



**Memoria 2018**

# Índice



1

## Declaración Corporativa

Carta del Presidente  
Carta del Director Gerente  
Presentación y Alcance  
Carta Naciones Unidas  
Mutualia en cifras  
Certificaciones premios y reconocimientos  
Sobre esta memoria y su alcance  
Principios para la definición del contenido  
Análisis de materialidad



2

## Órganos de Gobierno y Participación

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



3

## ¿Quiénes somos?

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



4

## Compromiso y participación de los grupos de interés



5

## Ámbitos

Personas  
Gestión  
Servicios  
Cliente y Mercado



6

## Indicadores y encuadre de requisitos GRI



7

## Cuentas Anuales



AIU	HJI	WWE	PLD	EER	QRT	OPY
1,822	20,369	890	6,350	10,985	25,000	6,800
(-35)	(+580)	(-20)	(-200)	(+580)	(-15)	(-115)
MBC	LJH	MJB	PON	NFR	LGH	OMJ
3,605	9,542	2,609	7,654	6,522	20,000	3,652
(-210)	(-128)	(+35)	(+169)	(+122)	(-54)	(+182)
BY	QMN	MMJ	IIT	KLM	SDH	GH
3,204	5,211	7,100	7,150	782	15,000	3,285
(-33)	(+156)	(-60)	(-150)	(+74)	(+101)	(-120)
MBB	WFF	HJM	QLC	LSD	SDH	GH
3,320	712	134	2,022	631	10,000	12,630
(-120)	(+12)	(+5)	(-18)	(+40)	(-57)	(+330)

1

AIU	1,822	12,349,000
EJK	3,680	238,681,000
HPL	1,062	85,678,000
KEE	485	8,369,000
NAH	8,569	189,301,000
QOP	6,602	
TIK	890	
WIG	6,280	
AHD	2,436	

# Declaración Corporativa

## Carta del Presidente

Estimadas y estimados mutualistas:

En esta Memoria del año 2018, que tengo el honor de compartir, damos cuenta de lo que ha sido un ejercicio que, al menos en lo que se refiere a la economía, y si nos fiamos de sus datos más significativos como son el PIB y el empleo, nos deja en una situación dispar en relación a la del año 2008, el primero en el que se empezaron a notar los síntomas de la última crisis.

El PIB de Euskadi cierra 2018 con un crecimiento respecto al último trimestre de 2008 de un 15,37%, mientras que el empleo se sitúa aún por debajo de las cifras de dicho año. Concretamente, en el último trimestre de 2018 se registraban 965.225 puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo en la C.A. de Euskadi, mientras que en ese mismo trimestre de 2008 eran 989.911, es decir, aún falta un 4,18% por recuperar.

En ese mismo período la tasa de actividad ha subido desde el 55,3 hasta el 56,6, lo que sin duda es una buena noticia para nuestro sistema de pensiones, pero la tasa de ocupación, como apuntaba antes, no ha pasado del 50,7, lejos del 53,2 que disfrutábamos en el año 2008.

No obstante, mientras en Euskadi el empleo se recuperaba un 8,3% en el periodo 2013-2018, el número de días de baja lo hacía en un 36,2%. De hecho, Euskadi se sitúa todos los años a la cabeza del Estado en cuanto a este dato se refiere.

Podemos ser optimistas en cuanto a la situación de la mujer en el entorno laboral si comparamos la evolución de la tasa de paro de los hombres y de las mujeres. También en ese mismo periodo la tasa de paro masculino se ha multiplicado en Euskadi por 2,82, mientras que la tasa de paro femenino se ha multiplicado por 2,64, eso sí, con un dato de base superior en este caso. Aún más optimistas si consideramos que la tasa de paro femenino en 1985 en Euskadi era del 31% y ahora es del 11,1%, mientras que la de los hombres ha pasado del 16,4% al 9,6%. Queda claro que, partiendo de datos mucho peores, al menos en lo que se refiere a la incorporación de la mujer al mercado de trabajo nos vamos acercando a la igualdad, aunque está costando muchísimos años y no se produce en las mismas condiciones.

En este sentido, Mutualia es referente en medidas de igualdad y fomenta la racionalización de horarios laborales y la mejora de los sistemas de flexibilidad que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal, política por la que me siento especialmente orgulloso.

Siendo una mutua colaboradora con la Seguridad Social tenemos muy presente el objetivo de la sostenibilidad del Sistema, por lo que entre otras cosas promovemos la prevención de riesgos laborales y la gestión de las ausencias. Como novedad, en 2018 hemos publicado y promocionado una "Guía para la Prevención y Gestión de las Ausencias", con el objetivo de ayudar a nuestras empresas a dar otro enfoque a la gestión de las ausencias más allá de la visión tradicional.

Tras más de cuatro años sin ver el Reglamento que debería haber desarrollado la Ley de Mutuas, parece claro que es más probable un cambio de ésta que la publicación del primero. En este sentido, pienso que el modelo del sector se verá puesto a prueba y no cabe duda de que el escenario resultante nos exigirá adaptarnos con la flexibilidad que nos caracteriza. Sería bueno que las mutuas pudiéramos participar amplia y profundamente en la definición de este probable nuevo escenario.

Tenemos claro que para conseguir el objetivo de sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, debemos orientar la estrategia hacia la legitimación de Mutualia en la sociedad.

Por eso, nuestros esfuerzos se han dirigido a sentar las bases de un buen gobierno corporativo, con la revisión de los Estatutos y del Código ético, la creación de nuevas comisiones en la Junta directiva, la elaboración de un mapa de riesgos penales y otro de riesgos morales, la redacción de las políticas de Gobierno Corporativo y Desarrollo Sostenible, y la adecuación del organigrama y los procesos de gestión a las tres líneas de defensa de cara a los riesgos, entre otras cosas.

