
G4-SO10	Horren nabarmenak ez diren gizarte-inpaktuak, errealak eta balizkoak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.	153	Hornidura-katean eragin negatiborik izan duen hornitzaileak ez da identifikatu	1. eta 2. printzipioa	--
Alorra: erreklamazio-mekanismoak gizarte-inpaktuagatik					
G4-SO11	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren gizarte-inpaktuei buruzko erreklamazioen kopurua.	153	0	1. eta 2. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: PRODUKTUEKIKO ERANTZUKIZUNA					
Alorra: bezeroen osasuna eta segurtasuna					
G4-PR1	Osasunaren eta segurtasunaren alorrean inpaktuak izandako eta hobekuntzak egiteko asmoz ebaluazioa egin zaien produktu- eta zerbitzu-kategorien ehunekoa.	76- 87 88-103		1. printzipioa	--
G4-PR2	Produktuek eta zerbitzuek beren bizitza zikloan osasunean eta segurtasunean dituzten eraginen inguruko araudia edo borondatezko kodeak ez betetetik sortutako gorabeheren kopurua, berorien emaitza motaren arabera banakatuta.	154	0	1. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alorra: produktuen eta zerbitzuen etiketatzea					
G4-PR3	Erakundearen prozedurek beren produktu eta zerbitzuen informazioari eta etiketatzeari dagokionez behar duten informazio mota, eta baldintza horien mende dauden produktu- eta zerbitzu-kategoria esanguratsuen ehunekoa.	34- 42		--	12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
G4-PR4	Produktuen eta zerbitzuen informazio eta etiketatzeari buruzko araudia eta borondatezko kodeak bete ez diren aldien kopurua, emaitza motaren arabera banakatuta.	154	0	--	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
G4-PR5	Bezeroen gogobetetasuna neurtzeko egindako inkestak emaitzak.	75 84 116		--	--

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarriko edukiak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
KATEGORIA: GIZARTE-JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alorra: marketin-komunikazioak					
G4-PR6	Bere produktuen edo auzibidean dauden produktuen salmenta	155		Ez du aplikatzen	--
G4-PR7	Merkadotekniako komunikazioei buruzko araudia edo borondatezko kodeak (publizitatea, sustapena eta babesletza) urratu diren kasuen kopurua, emaitza motaren arabera banakatuta.	155		Aplikagarriak zaizkigun araudiak direla medio, ezin dugu produktuen eta zerbitzuen publizitaterik ez promoziorik egin	10. printzipioa 16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alorra: bezeroen pribatutasuna					
G4-PR8	Pribatutasuna urratu izanaren eta bezeroen datuen ihesa egon izanaren erreklamazio arrazoituen kopurua.	155	0	1. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alorra: araudia betetzea					
G4-PR9	Produktuen eta zerbitzuen hornidurari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuenen zenbatekoa dirutan.	155	0	--	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarritzko eduki orokorrak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH	
Estrategia eta analisia					
G4-1	Erakundeak erabakien arduradun nagusiaren (zuzendari exekutibo, presidente edo antzeko kargua duen pertsonaren) adierazpena sartu beharko da, jasagarritasunak erakundearentzako duen garrantzia eta horri aurre egiteko estrategia azalduko dituen	8-11	1., 8., 9., 10. printzipioa		
G4-2	Deskriba itzazu eragin, arrisku eta aukera nagusiak.	41-42	7., 8., 9., 10. printzipioa		
Erakundearen profila					
G4-3	Erakundearen izena.	34	--		
G4-4	Erakundearen marka, produktu eta zerbitzu garrantzitsuenak.	41	--		
G4-5	Erakundearen egoitzaren helbidea.	12	--		
G4-6	Adieraz ezazu zenbat herrialdetan diharduen erakundeak eta zerrenda itzazu erakundeak eragiketa azpimarragarriak dituen lekuak, edo memoriak hizpide dituen jasagarritasuneko gaitetan garrantzi berezia duten eragiketak egin dituen herrialdeak.	12	--		
G4-7	Jabetza-erregimenaren izaera eta bere forma juridikoa.	34	--		
G4-8	Adierazi zer merkaturi ematen dion zerbitzua (banakapen geografikoa barne, sektoreen eta bezero moten eta hartzailen arabera).	12 60-61, 70	--		
G4-9	Zehaztu erakundearen eskala,	13 60/66, 68-71, 73	--		
G4-10	a. Langile kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera.	108 110	% 100 norbere konturako langileak, juridikoki aitortuta. Urtean ez da aldaketa esanguratsurik langile kopuruan	6. printzipioa	8.- Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
	b. Langile finkoen kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera.				
	c. Lantaldearen tamaina, enplegatuen, kontratatutako langileen eta sexuaren arabera.				
	d. Langile kopuru osoa, erlijioaren eta sexuaren arabera.				
	e. Adieraz ezazu erakundearen lanaren zati handi bat juridikoki aitortutako norbere konturako langileek egiten duten edota langile zein kontratupeko langile ez direnek egiten duten; alegia, kontratisten langileek eta kontratistek azpikontratutako langileek.				
	f. Jakinarazi langile kopuruan izandako aldaketa esanguratsu oro				
G4-11	Hitzarmen kolektiboen babespeko enplegatuen ehunekoa.	156	% 100	7. printzipioa	8.- Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
G4-12	Erakundearen hornidura-katearen deskribapena.	99, 124-125	--		
G4-13	Azterketa-aldian egindako aldaketa adierazgarri oro, baldin eta erakundearen tamainari, egiturari, akzio-jabetzari edota hornidura-kateari eragin badiote	30-40, 42	--	--	
G4-14	Zein erataro egiten dion aurre erakundeak, behar denean, zuzendari nagusiaren	42-44	--	7. printzipioa	

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarritzko eduki orokorrak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH		
Erakundearen profila						
G4-15	Erakundeak sinatu edo hartu dituen ekonomia-aren, ingurumenaren eta gizartearen arloko gutunak, printzipioak edo bestelako kanpoko ekimenak.	157	Nazio Batuen Erakundeak Munduko Hitzarmenera atxikitzea	1., 2., 5., 8., 9., 10. printzipioa		
			Luxenburgoko adierazpena			
			Aniztasunaren Charterra			
			Kudeaketa aurreratua			
			Global Reporting Initiative			
G4-16	Zerrenda itzazu erakundeak kidegata dagoen estatu-mailako edo nazioarteko sustapen-elkarteak (esaterako, industria-elkarteak), baldin eta haietan: · Gobernu-organoko kargua badu; · Proiektu edo batzordeetan parte hartzen badu; · Nahitazko kide-kuotez gain funtsen ekarpen handia egiten badu; · Kidea izatea erabaki estrategikotzat jotzen badu.	56	AMAT CEBEK ADEGI EUSKALIT	--	--	
Alderdi materialak eta estaldura						
G4-17	a. Zerrenda itzazu erakundearen finantza-egoera kontsolidatuetan eta bestelako agiri balio-kideetan ageri diren erakundeak. b. Adierazi erakundearen finantza-egoera kontsolidatuetan eta bestelako agiri balio-kideetan ageri diren erakundeetan zein ez dagoen memorian jasota.	157		--	--	
G4-18	a. Azaldu zein prozesu bete den memoriaren edukia eta alderdi bakoitzaren estaldura zehazteko. b. Azaldu ezazu erakundeak memoriak egiteko printzipioak nola aplikatu dituen memoriaren edukia zehazteko.	17 18-20	--	--	--	
G4-19	Memoriaren edukia zehazteko prozesuan hautesmandako alderdi materialen zerrenda.	19	--	--	--	