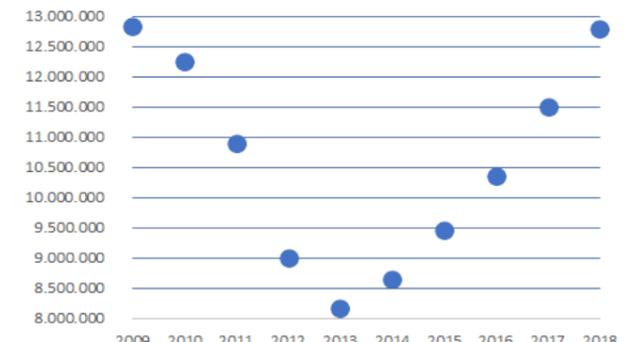
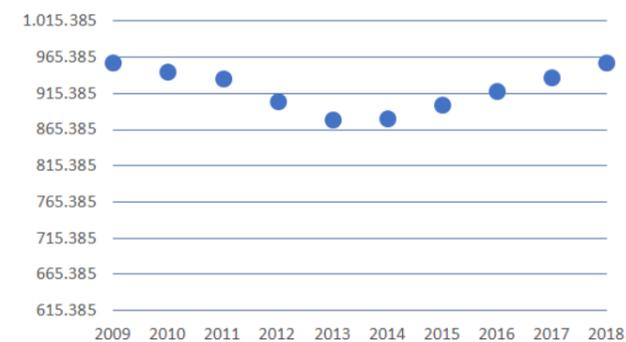
No me olvido de otros retos como la digitalización, la mejora continua de nuestra gestión y de nuestra prestación de servicios sanitarios, que forman parte de nuestro plan de gestión.

Queremos convertirnos en una entidad referente para las personas que buscan empleo, de forma que las y los mejores profesionales nos elijan. Si lo somos, será mucho más fácil conseguir la máxima calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestras y nuestros clientes.

Como siempre, quiero agradecer el esfuerzo y reconocer el trabajo bien hecho de nuestro equipo de profesionales, que son quienes hacen realidad todo lo que contamos en esta Memoria. A nuestras y nuestros mutualistas y a las personas que conforman la Junta Directiva y el resto de Órganos de Gobierno debo agradecerles su fidelidad, compromiso y dedicación.

Juntos somos un equipo más eficiente, profesional, vanguardista y transparente.

### Urtza Errazti y Olartecoechea



Fuentes: Eustat, Seguridad Social e INE.

## Carta del Director Gerente

El año 2018 es el primero del Plan estratégico trienal que terminará en 2020. Es un plan en el que hemos querido orientar la estrategia hacia la sostenibilidad, un concepto que debe basarse en la legitimación de Mutualia en la sociedad.

Gran parte de este trabajo se ha desarrollado en el ámbito de la Junta directiva, con la colaboración de los órganos de dirección ejecutiva, y son mencionados en la carta de presentación de esta Memoria por parte del Presidente.

Además, me alegra poder decir que hemos cumplido con los objetivos del plan de gestión del año y con un alto grado de realización de los proyectos previstos en él.

Como se verá a lo largo de la Memoria, nuestro plan estratégico se concentra en cuatro ámbitos de gestión. En el primero de ellos, las personas que trabajan en Mutualia, hemos desarrollado muchos proyectos. Hemos firmado el V Plan de Igualdad, y se cumplen ya 10 años del primero. Hemos puesto en marcha un proyecto de mejora del liderazgo que apoya la revisión de la cultura organizativa a través de los valores. También hemos implantado un sistema informático de alarma contra agresiones a nuestras y nuestros profesionales. Y en cuanto a resultados, hemos sido Premio Empresa Bardin, reconocido por CEBEK, Premio Familias Inteligentes Euskadi, otorgado por AFAE y hemos sido distinguidos con los Premios Zirgari Sariak de la Diputación Foral de Bizkaia y BBK.

En el ámbito de la mejora de la gestión, seguimos avanzando en el despliegue de la cultura corporativa. Se ha adaptado el organigrama a las tres líneas de defensa y la Junta directiva ha aprobado la creación de tres Comisiones: Auditoría, Retribuciones y Ética.

También ha aprobado que el Departamento de Auditoría Interna dependa directamente de la Comisión correspondiente. Son cambios importantes que nos acercan al buen gobierno corporativo.

Pero esto no es lo único en este sentido ya que se ha creado la figura del Delegado de Protección de Datos y se ha modificado la estructura del Comité de Seguridad para mejorar la gestión de riesgos.

Hemos elaborado el Plan de Compra y Contratación Pública Verde según los requisitos establecidos por IHOBE, cumpliendo con el 100% de los objetivos para 2018.

En el marco de la innovación y mejora de aplicaciones informáticas, sobre todo de las dirigidas a la prestación de servicios a clientes, hemos mejorado aplicaciones para facilitar el acceso a las prestaciones de Mutualia, como el bonus, la gestión de las prestaciones especiales o el recuerdo de las citas a consulta a través de sms. También hemos mejorado las licitaciones, incluso creando una extranet para los proveedores y hemos mejorado en la automatización de muchos procesos internos. En este terreno, quizá el proyecto que más impacto tendrá en nuestro trabajo es la implantación del Office 365. Por supuesto, no todo son aplicaciones informáticas, también hemos mejorado nuestros procedimientos de trabajo y como colofón, hemos obtenido el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Clientes, siendo la primera organización de Euskadi en tener dos reconocimientos en este modelo que promueve el Gobierno Vasco a través de Euskalit.

La mejora de los servicios a nuestras y nuestros clientes también es uno de los ámbitos estratégicos de nuestro plan y está muy pegado al anterior, por lo que las acciones que llevamos a cabo en uno tienen su resultado en el otro. Quizá la innovación más reseñable, desde el punto de vista de la garantía de buen servicio, es la creación de la figura del Defensor de las y los clientes. En una línea parecida seguimos trabajando en la humanización de nuestros servicios con proyectos como Sueñon y Seinuka, dos proyectos que buscan mejora la calidad del sueño en nuestros hospitales y la atención a las personas sordas, respectivamente. Hemos elaborado una guía de gestión de las ausencias con la que pretendemos ayudar a las empresas en esta gestión desde una perspectiva innovadora.

Por último, como decía más arriba hemos cumplido los objetivos numéricos del plan. Hemos conseguido mantener los niveles de nuestras reservas y el índice de satisfacción de nuestra asistencia sanitaria es de 8,57 puntos sobre 10.

Retos como incorporar las nuevas tecnologías sin perder la cercanía o cumplir con nuestro compromiso de poder ofrecer todos nuestros servicios también en Euskera se mantienen, mientras asoman otros como unos posibles cambios sustanciales en el modelo del sector de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Sabemos cómo hacerlo, estamos preparados y contamos con el mejor equipo: las y los profesionales de Mutualia y las empresas mutualistas.

**Ignacio Lekunberri y Hormaetxea**

## Carta Naciones Unidas



**EXMO. SR. GUTERRES**  
**Secretario General**  
**NACIONES UNIDAS**

Estimado Sr. Guterres,

En Mutuaia, queremos renovar nuestro compromiso con el Pacto Mundial, publicando y difundiendo a todos nuestros grupos de interés la Memoria Anual 2018. En esta memoria damos respuesta a todos los aspectos materiales identificados por nuestros grupos y en el que están recogidas todas las actividades que llevamos a cabo en nuestra organización con el objetivo de ir avanzando en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial así como de los 17 ODS.

Este compromiso ha alcanzado una década y esperamos seguir por muchos años más renovando el mismo, promoviendo conductas éticas y responsables en toda nuestra actividad en el marco de un desarrollo sostenible.

Algunos de los proyectos que han venido para quedarse son entre otros el Empresa Osasuntsu (Empresa saludable) con el objetivo de promover una cultura y hábitos para favorecer un entorno de trabajo favorable a la salud y el bienestar entre las personas de Mutuaia. No dejamos atrás nuestro compromiso ambiental haciéndolo patente en todas nuestras adquisiciones con la inclusión de cláusulas específicas en nuestros contratos y sensibilizando a nuestros proveedores. Además en el año 2018, conseguimos que toda la energía utilizada en nuestras instalaciones fuera de origen VERDE. No podemos olvidarnos de la Diversidad e Igualdad, tema en el que nuestra empresa está muy comprometida y prueba de ello son los diferentes reconocimientos que nos otorgan, este año el premio Familia Euskadi 2018 otorgado por AFAE (Acción Familiar Euskadi) a nuestro largo compromiso con la igualdad. Como novedad nos adherimos a la campaña COMPANIES 4Sdgs con el objetivo de hacer más visible nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial y con los 17 ODS, sensibilizando a todas nuestras personas y abriendo un canal para que nos hagan llegar propuestas que permitan mejorar nuestra situación con respecto a algunos ODS.

Para el próximo año, uno de nuestros objetivos es legitimar Mutuaia en la sociedad. Por lo que los esfuerzos van a estar dirigidos a sentar las bases de un Buen Gobierno Corporativo, con la elaboración de un mapa de riesgos penales y otro de riesgos morales y la redacción de políticas de Gobierno Corporativo y Desarrollo Sostenible entre otras. Sin olvidarnos de otros retos en los que ya venimos trabajando hace años como son la digitalización, la mejora continua en nuestra gestión y la mejora en la prestación de nuestros servicios y la diversidad e igualdad.

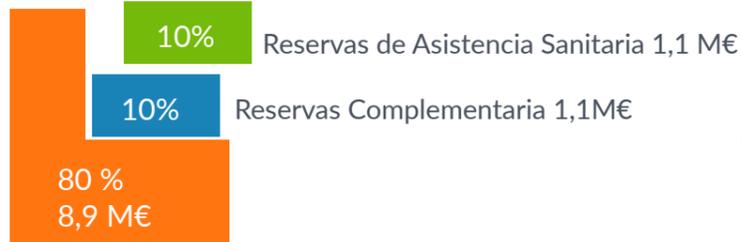
Atentamente,

Ignacio Lekunberri Hormaetxea  
 Director Gerente

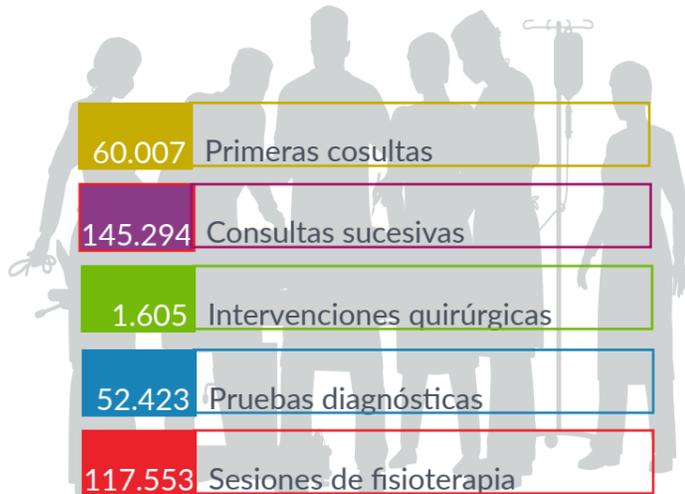
# Mutualia en cifras



11,1 M € de excedentes



## Actividad Sanitaria



## Contingencia Profesional

Accidentes de trabajo tratados	37.385
Enfermedades profesionales detectadas	1.178
IMS, baremos e incapacidades	1.059
Prestación por riesgo de embarazo y lactancia natural	1.794
Prestación de cuidado de menores afectados por una enfermedad grave	132



Puesta en marcha del nuevo proyecto de gestión del liderazgo "Boga" con el que participan 180 personas de Mutualia



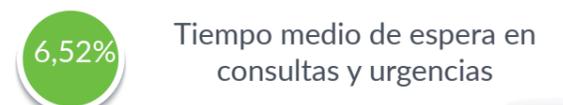
Rentabilidad del Patrimonio Histórico: 71%



Gestión Avanzada Elemento Cliente



1.146.999,44 €



# Certificaciones, premios y reconocimientos



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



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



Premio DIPLOOS, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo.



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



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



Finalista en el Premio Europeo EFQM a la excelencia



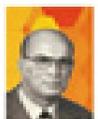
Bai Euskarari Bidean: Certificado de otorgado por Ziurtagirien Elkarteak que acredita un cierto nivel de uso del Euskera dentro de la empresa.



xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



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



Premio xxxxx



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

## Sobre esta memoria y su alcance

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se hizo patente en el 2005, año en el que en Mutualia publicamos nuestra primera memoria anual bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), integrando en un solo documento la información anual de la organización y el reporte de sostenibilidad.