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH	
Interes-taldeen parte-hartzea					
G4-20	Adierazi erakunde barruko alor material bakoitzaren estaldura. Egin ezazu honela:	20	--	--	
	- Adierazi alorra erakundearen barruan materiala den.				
	- Alorra ez bada materiala erakundeko entitate guztientzat (G4-17 atalean azaldu bezala), aukera ezazu ikuspegi hauetako bat eta eman hau:				
	- Dena delako alorra materializat hartzen ez duten G4-17 ataleko erakundearen edo erakunde taldeen zerrenda; edo				
	- Dena delako alorra materializat hartzen duten G4-17 ataleko erakundearen edo erakunde taldeen zerrenda.				
- Adierazi erakundearen barruan alor bakoitzaren estaldurari eragiten dion muga zehatz oro.					
G4-21	Adierazi alor material bakoitzak zein estaldura duen erakundetik kanpo. Egin ezazu honela:	20	--	--	--
	- Adierazi alorra erakundetik kanpo materiala den.				
	- Alorra erakundetik kanpo materiala bada, adierazi zer erakundek, erakunde taldek edo elementuk halakotzat hartzen duten. Deskribatu, halaber, erakundeak dena delako alorra materializat non jotzen duen.				
- Adierazi erakundetik kanpo alor bakoitzaren estaldurari eragiten dion muga zehatz oro.					
G4-22	Deskribatu aurreko memorietan emandako informazioan izandako birformulazioen ondorioak eta arrazoiak.	158	Birformulazioak kasuan kasurako zehazten dira berriaz memorian zehar.	--	--
G4-23	Azaldu ezazu alor bakoitzean, Irismena eta Estaldura atalean, aurreko memoriekin alderatuta, izandako aldaketa nabarmen guztiak.	158	Ez da aldaketarik izan, aurreko aldiei dagokienez, irismenean, estalduran edo balioeste-metodoetan.	--	--
G4-24	Zerrenda itzazu elkarteari loturiko interes-taldeak.	54-56	--	--	--
G4-25	Azaldu zertan oinarritzen den interes-talde batekin edo bestearekin lanean hasteko erabakia.	54-56	--	--	--
G4-26	Deskribatu erakundeak zer ikuspegi duen interes-taldearen parte-hartzeari buruz, interesaturiko alderdien mota eta talde ezberdinekin elkarlanean zer maiztasunez aritzen den barne hartuta, edo adierazi talde baten parte-hartzea memoria egiteko prozesuan espezifikoki gauzatu zen.	54-56	--	--	--
G4-27	Adierazi funtsezko zer gai eta arazo zehaztu diren interes-taldearen parte-hartzearen ondorioz, eta deskribatu erakundeak memoriaren bidez, besteak beste, zer ebaluazio egin duen. Zehaztu zein interes-taldek proposatu zuen gai eta arazo gako bakoitza	19 54-56	--	--	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH	
Memoriaren profila					
G4-28	Memoriaren xede den aldia (esate baterako, urte fiskala edo egutegiko urtea).	159	2017	--	--
G4-29	Azken memoriaren data (hala dagokionean).	159	2016ko memoria	--	--
G4-30	Memoriak aurkezteko zikloa (urtero, bi urtean behin, etab.).	159	Urtero	--	--
G4-31	Eman harremanetarako puntua, memoriaren edukari buruz sor daitezkeen zalantzak argitzeko.	21	--	--	--
G4-32	a. Zehaztu zein aukera hautatu duen erakundeak, gidaliburuarekin «bat etorritz».	16	--	--	--
	b. Adierazi hautatutako aukeraren GRI adierazlea (ikus hurrengo koadroak).				
	c. Jakinarazi kanpoko egiaztapenaren txostenaren erreferentzia, baldin eta memoriak horrelako egiaztapenik izan badu. GRIk kanpoko egiaztapena aholkatzen du, baina ez da nahitaezkoa memoria Gidarekin «bat etortzeko».				
Gobernu					
G4-33	a. Deskribatu erakundearen indarreko politikak eta jardunbideak, memoriaren kanpo-egiaztapenaren arabera.	159	Bi urtean behingo kanpoko egiaztatzea.	--	--
	b. Jasangarritasun-memoriari atxikitako egiaztapen-txosten jasota ez badaude, adierazi kanpo-egiaztapenaren irismena eta funtsa.				
	c. Deskribatu zein harreman dagoen erakundearen eta egiaztapenaren egileen artean.				
	d. Adierazi gobernu-organo gorenak edo goi-zuzendaritzak parte hartu duen erakundearen jasangarritasun-memoriaren kanpo-egiaztapena egiteko eskaeran.				
G4/ 34	Deskribatu erakundearen gobernu-egitura, gobernu-organo gorenaren batzordeak ahaztu gabe. Adierazi ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan erabakiak hartzeko ardura duten batzordeak.	24 31	Ez dago harremanik	--	--
	Erantsi orrialdea: 24-21, 10. printzipioa				
G4-35	Azaldu zein prozesu jarraitzen duen gobernu-organo gorenak dagokion agintea goi-zuzendaritzari eta enplegatu jakin batzuei eskualdatzeko ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan.	24-31	--	10. printzipioa	--
G4-36	Adierazi erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan erantzukizuna duen kargu exekutiborik dagoen eta horien titularrek zuzenean gobernu-organo gorenaren aurrean kontu ematen duten.	24-31	--	10. printzipioa	--
G4-37	Deskribatu zer-nolakoak diren interes-taldearen eta gobernu-organo gorenaren arteko kontsulta-prozesuak ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan. Kontsulta hori eskuordetuz gero, adierazi nori, eta azaldu zer-nolakoak diren gobernu-organo gorenarekin informazioa trukatzeko prozesuak.	159	Batzar Nagusiaren Urteko Bilera	--	16.- Bakea, justizia eta erakunde sendoak

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH	
Gobernua					
G4-38	<p>Azaldtu gobernu-organo gorenaren eta bere batzordeen osaera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - exekutiboak eta ez-exekutiboak; - independentzia; - antzintasuna gobernu-organoaren jardunean; - beste postu eta jardura nabarmenen kopurua, eta halako jardueren izaera; - sexua; - ordezkariak nahikorik ez duten gizarte-taldeak; - ekonomian, ingurumenean eta gizartean izandako efektuekin lotutako gaitasunak; eta - interes-taldeak ordezkariak. 	24-31	--	--	--
G4-39	Adierazi gobernu-organo gorenaren presidentek lanpostu exekutibo bat ere betetzen duen. Hala bada, zehaztu bere funtzio exekutiboak eta azaldu egoera horren arrazoiak.	24-31	--	--	--
G4-40	<p>Azaldtu gobernu-organo gorenaren eta bere batzordeetako kideen izendapen- eta hautaketa-prozesuak, hala nola lehenaren kideak izendatzeko eta hautatzeko irizpideak; besteak beste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aniztasuna kontuan hartzen den, eta nola; - independentzia kontuan hartzen den, eta nola; - kontuan hartzen ote diren eta nola ezagutza espezializatuak eta esperientzia alor ekonomikoan, ingurumenaren alorrean eta alor sozialean; eta - interes-taldeak (akziodunek, tartean) esku hartzen ote duten, eta nola. 	24-31	--	--	--
G4-41	<p>Azaldtu gobernu-organo gorenaren zein prozesuren bidez prebenitzen eta kudeatzen dituen balizko interes-gatazkak. Adierazi interes-gatazkak interes-talderi jakinarazten zaizkien; besteak beste, gutxienez hauek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - batzarretako kideak; - hornitzaileen eta beste interes-talde batzuek akzioak edukitzea; - kontrol-akziodun bat egotea; eta - lotutako alderdiei buruz jakinarazteko informazioa 	160	35/2014 Legea, Abenduaren 26koa.	10. printzipioa	--
G4-42	Azaldtu zeintzuk diren gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren eginkizunak erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-inpaktuei loturiko zioaren, balioen edo misio-adierazpenen, estrategien, politiken eta helburuen garapenean, onarpenean eta eguneraketan.	24-31	--	7., 8., 9., 10. printzipioak	--
G4-43	Adierazi zein neurri hartu diren gobernu-organo gorenaren ezagutza kolektiboa garatu eta hobetu dezan ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietan.	16 160	Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailza Nagusia	--	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH	
Gobernua					
G4-44	<p>a. Adierazi zeintzuk diren gobernu-organo gorenaren ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaiak gobernatzean izan duen jardueraren ebaluazio-prozesua. Azaldu ebaluazioa independentea den eta zenbatean behin egiten den. Azaldu autoebaluazioa den.</p> <p>b. Azaldu zein neurri hartu diren gobernu-organo gorenaren jardura ebaluatzearen ondorioz, ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaiak zuzentzeko; besteak beste, gutxienez, adierazi kideak edo antolaketa-jardunbideak aldatu diren.</p>	161	Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailza Nagusia.	10. printzipioa	--
G4-45	<p>a. Azaldu zein den gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomia, ingurumen eta gizarte alorretako inpaktuak, arriskuak eta aukerak hautemateari eta kudeatzeari dagokionez. Zehaztu, halaber, zein eginkizun duen gobernu-organo gorenaren arreta egokiko prozesuen aplikazioan.</p> <p>b. Adierazi interes-talderi kontsultak egiten zaizkien, eta horiek aplikatzen dituen gobernu-organo gorenaren ekonomia, ingurumen eta gizarte alorretako inpaktuak, arriskuak eta aukerak hautemateko eta kudeatzeko lanetan.</p>	24-31	--	--	--
G4-46	Azaldtu zein den gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaietako arriskuak kudeatzeko prozesuen eraginkortasunaren azterketan.	24-31 42	--	--	--
G4-47	Azaldtu zenbateko maiztasunarekin aztertzen dituen gobernu-organo gorenaren ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako inpaktuak, arriskuak eta aukerak.	161	Hiru hilean behin.	--	--
G4-48	a. Azaldu zein den erakundearen jasagarritasun-memoria ikuskatzen eta onartzen duen garrantzi gehieneko batzordea edo kargua, era berean, alderdi material guztiak jasota geratzea bermatu behar duena.	16	--	--	--
G4-49	Azaldtu zein prozesu jarraitzen den kezka garrantzitsuak helarazteko gobernu-organo gorenari.	24-31	--	--	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

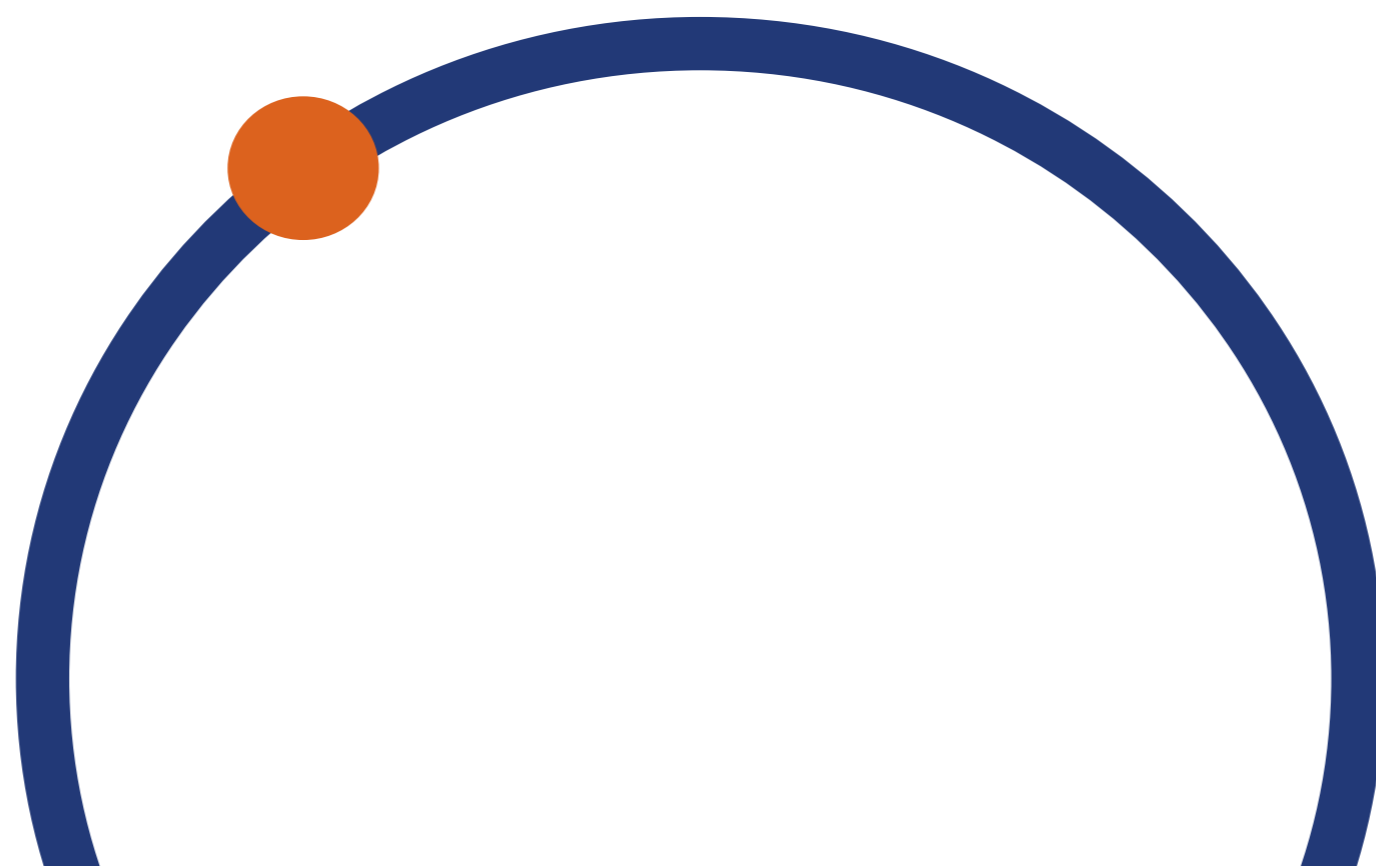
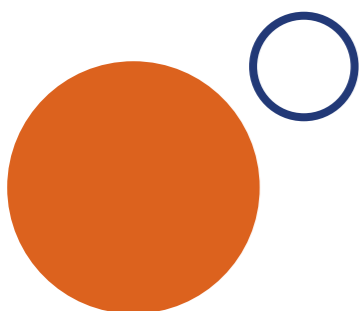
Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
Gobernua				
G4-51	a. Zehaztu gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ordainsari-politikak, honako ordaintza-mota hauen arabera: - ordainsari finkoa eta ordainsari aldakorra; - errendimenduan oinarritutako ordainsaria; - akzio bidezko ordainsaria; - primak; eta - dibidendu geroratutako akzioak edo transferitutako akzioak; b. Lotu ordainsari-politikari eragiten dioten jardunari buruzko irizpideak gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ekonomia, ingurumen eta gizarte arloko helburuekin.	29 30	--	--
G4-52	Azaldu zer prozesu erabiltzen den ordainsaria zehazteko. Adierazi aholkulariengana jotzen den ordainsariok zehazteko, eta horiek zuzendaritzarekiko independenteak diren. Zehaztu zein beste harreman mota dagoen ordainsarien arloko aholkularien eta erakundearen artean.	162	35/2014 Legea 8/2015 LED	--
G4-53	Azaldu zein erataraz eskatzen eta kontuan hartzen den interes-taldeen ordainsarien gaineko iritzia, hala dagokionean, gai horri buruzko politikaren eta proposamenen gaineko bozketen emaitzak barne hartuta.	162	Erakundeari eta enpresabatzaordeei iradokizunak egiteko sistemaren bidez	--
G4-54	Kalkulatu zein erlazio dagoen eragiketa esanguratsuak egindako herrialde bakoitzeko ordainsari handieneko pertsonaren urteko ordainsari guztizkoaren eta herrialde horretako langileen batez besteko urteko ordainsari guztizkoaren artean (ordainsari handieneko pertsona kontuan hartu gabe).	162	Ez dago desberdintasunik.	--
G4-55	Kalkulatu zein erlazio dagoen eragiketa esanguratsuak egindako herrialde bakoitzeko ordainsari handieneko pertsonaren urteko ordainsari guztizkoaren hazkunde-ehunekoaren eta herrialde horretako langileen batez besteko urteko ordainsari guztizkoaren hazkunde-ehunekoaren artean (ordainsari handieneko pertsona kontuan hartu gabe).	110 162	% 1 plantilla osoari	--