Este año, hemos elaborado nuestra memoria siguiendo las directrices de la guía G4 del GRI, y el objetivo a alcanzar es la opción "EXHAUSTIVA" de conformidad con estos estandares.

Con este documento damos respuesta a nuestro compromiso para con nuestros grupos de interés, creando un entorno de confianza y aportando aquella información relevante que ellos han identificado, de forma clara y eficiente.

En esta memoria, recogemos toda la actividad económica, social y ambiental desarrollada durante el año 2018.

Nuestras memorias son sometidas a un proceso de aseguramientos externo de manera bienal y se verifican anualmente por la Red Española del Pacto Global.

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

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

Esta memoria ha sido elaborada con las aportaciones e información de todas las áreas de la organización, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, y pretendemos que sirva de consulta a todos nuestros grupos de interés.

La memoria 2018 fue presentada, aprobada y validada en la Junta General Ordinaria celebrada el 19 de julio de 2019 en Donostia-San Sebastián en la que hacemos entrega de la información financiera del ejercicio en formato digital y cuyo evento se desarrolla en base a la certificación ERRONKA GARBIA eventos sostenibles.



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

### Equilibrio

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

### Comparabilidad

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

### Claridad, precisión y exhaustividad

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

### Puntualidad

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

### Fiabilidad

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

### Participación de los Grupos de Interés

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

### Contexto estratégico de Sostenibilidad

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

### Materialidad

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

## Análisis de materialidad

Mutualia establece prioridades para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental y asegurar que las necesidades de los grupos de interés son satisfechas, a la vez que nuestra actividad se desarrolla y genera valor.

A través del análisis de materialidad, herramienta que utilizamos para seleccionar los temas comunes y de mayor relevancia, conocemos los temas que más preocupan a nuestros grupos de interés, los cuales surgen de un proceso continuo y sistemático involucrando tanto a Mutualia como a todos nuestros grupos identificados, y determinamos nuestras prioridades para asegurar que la estrategia de sostenibilidad de Mutualia está alineada con las expectativas de estos.

El resultado del proceso realizado para revisar nuestras prioridades es una matriz de materialidad donde se reflejan 32 asuntos relevantes económicos, ambientales y sociales significativos para la organización y que influyen en nuestros grupos de interés.

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

Los temas más relevantes de la gestión de Mutualia, para cada grupo de interés se pueden observar a continuación:

### Aliados y Proveedores



1. Salud, seguridad y privacidad de las y los clientes
2. Desempeño económico de la empresa
3. Salud y seguridad en el trabajo para las personas
4. Diversidad e igualdad de oportunidades

### Sociedad



1. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley
2. Salud, seguridad y privacidad del cliente
3. Presencia en el mercado
4. Libertad de asociación y convenio colectivo
5. Salud y seguridad en el trabajo
6. Diversidad e igualdad de oportunidades
7. Cumplimiento normativo ambiental

### Órganos de Gobierno y Participación



1. Salud y seguridad en el trabajo
2. Desempeño económico de la empresa
3. Presencia en el mercado
4. Cumplimiento normativo ambiental
5. Diversidad e igualdad de oportunidades
6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley
7. Responsabilidad sobre el producto salud, seguridad y privacidad de las y los clientes

### Clientes: Empresas y Asesorías



1. Cumplimiento normativo ambiental
2. Salud y seguridad en el trabajo
3. Salud, seguridad y privacidad de las y los clientes
4. Desempeño económico de la empresa
5. Contratación, rotación, prestaciones sociales, etc.
6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley
7. Diversidad e igualdad de oportunidades

### Personal de Mutualia



1. Desempeño económico de la empresa
2. Presencia en el mercado
3. Cumplimiento normativo ambiental
4. Salud y seguridad en el trabajo
5. Diversidad e igualdad de oportunidades
6. Sociedad cumplimiento normativo multas recibidas por no cumplir la ley
7. Salud y Seguridad y privacidad de las y los clientes

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

Los asuntos relevantes han sido:

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

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

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

## Punto de contacto

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

Para consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con Mutua a través de la dirección de correo electrónico:

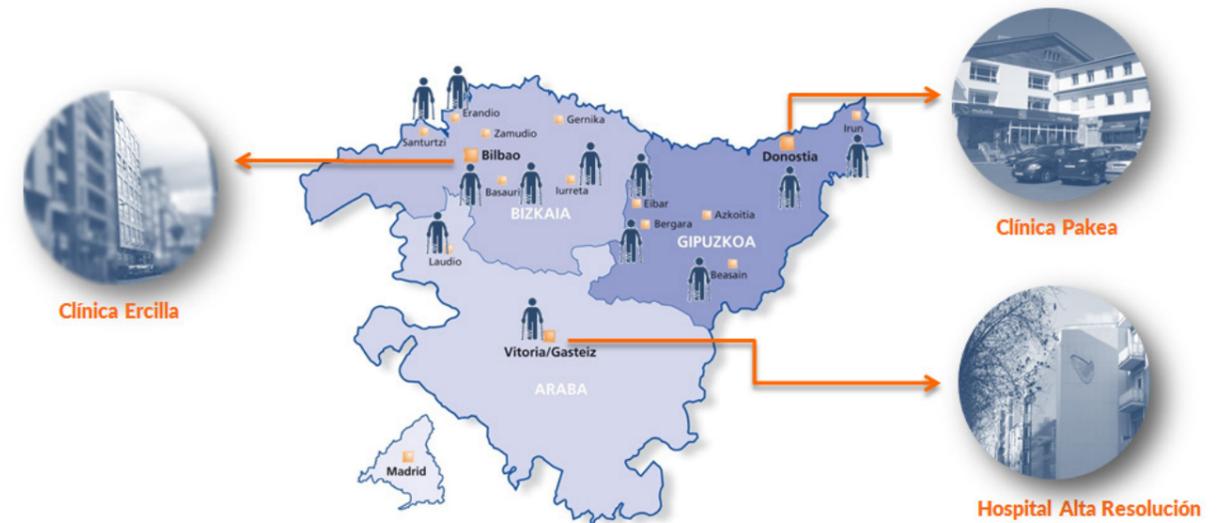
[Reputacioncorporativa@mutualia.es](mailto:Reputacioncorporativa@mutualia.es)