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

Oinarrizko eduki orokorrak	Orrialdea	2017	Munduko Hitzar-mena	GJH
Etika eta zuzentasuna				
G4-56	Azaldu erakundearen balioak, printzipioak, estandarrak eta arauak, hala nola portaera-kodeak edo kode etikoak.	42-46	--	10. printzipioa
G4-57	Deskribatu jokabide etiko eta legezko baterako eta erakundearen prestutasunari loturiko gaiak kontsultatzeko aholkularitzaren kanpoko zein barneko mekanismoak, laguntza edo aholkularitzarako telefono-lineak, adibidez.	42-46	Arrisku Penalak jakinarazteko eta salatze bidea, non langileek beren zalantzak edo salakuntzak adierazten baitituzte eztabaida daitezzen Egiten diren kontsulta guztiak txosten batean jasotzen dira	10. printzipioa
G4-58	Azaldu etika gutxi edo legez kanpoko jokabideak eta erakundearen zuzentasunari loturiko auziak salatze bide eta kanpo-mekanismoak, agintariei modu mailakatuan jakinaraztea, irregulartasunak salatze mekanismoak edota laguntza-telefonoak.	42-46 119 163	BETETZE KORPORATIBOKO BATZORDEA	10. printzipioa



Urteko Kontuak



URTEKO KONTUAK ETA ANALISI FINANTZARIOA

2017 ekitaldiari dagozkion Mutualiaren urteko kontuak Kontabilitate Publikoaren Plan Orokorrean oinarrituta egin dira, plan hori aplikatu behar baitzaie Gizarte Segurantzako Mutualitate Lankideei, Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzaitza Nagusiaren 2011ko uztailearen 1eko, 2012ko maiatzaren 9ko, 2016ko uztailearen 5eko eta 2016ko uztailearen 18ko Ebazpenen indarrez, eta aintzat hartuz Estatu Administrazioari Esku-hartzaitza Nagusiaren 2017ko otsailaren 9ko Ebazpena, sortutako operazioen erregistratzeari buruzkoa.

Aurrekontuei buruzko Lege Orokorren 143., 168.a) eta 169. artikuluekin bat etorritik eta 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuak, urriaren 30ekoak, onetsitako testu bateginaren 98.2 artikuluan ezarritakoari jarraikiz Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzaitza Nagusiak ikuskatu ditu finantza-egoerak, eta dagozkien txostenetan zera ondorioztatu du: Urteko Kontuek ondarearen eta finantza-egoeraren irudi zehatza ematen dute alderdi esanguratsu guztiei dagokienez, baita erakundearen aurrekontuko emaitzen, eskudiru-fluxuen eta likidazio-egoerarena ere, aplikatu beharreko finantza, aurrekontu eta kontabilitateko arau-esparruarekin bat etorritik.

EKITALDIKO EMAITZA

Gizarte Segurantzaren ondarea

Mutualiak 2017ko ekitaldian Gizarte Segurantzarekiko lankidetzan lortutako banatu beharreko emaitza 13.807 mila eurokoa da, % 7,92 handiagoa 2016an baino. Horietatik 3.673 mila euro ekitaldiko emaitzari berari dagozkio, eta 10.135 mila euro, aurreko ekitaldietako emaitza positiboari. Azken hori 120. kontuan jaso da, eta Ondare Garbiaren Aldaketak, Guztira atalean islatu. Aldaketa nagusiak hauek dira:

Diru-sarrerak

Sarrerak, guztira, 319.212 mila eurokoak dira. Kopuru horretatik, enplegatzaileen eta soldatapekoen karguko kuoten kontu-sailari dagokiona da garrantzikoena (295.516 mila euro). Berau % 6,10 gehitu da 2016ko kuoten aldean, batez ere babespeko populazioaren hazkundeagatik, bai kontingentzia profesionaletan eta bai kontingentzia arruntetan.

Gainerako diru-sarrerak, sarrera finantzarioak barne, guztira 23.697 mila euroko zenbatekoa egiten dute.

Gastuak

Gastuak, guztira, 311.220 mila eurokoak izan dira, 2016ean baino % 5,30 handiagoak, hortaz. Igoera hori kuoten igoeraren arabera izan da; Gizarte Prestazioen eta Transferentzien eta Diru-laguntzen partiden gastua handitzeak eragin du igoera hori. Bigarren partida horrek Birrasedurua eta Zerbitzu Komunak hartzen ditu barnean.

Bi partida horiek dira nabarmenenak, 233.133 mila euroko guztizkoarekin; eta funtzionamendu-gastuak, berriz, 78.087 mila eurokoak izan dira.

Berankortasun horniduraren ezarpena

2017 ekitaldiko izanda ere, araudiaren arabera hurrengo urteko urtarrilaren 1ean egin ohi den emaitzen aldakuntza 4.319.739 eurokoa da.

Aurreko ekitaldietako emaitza positiboak

Aurreko ekitaldietako emaitza, guztira: 10.135 mila eurokoa da.

Erreserbak eta Emaitza Ekonomiko Positiboaren Sarrera

2017 ekitaldi honetan banatu beharreko emaitza 13.807.470 euro dira guztira. 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuak, urriaren 30ekoak, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bateratua onartzen duenak, 95. artikuluan, «Emaitza ekonomikoa eta erreserbak», eta 96. artikuluan, «Soberakinak», xedatzen duena kontuan izanda, bai eta 2016ko martxoaren 31ko Antolakuntzako Zuzendaritza Orokorren ofizioa, Gizarte Laguntzako Erreserbaren helburua zehazten duena ere, 2018ko urtarrilaren 1ean, Mutualitate honen erreserbak honako saldo hauek aurkeztuko dituzte:

EMAITZA	EGOERA 2015-12-31N (€)	EGOERA 2016-12-31N (€)	EGOERA 2017-12-31N (€)
Ekitaldiko emaitza	13.264.317	6.385.006	3.672.601
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	8.178.104	6.409.432	10.134.868
BANATZEKO DEN EMAITZA	21.442.421	12.794.439	13.807.470

ERATUTAKO ERRESERBAK	EGOERA 2016-01-01N (€)	EGOERA 2017-01-01N (€)	EGOERA 2018-01-01N (€)
Egonkortze-erreserba (LK) Gehienez, % 45	82.608.087	84.963.515	88.664.944
Gizarte-laguntzako Erreserba	3.834.889	4.043.868	3.875.135
Erreserba Osagarria KP	2.145.229	1.108.965	981.253
Egonkortze-erreserba (KA) gutxienez % 5	3.785.332	3.937.895	4.140.814
Egonkortze-erreserba (LAJE) gehienez % 25	523.919	479.205	456.463
Erreserbak guztira	92.897.456	94.533.448	98.118.609

*Gizarte Laguntzako Erreserba 2017 ekitaldian 1.149.986 euroko zenbatekoan aplikatu da. Zenbateko hori Prestazio Berezien Batzordeak ordaindutako prestazioei dagokie.

Eta dagozkien erreserben horniduraren ondoren, 9.072.323 euro sartuko dira Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrean. Horiek horrela banatuko dira:

- Kontingentzia profesionalen emaitzen soberakinaren % 80 Gizarte Segurantzaren Kontingentzia Profesionalen Funtsera bideratuko da: 7.850.026 euro.

- 2017 ekitaldi honetan Langile Autonomoen Jarduera Etetearen kudeaketan lortutako emaitzaren zenbateko osoa, hala nola egonkortze-erreserbari zegokion gainzuzkiduraren zenbatekoa; guztia, langile autonomoen jarduera etetearen helburu orokorretara bideratuko da: 1.222.297 euro.

Indarrean dagoen Lankidetzarako Erregelamenduan jasotako ondorengo irizpide hauen arabera gauzatuak daude erreserbak: errentagarritasuna, inbertsioaren segurtasuna eta likidezia.

Ondare Historikoa

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

Mutualitateen ondare pribatua bada ere, hori Gizarte Segurantzaren helburuei atxikita dago eta, ondorioz, Enplegu eta Gizarte Segurantzaren Ministerioaren zuzendaritzaren eta babesaren menpe; beraz, mutualitateek ezin dute Ondare Historiko hori nahieran erabili.

Gaur egun, Mutualiaren Ondare Historikoa honako hauek osatuta dago: finantza-inbertsioak gehi eskudirua, baita Gasteizen dagoen aparkalekuaren administrazioa den higiezin inbertsio bat ere, hirugarren batek kudeatzen duena.

2017 ekitaldian, Mutualiak bere Ondare Historikoaren kudeaketan lortutako emaitza 1.181.215 eurokoa izan da. Emaitza hori borondatezko erreserbetara banatzen da erabat; horrela, horiek **20.260.138 euro** dituzte guztira.

GIZARTESEGURANTZAREN ETA ONDARE HISTORIKOAREN BALANTZEA BATERATUA

Balantzea bateratua (€)			
KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	2015 Berriz adierazia	2016 Berriz adierazia	2017
Ondare Garbia	167.029.261	164.500.189	162.265.298
Pasibo ez-korrontea	3.767.205	3.774.193	3.688.544
Pasibo korrontea	35.978.906	33.340.222	34.009.708
PASIBOA	206.775.372	201.614.604	199.963.550
AKTIBOAK, GUZTIRA	2015 Berriz adierazia	2016 Berriz adierazia	2017
Aktibo ez-korrontea	92.860.383	81.579.643	81.568.202
Aktibo korrontea	113.914.989	120.034.961	118.395.348
AKTIBOA	206.775.372	201.614.604	199.963.550

Balantzea Gizarte Segurantzaren (€)			
KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	BERRIZ ADIERAZIA 2015	BERRIZ ADIERAZIA 2016	2017
Ondare Garbia	134.593.533	131.360.093	127.943.988
Pasibo ez-korrontea	3.767.205	3.575.854	3.490.139
Pasibo korrontea	35.612.395	33.146.402	33.466.326
PASIBOA	173.973.133	168.082.350	164.900.453
AKTIBOAK, GUZTIRA	2015	2016	2017
Aktibo ez-korrontea	78.352.025	61.154.637	54.087.692
Aktibo korrontea	95.621.108	106.927.713	110.812.760
AKTIBOA	173.973.133	168.082.350	164.900.453

Balantzea Ondare Historikoa (€)			
KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	BERRIZ ADIERAZIA 2015	BERRIZ ADIERAZIA 2016	2017
Ondare Garbia	32.435.728	33.140.095	34.321.311
Pasibo ez-korrontea	0	198.339	198.405
Pasibo korrontea	366.511	193.819	543.382
PASIBOA	32.802.239	33.532.254	35.063.097
AKTIBOAK, GUZTIRA	2015	2016	2017
Aktibo ez-korrontea	14.508.357	20.425.006	27.480.510
Aktibo korrontea	18.293.882	13.107.248	7.582.588
AKTIBOA	32.802.239	33.532.254	35.063.097

Emitza Gizarte Segurantza (€)			
SARRERAK	2015	2016	2017
	290.413.733	302.782.597	319.212.445
Langile-gastuak	30.484.699	30.148.715	31.155.747
Gastu Korronteak	247.309.425	263.793.364	278.364.433
Amortizazioak	1.737.638	1.619.788	1.699.925
GASTUAK GUZTIRA	279.531.762	295.561.867	311.220.105
USTIAPEN-EMAITZA	10.881.971	7.220.731	7.992.341
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	8.178.104	6.409.432	10.134.868
Zuzkidura / Berankortasun-horniduraren aplikazioa	2.382.346	-835.724	-4.319.739
BANATZEKO DEN EMAITZA	21.442.421	12.794.439	13.807.470

Emitza bateratua (€)			
SARRERAK	2015	2016	2017
	292.968.695	305.067.708	321.866.364
Langile-gastuak	30.525.227	30.148.715	31.155.747
Gastu Korronteak	249.057.625	265.296.452	279.692.201
Amortizazioak	1.826.945	1.697.443	1.844.860
GASTUAK GUZTIRA	281.409.797	297.142.610	312.692.808
USTIAPEN-EMAITZA	11.558.898	7.925.098	9.173.556
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	8.178.104	6.409.432	10.134.868
Zuzkidura / Berankortasun-horniduraren aplikazioa	2.382.346	-835.724	-4.319.739
BANATZEKO DEN EMAITZA	22.119.348	13.498.806	14.988.685

Emitza Ondare Historikoa (€)			
SARRERAK	2015	2016	2017
	2.554.962	2.285.111	2.653.919
Langile-gastuak	40.528	0	0
Gastu Korronteak	1.748.200	1.503.089	1.327.768
Amortizazioak	89.308	77.655	144.936
GASTUAK GUZTIRA	1.878.036	1.580.744	1.472.704
USTIAPEN-EMAITZA	676.926	704.367	1.181.215
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	0	0	0
Zuzkidura / Berankortasun-horniduraren aplikazioa	0	0	0
BANATZEKO DEN EMAITZA	676.926	704.367	1.181.215

EKITALDIKO ANALISI EKONOMIKOA ETA FINANTZARIOA

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

Gizarte Segurantzza

RATIO EKONOMIKOAK	2015	2016	2017
Funts propioen errendimendua (ROE) (Emaizta / FP)	% 8,54	% 5,96	% 6,25
Banakapena:			
Marjina (Emaizta / Ustiapenari lotutako diru-sarrerak)	% 3,75	% 2,38	% 2,50
Aktiboaren errotazioa (Ustiapenari lotutako diru-sarrerak / Aktiboa, guztira)	1,73	1,86	1,94
Palanka-efektua (Aktiboa, guztira / Funts propioak)	1,32	1,34	1,29

FINANTZA-RATIOAK	2015	2016	2017
Berehalako likidezia (Funts likidoak / Pasibo korrontea)	0,37	0,28	0,60
Epe laburreko likidezia (Funts likidoak+kobratzeke dauden eskubideak / Pasibo korrontea)	2,04	2,07	2,77
Likidezia orokorra (Aktibo korrontea / Pasibo korrontea)	2,05	2,68	3,31
Zorpetzea (Pasibo korrontea + Pasibo ez-korrontea / Pasibo korrontea + pasibo ez-korrontea + Ondare Garbia)	0,24	0,25	0,22
Zorpetze-erlazioa (Pasibo korrontea / Pasibo ez-korrontea)	9,62	10,62	9,58
Cash-Flowa (Pasibo ez-korrontea / Kudeaketako fluxu garbiak)	0,69	3,98	51,49

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN KONTUKO RATIOAK	2015	2016	2017
Gizarte-kotizazioak / Kudeaketa arrunteko diru-sarrerak	0,92	0,93	0,93
Gizarte-prestazioak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,42	0,44	0,46
Langile-gastuak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,11	0,10	0,10
Hornidurak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,04	0,04	0,03

Ondare pribatiboa

FINANTZA-RATIOAK	2015	2016	2017
Likidezia orokorra (Aktibo korrontea / Pasibo korrontea)	49,91	67,63	13,95
Zorpetzea (Pasibo korrontea + Pasibo ez-korrontea / Pasibo korrontea + pasibo ez-korrontea + Ondare Garbia)	0,011	0,012	0,021

2017KO URTEKO KONTUAK

EGOERAREN BALANTZEA 2017 GIZARTE SEGURANTZAKO ONDAREAREN KUDEAKETA (€)