## Donde estamos?

**18 centros**

**3 hospitales**

**15 centros de atención primaria y administrativos**



SEDE OPERATIVA  
C/ Henao, nº 26  
48009 Bilbao

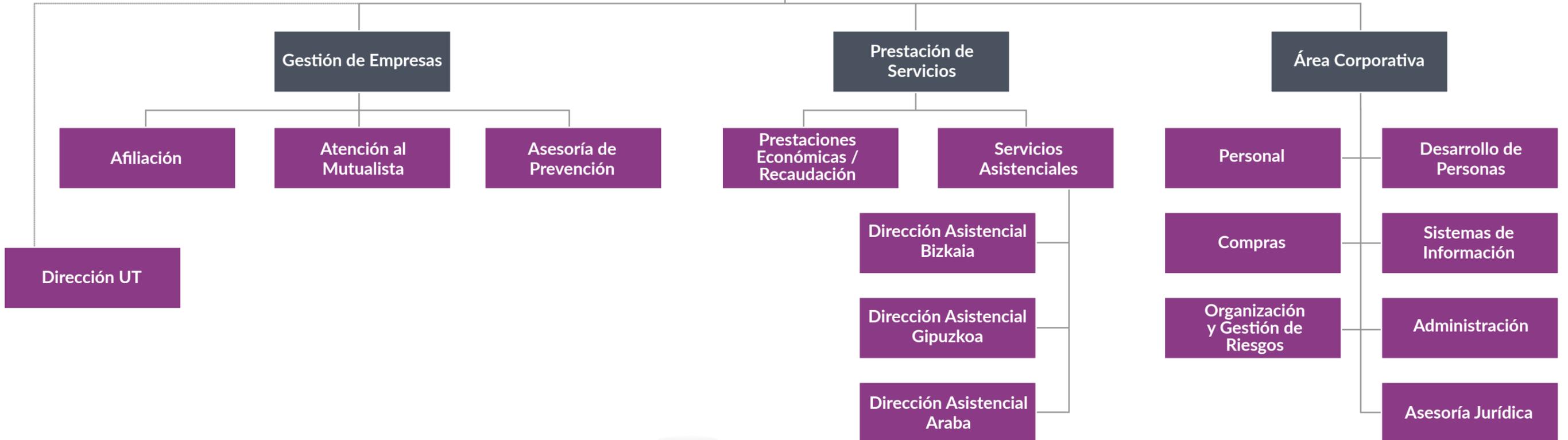
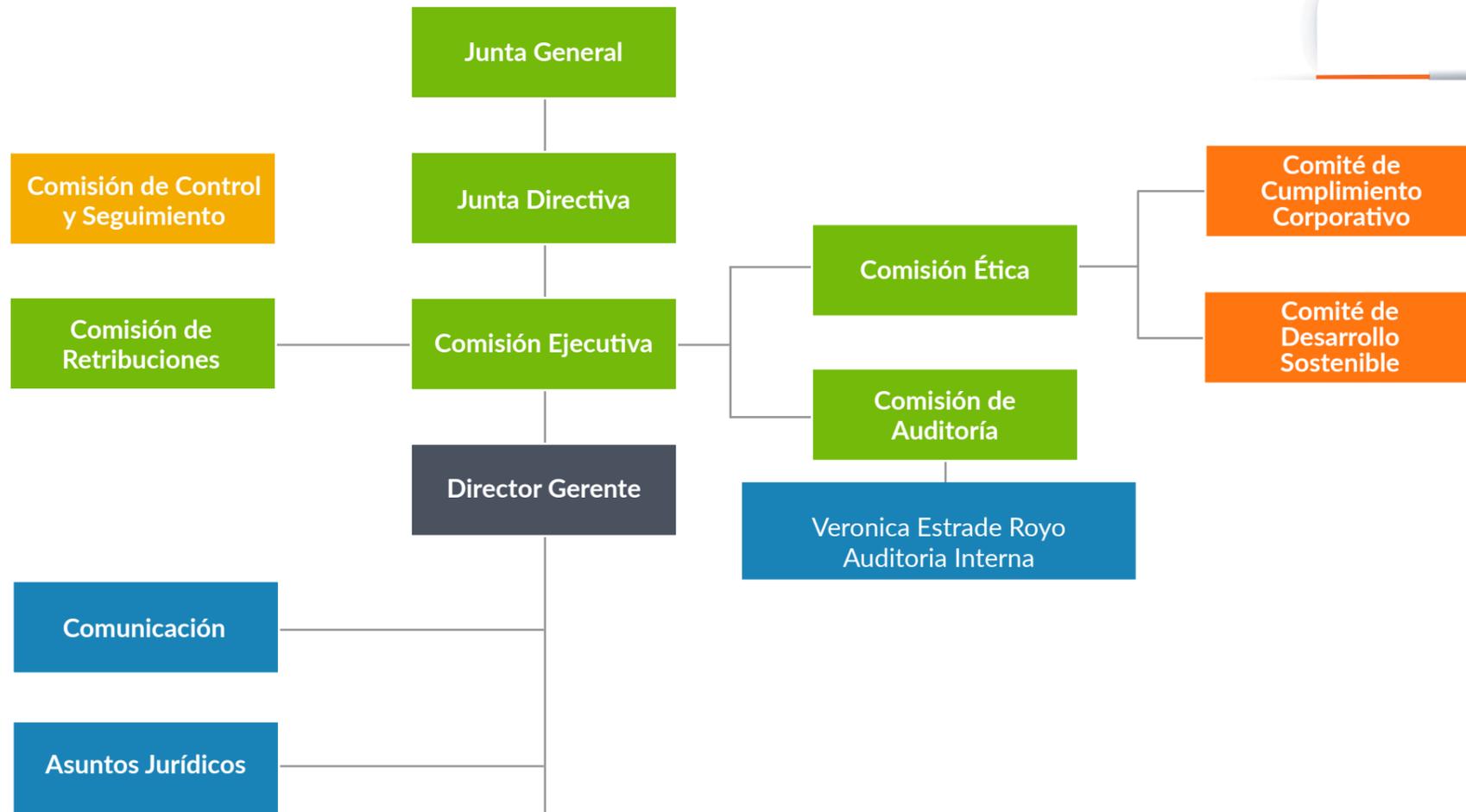
DOMICILIO SOCIAL  
C/ Camino, nº 1  
20004 Donostia - San Sebastián