AKTIBOA	2017	2016 Berriz adierazia
A) Aktibo ez-korrontea	54.087.692,30	61.154.637,26
I. Ibilgetu ukiezina	2.935.605,32	2.752.813,42
1.- Ikerketa eta garapeneko inbertsioa		
2. Jabetza industrial eta intelektual		
3. Aplikazio informatikoak	2.504.047,51	2.443.208,67
4. Errentamendu-erregimenean erabili edo lagatako aktiboen gaineko inbertsioak	431.557,81	309.604,75
5. Bestelako ibilgetu ukiezina		
II. Ibilgetu materiala	12.815.002,43	13.032.294,22
1. Lursailak	675.974,78	675.974,78
2. Eraikuntzak	3.965.029,70	3.897.279,85
5. Bestelako ibilgetu materiala	8.173.997,95	8.459.039,59
6. Egite-bidean den ibilgetua eta aurrerakinak		
III. Higiezinak inbertsioak		
1. Lursailak		
2. Eraikuntzak		
3. Egite-bidean diren higiezin inbertsioak eta aurrerakinak		
IV. Epe luze finantza-inbertsioak taldeko, taldeaniztuneko eta elkartutako erakundeetan	2.606.261,34	2.606.261,34
1. Finantza-inbertsioak zuzenbide publikoko erakundeen ondarean	2.606.261,34	2.606.261,34
4. Bestelako inbertsioak		
V. Epe luze inbertsio finantzarioak	35.563.599,88	42.527.328,90
1. Finantza-inbertsioak ondarean		
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	35.540.696,86	42.487.916,35
4. Beste finantza-inbertsio batzuk	22.903,02	39.412,55
VI. Zordunak eta epe luze kobratzeak diren beste kontu batzuk	167.223,33	235.939,38
B) Aktibo korrontea	110.812.760,26	106.927.712,69
I. Salgai dauden aktiboak		
II. Izakinak	107.330,31	114.604,74
1 Produktu farmazeutikoak	39.633,42	40.778,74
2 Kontsumorako osasun materiala	66.584,40	72.400,90
3 Bestelako hornidurak	1.112,49	1.425,10
III. Zordunak eta kobratzeak diren beste kontu batzuk	72.718.684,22	73.150.619,25
1 Zordunak kudeaketa-eragiketengatik	1.467.195,34	6.636.966,31
2 Kobratzeko beste kontu batzuk	71.208.225,75	66.453.065,88
3 Administrazio publikoak	43.263,13	60.587,06
4 Zordunak beste erakunde publiko batzuen baliabideak administratzeagatik		
V. Epe laburreko finantza-inbertsioak	17.798.671,08	22.777.706,85
1 Finantza-inbertsioak ondarean		
2 Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	17.798.671,08	22.774.706,85
3 Beste finantza-inbertsio batzuk		3.000,00
VI. Doikuntzak aldizkapenagatik	185.850,68	240.513,13
VII. Eskudirua eta bestelako aktibo likido baliokideak	20.002.223,97	10.644.268,72
1 Bestelako aktibo likido baliokideak	17.600.000,00	8.500.000,00
2 Diruzaintza	2.402.223,97	2.144.268,72
AKTIBOA, GUZTIRA (A+B)...	164.900.452,56	168.082.349,95

ONDARE GARBIA ETA PASIBOA		2017	2016 berriz adierazita
A) Ondare garbia		127.943.987,70	131.360.093,42
I.	Aurkeztutako ondarea		
II.	Sortutako ondarea	127.943.987,70	131.360.093,42
1.	Erreserbak	98.503.543,73	97.117.551,51
2.	Aurreko ekitaldietako emaitzak	21.448.103,36	22.167.553,69
3.	Ekitaldiko emaitzak	7.992.340,61	12.074.988,22
III.	Balio-aldaketengatik doikuntzak		
1.	Ibilgetu ez-finantzarioa		
2.	Salmentarako dauden finantza-aktiboak		
IV.	Emaitzetara egozteko dauden bestelako ondare-igoerak		
	B) Pasibo ez-korrontea	3.490.138,91	3.575.854,05
I.	Epe luzerako hornidurak	3.369.222,07	3.346.697,07
II.	Epe luzerako zorrak	120.916,84	229.156,98
2.	Kreditu-erakundeekiko zorrak		
4.	Beste zor batzuk	120.916,84	229.156,98
5.	Errentamendu finantzarioaren hartz-ekodunak, epe luzera		
C) Pasibo korrontea		33.466.325,95	33.146.402,48
I.	Epe laburrerako zorrak	15.075.191,01	15.937.503,12
II.	Epe laburrerako zorrak	874.092,88	1.743.120,24
2.	Kreditu-erakundeekiko zorra		
4.	Beste zor batzuk	874.092,88	1.743.120,24
5.	Errentamendu finantzarioaren hartz-ekodunak, epe laburrera		
IV. Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk		17.517.042,06	15.465.779,12
1.	Hartzekodunak kudeaketa-eragiketengatik	6.187.160,61	6.367.734,07
2.	Ordaintzeko beste kontu batzuk	9.754.787,01	7.781.397,09
3.	Administrazio publikoak	1.575.094,44	1.316.647,96
4.	Hartzekodunak beste erakunde publiko batzuen baliabideak administratzeagatik		
V. Doikuntzak aldizkapenagatik			
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA (A+B+C)...		164.900.452,56	168.082.349,95

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN KONTUA 2017

GIZARTE SEGURANTZAKO ONDAREAREN KUDEAKETA (€)

	2017	2016
1. Gizarte-kotizazioak	295.515.571,13	278.533.742,69
2. Jasotako transferentziak eta diru-laguntzak	19.783,47	271.738,44
3. Zerbitzuak egitea	1.584.753,41	1.726.683,65
4. Erakundeak bere ibilgeturako egindako lanak		
5. Kudeaketa arrunteko beste diru-sarrera batzuk	19.204.719,37	18.769.015,47
6. Hornidura-soberakinak	541.405,76	615.891,12
KUDEAKETA ARRUNTEKO DIRU-SARRERAK, GUZTIRA (1+2+3+4+5+6)	316.866.233,14	299.917.071,37
7. Gizarte-prestazioak	-143.677.349,37	-129.413.308,56
8. Langile-gastuak	-31.155.747,47	-30.148.715,10
9. Transferentziak eta emandako diru-laguntzak	-89.455.432,11	-85.761.133,37
10. Hornidurak	-9.599.766,03	-10.896.361,13
11. Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-35.624.404,96	-37.702.215,79
12. Ibilgetuaren amortizazioa	-1.646.545,99	-1.540.258,47
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA (7+8+9+10+11+12)	-311.159.245,93	-295.461.992,42
I.- KUDEAKETA ARRUNTAREN (A+B) EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA)	5.706.987,21	4.455.078,95
13. Balio-narriadura eta emaitzak ibilgetu ez-finantzarioa eta salgai dauden aktiboak besterentzeagatik	-53.378,70	-79.529,11
14. Beste partida ez-arrunt batzuk	14.153,21	29.953,80
II.- ERAGIKETA EZ-FINANZARIOEN EMAITZA (I+13+14)	5.667.761,72	4.405.503,64
15. Finantza-sarrerak	2.332.059,04	2.835.571,91
16. Finantza-gastuak	-7.480,15	-20.345,03
17. Aktibora egotzitako finantza-gastuak		
18. Aktibo finantzarioen arrazoizko balioaren aldakuntza		
19. Kanbio-diferentziak		
20. Aktibo eta pasibo finantzarioen balio-narriadura, bajak eta besterentzeak		
III.- FINANZIA-ERAGIKETEN EMAITZA (15+16+17+18+19+20)	2.324.578,89	2.815.226,88
IV.- EKITALDIKO EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA) GARBIA (II+III)	7.992.340,61	7.220.730,52
+AURREKO EKITALDIKO EMAITZAREN KONTUKO DOIKUNTZAK		4.854.257,70
VI.- AURREKO EKITALDIAREN EMAITZA DOITUA	7.992.340,61	12.074.988,22

ONDARE GARBIAREN ALDAKETEN EGOERA-ORRIA 2017

GIZARTE SEGURANTZAKO ONDAREAREN KUDEAKETA (€)

	I. Aurkeztutako ondarea	II. Sortutako ondarea	III. Balio-aldaketagatiko doikuntzak	IV. Bestelako ondare-igoerak	GUZTIRA
A. ONDARE GARBIA 2016 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)		121.225.225,26			121.225.225,26
B. KONTABILITATE-IRIZPIDEAK ALDATU ETA ERROREAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK		10.134.868,16			10.134.868,16
C. 2017 EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)		131.360.093,42			131.360.093,42
D. 2017 EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKUNTZAK		-3.416.105,72			-3.416.105,72
1. Ekitaldian aitortutako diru-sarrerak eta gastuak		7.992.340,61			7.992.340,61
2. Eragiketak erakunde jabearekin edo jabeekin					0
3. Ondare garbiaren bestelako aldakuntzak		-11.408.446,33			-11.408.446,33
E. ONDARE GARBIA 2016 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)		127.943.987,70			127.943.987,70

EGOERAREN BALANTZEA 2017 ONDARE PRIBATIBOA (€)

AKTIBOIA	2017	2016 berriz adierazita
A) Aktibo ez-korrontea	27.480.509,72	20.425.005,79
I. Ibilgetu ukiezina		
1. Ikerketa eta garapeneko inbertsioa		
2. Jabetza industrial eta intelektuala		
3. Aplikazio informatikoak		
4. Errentamendu-erregimenean erabili edo lagatako aktiboen gaineko inbertsioak		
5. Bestelako ibilgetu ukiezina		
II. Ibilgetu materiala	12.012.052,93	10.161.959,92
1. Lursailak	1.252.396,79	1.249.778,34
2. Eraikuntzak	10.437.141,35	8.662.412,56
5. Bestelako ibilgetu materiala	322.514,79	249.769,02
6. Egite-bidean den ibilgetua eta aurrerakinak		
III. Higiezinetak inbertsioak	666.038,13	670.615,22
1. Lursailak	222.838,06	222.838,06
2. Eraikuntzak	443.200,07	447.777,16
3. Egite-bidean diren higiezin inbertsioak eta aurrerakinak		
IV. Epe luzerako finantza-inbertsioak taldeko, taldeaniztuneko eta elkartutako erakundeetan		
1. Finantza-inbertsioak zuzenbide publikoko erakundeen ondarean		
2. Merkataritza-sozietateen ondareko finantza-inbertsioak		
4. Bestelako inbertsioak		
V. Epe luzerako inbertsio finantzarioak	14.802.418,66	9.592.430,65
1. Finantza-inbertsioak ondarean		
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	14.802.418,66	9.592.430,65
4. Beste finantza-inbertsio batzuk		
VI. Zordunak eta epe luzera kobratzekoak diren beste kontu batzuk		
B) Aktibo korrontea	7.582.587,69	13.107.248,14
I. Salgai dauden aktiboak		
II. Izakinak		
1. Produktu farmazeutikoak		
2. Kontsumorako osasun materiala		
3. Bestelako hornidurak		
III. Zordunak eta kobratzekoak diren beste kontu batzuk	41.822,07	107.160,06
1. Zordunak kudeaketa-eragiketengatik		
2. Kobratzeko beste kontu batzuk	41.822,07	48.315,70
3. Administrazio publikoak		58.844,36
4. Zordunak beste erakunde publiko batzuen baliabideak administratzeagatik		
V. Epe laburreko finantza-inbertsioak	1.730.354,96	2.276.509,38
1. Finantza-inbertsioak ondarean		
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	1.728.993,62	2.272.125,10
4. Beste finantza-inbertsio batzuk	1.361,34	4.384,28
VI. Doikuntzak aldizkapenagatik		
VII. Eskudirua eta bestelako aktibo likido baliokideak	5.810.410,66	10.723.578,70
1. Bestelako aktibo likido baliokideak		
2. Diruzaintza	5.810.410,66	10.723.578,70
AKTIBOIA, GUZTIRA (A+B)...	35.063.097,41	33.532.253,93

ONDARE GARBIA ETA PASIBOA	2017	2016 berriz adierazita
A) Ondare garbia	34.321.310,54	33.140.095,33
I. Aurkeztutako ondarea		
II. Sortutako ondarea	34.321.310,54	33.140.095,33
1. Erreserbak	33.140.095,33	32.435.727,93
2. Aurreko ekitaldietako emaitzak		
3. Ekitaldiko emaitzak	1.181.215,21	704.367,40
III. Balio-aldaketengatiko doikuntzak		
1. Ibilgetu ez-finantzarioa		
2. Salmentarako dauden finantza-aktiboak		
IV. Emaitzetara egozteko dauden bestelako ondare-igoerak		
B Pasibo ez-Korrontea	198.404,67	198.339,36
I. Epe luzerazko hornidurak	198.404,67	198.339,36
II. Epe luzerako zorrak		
2. Kreditu-erakundeekiko zorrak		
4. Beste zor batzuk		
5. Erretamendu finantzarioaren hartzekodunak epe luzera		
C) Pasibo korrontea	543.382,20	193.819,24
I. Epe laburrerako zorrak	115.686,46	115.686,46
II. Epe laburrerako zorrak	302.082,40	
2. Kreditu-erakundeekiko zorra		
4. Beste zor batzuk	302.082,40	
5. Erretamendu finantzarioaren hartzekodunak epe laburrera		
IV. Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk	125.613,34	78.132,78
1. hartzekodunak kudeaketa-eragiketengatik		
2. Ordaintzeko beste kontu batzuk	57.903,11	78.132,78
3. Administrazio publikoak	67.710,23	
4. Hartzekodunak beste erakunde publiko batzuek baliabideak administrazioarengatik		
V. Doikuntzak aldizkapenagatik		
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA , GUZTIRA (A+B+C)...	35.063.097,41	33.532.253,93

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN KONTUA

2017

ONDARE PRIBATIBOA (€)

	2017	2016
1. Gizarte-kotizazioak		
2. Jasotako transferentziak eta diru-laguntzak		
3. Zerbitzu-prestazioak		
4. Erakundeak bere ibilgeturako egindako lanak		
5. Kudeaketa arrunteko beste diru-sarrera batzuk	2.057.281,84	1.757.714,14
6. Hornidura-soberakinak	198.339,36	0,00
A) KUDEAKETA ARRUNTEKO DIRU-SARRERAK, GUZTIRA (1+2+3+4+5+6)	2.255.621,20	1.757.714,14
7. Gizarte-prestazioak		
8. Langile-gastuak		
9. Emandako transferentziak eta diru-laguntzak		
10. Hornidurak		-225,06
11. Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-995.465,14	-1.119.449,70
12. Ibilgetuaren amortizazioa	-144.935,62	-77.655,21
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA (7+8+9+10+11+12)	-1.140.400,76	-1.197.329,97
I.- KUDEAKETA ARRUNTAREN (A+B) EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA)	1.115.220,44	560.384,17
13. Balio-narriadura, eta emaitzak ibilgetu ez-finantzarioa eta salgai dauden aktiboak besterentzeagatik		
14. Beste partida ezohiko batzuk	-225.622,29	-227.584,62
II.- ERAGIKETA EZ-FINANTZARIOEN EMAITZA (I+13+14)	889.598,15	332.799,55
15. Diru-sarrera finantzarioak	398.098,44	490.012,28
16. Gastu finantzarioak	-3.792,96	-678,47
17. Aktibora egotzitako finantza-gastuak		
18. Aktibo finantzarioen arrazoizko balioaren aldakuntza		
19. Kanbio-diferentziak		
20. Aktibo eta pasibo finantzarioen balio-narriadura, bajak eta besterentzeak		
III.- FINANTZA-ERAGIKETEN EMAITZA (15+16+17+18+19+20)	394.305,48	489.333,81
IV.- EKITALDIKO EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA) GARBIA (II+III)	1.283.903,63	822.133,36
21. Mozkinen gaineko zerga	-102.688,42	-117.765,96
V.- ZERGA ONDORENGO EKITALDIKO EMAITZA	1.181.215,21	704.367,40