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



Órganos de Gobierno y  
Participación

- Órganos de gobierno
- Órganos de Participación
- Comité de Dirección
- Staff
- Direcciones
- Comités



## Junta General

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

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

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

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

## Junta Directiva

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

La Junta Directiva se compone de los siguientes miembros:

- Entre 10 y 20 empresarias/os asociados, de los cuales el 30% corresponderá a aquellas empresas que cuenten con mayor número de trabajadores/as, determinadas con arreglo a los tramos que se establezcan reglamentariamente.
- Una o un trabajador por cuenta propia adherido.
- La persona representante de las y los trabajadores de la Entidad que forme parte de la Junta General.

La designación de miembros de la Junta Directiva corresponde a la Junta General, salvo la representación de la persona trabajadora de la entidad que será elegida de entre las y los miembros del Comité de Empresa, debiendo ser confirmados, salvo esta última, por el Ministerio competente. La Junta Directiva se reúne en sesión ordinaria cada tres meses y en extraordinaria cuantas veces se estime necesario, por convocatoria del Presidente, o a petición de un tercio de sus miembros, pudiéndose celebrar tanto en su domicilio social, como en cualquier otro que designe la propia Junta Directiva.

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

### Composición de la Junta Directiva:

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

Representante del personal de Mutualia: Eulalia Iriondo Aizpurua

## Comisión Ejecutiva

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

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

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

## Otras Comisiones

La Junta Directiva podrá constituir de entre sus miembros, las Comisiones que estime necesarias para control, seguimiento y verificación de aspectos significativos y técnicos de la gestión de la Mutua, entre los que cabe destacar, los de cumplimiento de la normativa y riesgos, inversiones, auditorías internas, externa y fiscalización del Tribunal de Cuentas, así como personas trabajadoras y sus retribuciones.

El número de miembros de cada una de ellas no será superior a tres, entre los que se encontrará el Presidente, quien convocará las reuniones precisas a petición propia, o de la mayoría de sus miembros, confiriéndole las funciones y facultades que en razón a sus respectivos contenidos funcionales y objetivos considere pertinentes.

### Comisión de Retribuciones

Con facultades de información, asesoramiento y propuesta, en relación con la remuneración de la o el Director Gerente, las personas con funciones ejecutivas y el o la Directora de Auditoría Interna, así como de sus objetivos anuales.

## Comisión Ética

Es un órgano un órgano colegiado, sin funciones ejecutivas, con la función general de impulsar las estrategias de la Mutua en materia de responsabilidad social corporativa, desarrollo sostenible, reputación corporativa, gobierno corporativo, y supervisar el cumplimiento del Sistema de Gobierno Corporativo.

### Comité de cumplimiento corporativo

Es un órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión Ética de la Junta Directiva, responsable de velar de forma proactiva por el funcionamiento eficaz del Sistema Corporativo.

### Comité de desarrollo sostenible

## Comisión de Auditorías

La Comisión es un órgano interno técnico y permanente, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas dentro de su ámbito de actuación



## Director Gerente

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

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

Director Gerente: **Ignacio Lekunberri Hormaetxea**



## Comisión de Control y Seguimiento

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

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

### En representación de las empresas asociadas

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

### En representación sindical

Vocal	Alfonso Ríos Velada	CC.OO.
Vocal	Mercedes Benito Goiri	CC.OO.
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Esperanza Morales Quicios	UGT
Vocal	Ibon Zubiela Martin	LAB
Secretario	Ignacio Lekunberri Hormaetxea	

## Comisión de Prestaciones Especiales

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

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

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

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

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

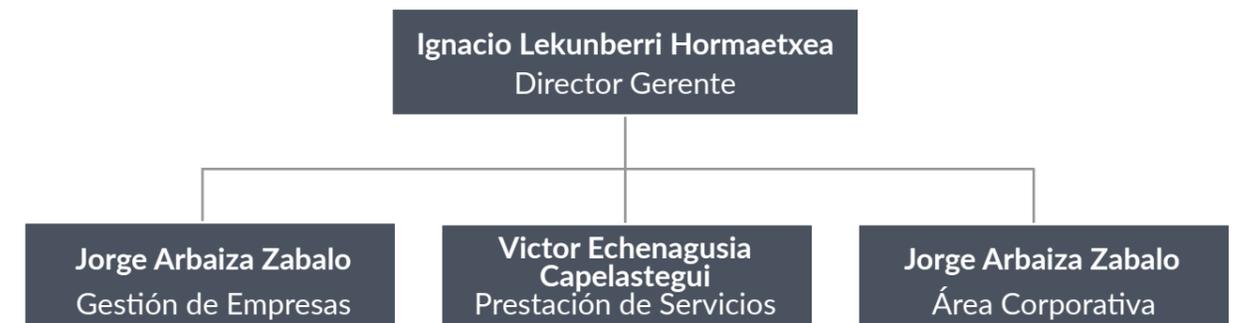
Presidente	José Enrique Arroyo Villalba	U.G.T.
Vicepresidente	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer, S. A.
Secretario	Alfonso Ríos Velada	CC.OO.
Vocal	Álvaro Plaza Reino	ArcelorMittal Gipuzkoa, S. L. U.
Vocal	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Vocal	Jokin Ganboa Agirre	Gestamp Bizkaia, S. A. .
Vocal	José María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