ONDARE GARBIAREN ALDAKETA-EGOERA 2017

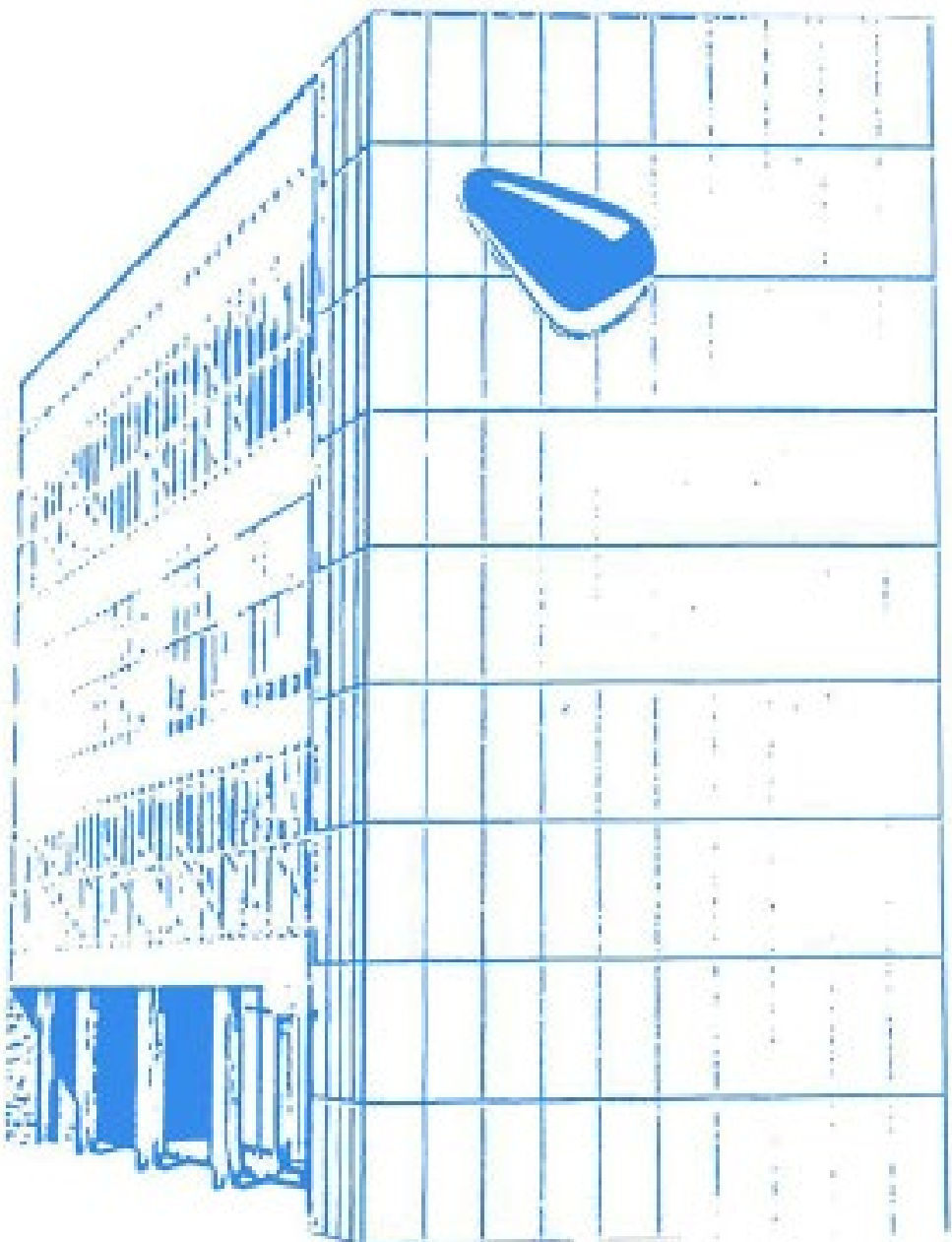
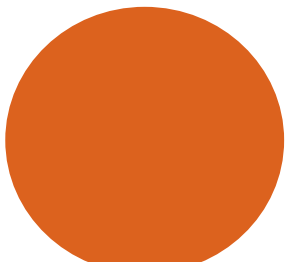
ONDARE PRIBATIBOA (€)

I.	II. Sortutako ondarea	III. Balio-	IV. Bestelako ondare-igoerak	GUZTIRA
A. ONDARE GARBIA 2016 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	33.140.095,33			33.140.095,33
B. KONTABILITATE-IRIZPIDEAK ALDATU ETA ERROREAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK				
ERROREAK				
C. 2017 EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	33.140.095,33			33.140.095,33
D. 2017 EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKUNTZAK	1.181.215,21			1.181.215,21
1. Ekitaldian aitortutako diru-sarrerak eta gastuak	1.181.215,21			1.181.215,21
2. Eragiketak erakunde jabearekin edo jabeekin				
3. Ondare garbiaren bestelako aldakuntzak				
E. ONDARE GARBIA 2016 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	34.321.310,54			34.321.310,54

TERMINOEN GLOSARIOA

ADEGI: Gipuzkoako Enpresen Elkarte
 AMAT: Laneko Istripuen Mutualitateen Elkarte
 ASLE: Euskadiko Lan Sozietateen Elkarte
 LI: Lan-istripua
 ATEX: Atmosfera leherkorak
 BOE: Estatuko Aldizkari Ofiziala
 EAE: Euskal Autonomia Erkidegoa
 LAJE: Langile Autonomoek Jarduna bertan behera Uztea
 KA: Kontingentzia arruntak
 EKPB: Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdea
 CEBEK: Bizkaiko Enpresarioen Konfederazioa
 CEPROSS: Lanbide-gaixotasunak Gizarte Segurantzari Jakinaraztea
 CMBD: Datuen Oinarriko Gutxieneko Multzoaren Kodifikazioa
 KP: Kontingentzia Profesionalak
 GLDAZ: Gaixotasun Larriak Ditutzen Adingabekoen Zaintza
 DAFO: Ahuleziak, Mehatxuak, Indar-guneak, Aukerak
 DIGA: Irisgarritasun Mailaren Ikur Adeirazlea
 EUD: Erizaintzako Unibertsitate-diplomatura
 EFQM: Kalitatearen Kudeaketarako Europako Fundazioa
 EFR: Familia-erantzukizuneko enpresa
 EIAS: Gizarte Ekimeneen eta Jardueren Lantaldea
 EUSKALIT: Kalitaterako Euskal Fundazioa
 LG: Lanbide-gaixotasun
 DBH: Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza
 FOARSE: Enpresen Gizarte Erantzukizunerako Arabako Foroa
 LH: Lanbide Heziketa
 GAITUZ SPORT: Kirol Egokituaren Euskal Federazioa
 GRI: Global Reporting Initiative
 EJ: Eusko Jaurlaritza
 BHO: Erabakimen Handiko Ospitalea
 IDIS: Garapenerako eta Gizarteratzeko Institutua
 IGAE: Estatuaren Administrazio Kontu-hartzaitza Nagusia
 EHB: Ezintasuna, Heriotza eta Bizirautea
 EIN: Estatistikako Institutu Nazionala
 GSIN: Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala
 KPI: Kontsumoko Prezioen Indizea
 IQ: Ebakuntza kirurgikoa
 IT: Aldi baterako ezintasuna
 ZB: Zuzendaritza Batzordea
 GSLO: Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra
 GRI: Global Reporting Initiative
 MCSS: Gizarte Segurantzaren Lankidetzako Mutualitatea
 MEYSS: Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioa
 MTMSS: Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioa
 NPS: Gomendio Indize Garbia
 GJH: Garapen Jasangarriko Helburuak
 OME: Osasunaren Mundu Erakundea
 GLGKE: Garapen-lankidetzarako Gobernu Kanpoko Erakundea
 BPG: Barne Produktu Gordina
 ETE: Enpresa txiki eta ertainak
 ED: Errege Dekretua
 EDL: Errege Dekretu Legea
 HEA: Haurdunaldiko eta edoskitzaroko arriskuen kudeaketa
 DBEO: Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra
 RHB: Errehabilitazioa
 RM: Erresonantzia magnetikoa
 ROE: Finantza-errentagarritasuna
 ES: Gizarte-erantzukizuna
 EES: Enpresa erantzukizun soziala
 RX: X Izipiak

SEA: Arabako Enpresen Elkarte
 PS: Pazienteen segurtasuna
 OSP: Osasun-zerbitzu publikoa
 GS: Gizarte Segurantzza
 AKU: Arriskuak Kudeatzeko Unitatea
 NKNE: Naturaren Kontserbaziorako Nazioarteko Erakundea
 EHU: Euskal Herriko Unibertsitatea
 LU: Lurralde-unitatea
 BHB: B Hepatitisaren Birusa
 VPN: Sare pribatu birtuala



Txostena

2017