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

## Comité de Dirección

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

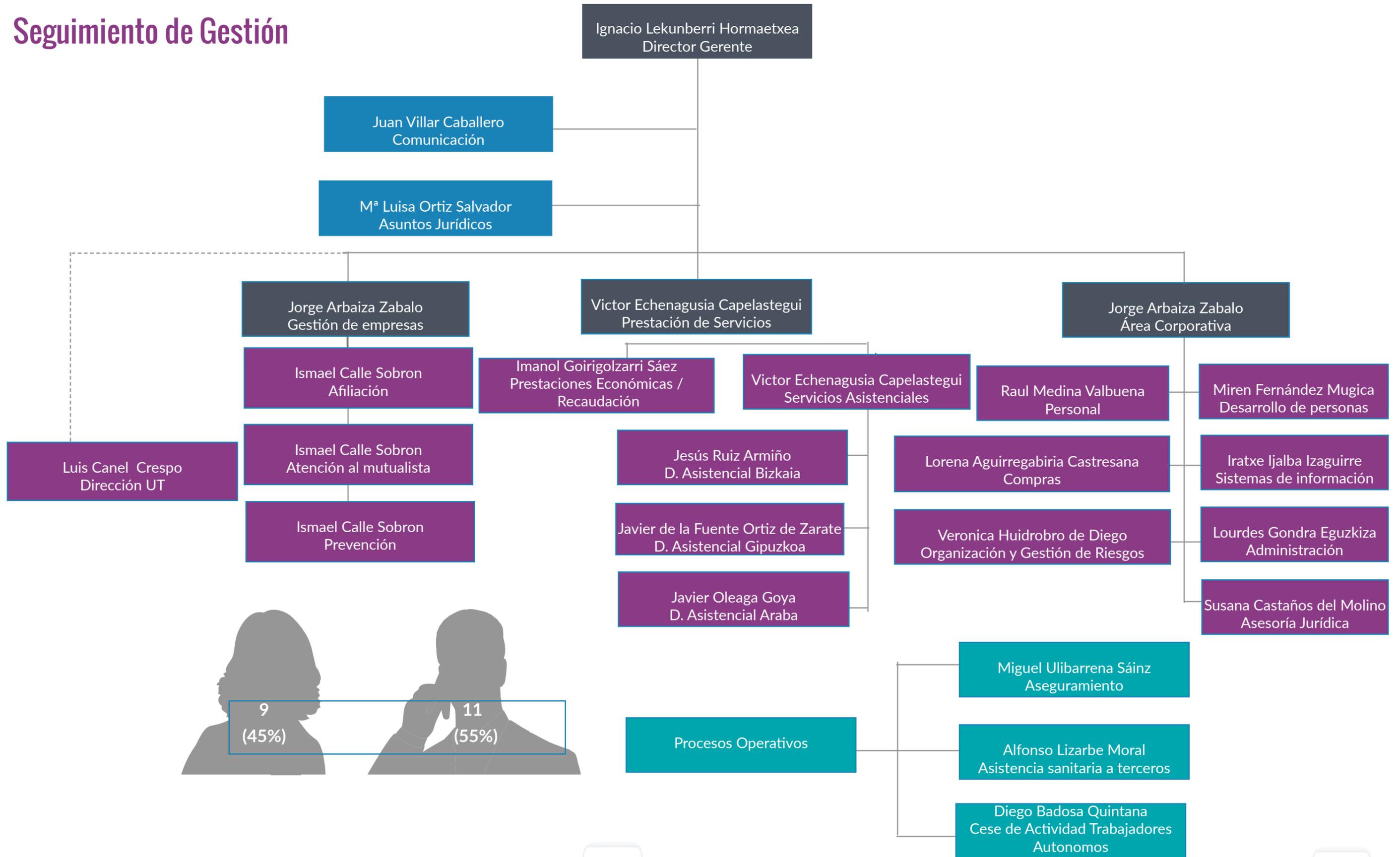
Está formado por el Director Gerente, y el resto de miembros vinculados por contratos de alta dirección que ejercen funciones ejecutivas y dependen de aquél, teniendo sus mismas limitaciones, prohibiciones y responsabilidades.



### Remuneración para la Alta dirección

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

# Seguimiento de Gestión





3

Quienes somos

## Perfil de la Organización

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

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



## Misión

**Somos personas comprometidas con tu salud y calidad de vida.**

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

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

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



## Valores



Cercanía



Profesionalidad



Equipo



Vanguardismo



Transparencia



Eficiencia

## Visión

Queremos ser tu mutua de confianza, sostenible y fiable, reconocida por la calidad de nuestros servicios avanzados, proximidad y trato humano, en la que nuestras personas desarrollen su talento trabajando en equipo para adaptarnos a tus necesidades.



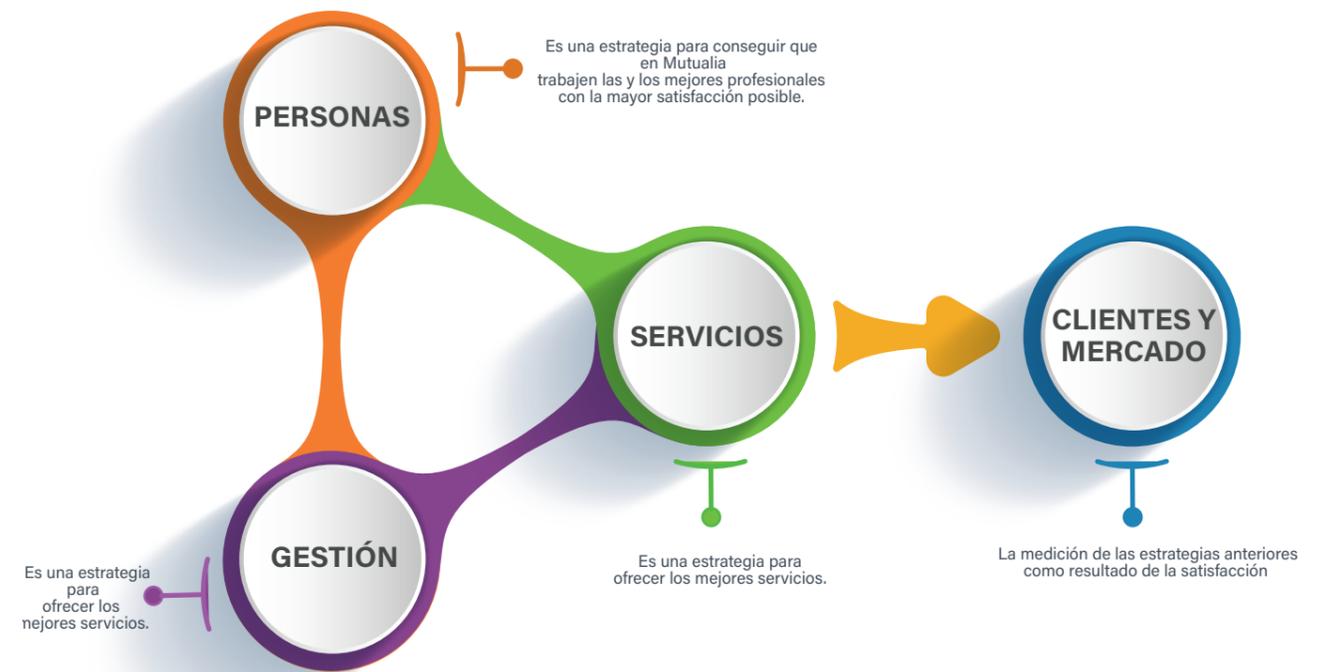
## Modelo de Gestión

Mutualia utiliza como referencia el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit.

El Modelo contempla 6 grandes elementos que son la base para el desarrollo del sistema de gestión sobre el que estructurar nuestra competitividad para:

- Generar una visión de largo plazo que se materialice mediante una estrategia claramente definida.
- Aplicar la innovación en todos los ámbitos.
- Realizar una aportación diferencial de valor a las y los clientes.
- Generar en las personas un sentimiento real de pertenencia a un proyecto compartido.
- Potenciar el compromiso con la sociedad.
- Alcanzar resultados satisfactorios para estos grupos de interés de manera sostenida y equilibrada.

## Ámbitos Estratégicos



## Hitos relevantes

Premio Vasco a la Gestión avanzada en el elemento Clientes, otorgado por el Gobierno Vasco a través de Euskalit.

Acreditación QH 3 Estrellas a la Excelencia en la Calidad Asistencial, otorgada por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).

Premio Familia Euskadi 2018, otorgado por AFAE (Acción Familiar Euskadi).

2018

Premio Zirgari a la Igualdad, en su categoría de Corresponsabilidad y Conciliación, otorgado por la Diputación Foral de Bizkaia y BBK.

Premio Enpresan Bardin a la Igualdad en la categoría de gran empresa, otorgado por CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia).

Finalista en el Premio de Buenas Prácticas en Gestión del Crecimiento de Euskalit.

Certificación ISO 27001 al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

Certificado "Bidean", otorgado por Bai Euskarai Ziurtagirien Elkartea

2017

Premio DIGA por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas

Premio Fernando Amorrortu, en la categoría de "nuevas tecnologías y accesibilidad para las personas sordas"

Sello Erronka Garbia, por la organización de la Junta General de 2017 como evento ambiental sostenible.

Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Personas

2016

Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 2 estrella"

Certificación UNE 179006:2013 Gestión de Riesgos para la Prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria

Certificación ISO 50001 Eficiencia Energética

2015

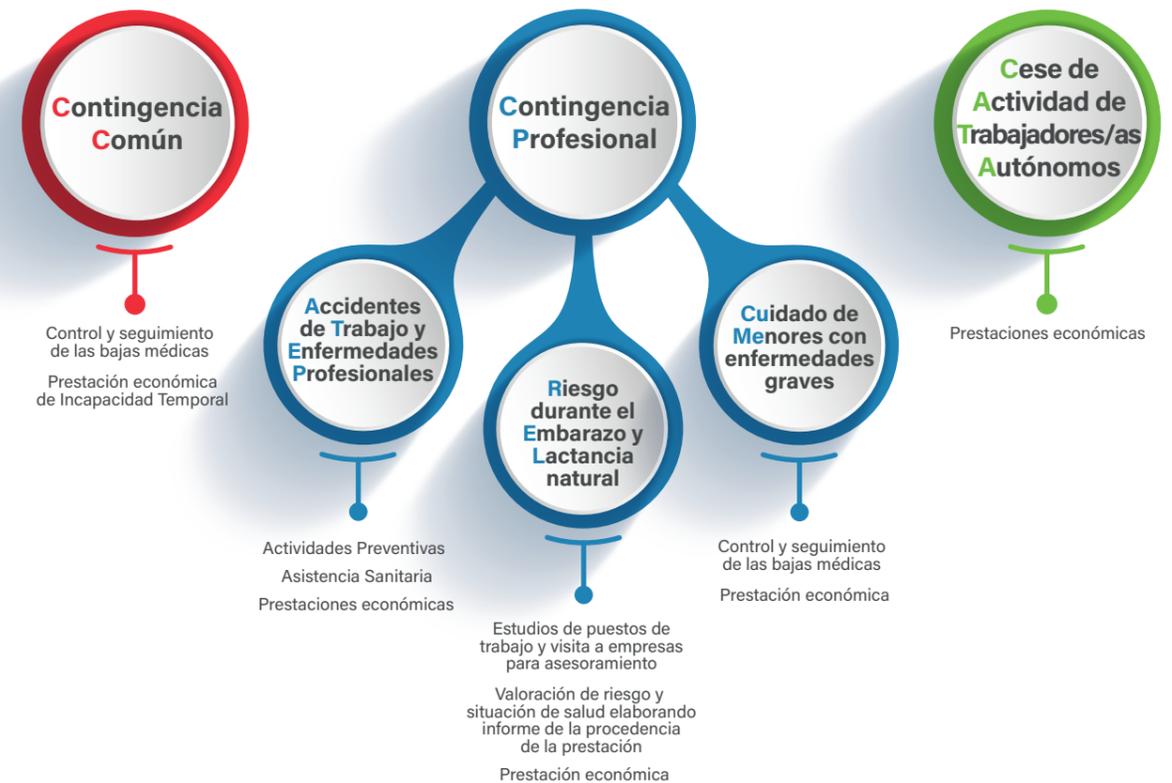
Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 1 estrella"

Reconocimiento A Oro a la Gestión Avanzada

## Coberturas y servicios prestados

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

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



# Gestión de Riesgos

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

Por este motivo y dada la importancia de la gestión integral del riesgo, dentro del Plan Estratégico 2018-2020, Mutualia ha establecido el Macroproyecto “Implantar el Modelo de Tres líneas de defensa”



La estructura de tres líneas de defensa de Mutualia está establecida de la siguiente forma:

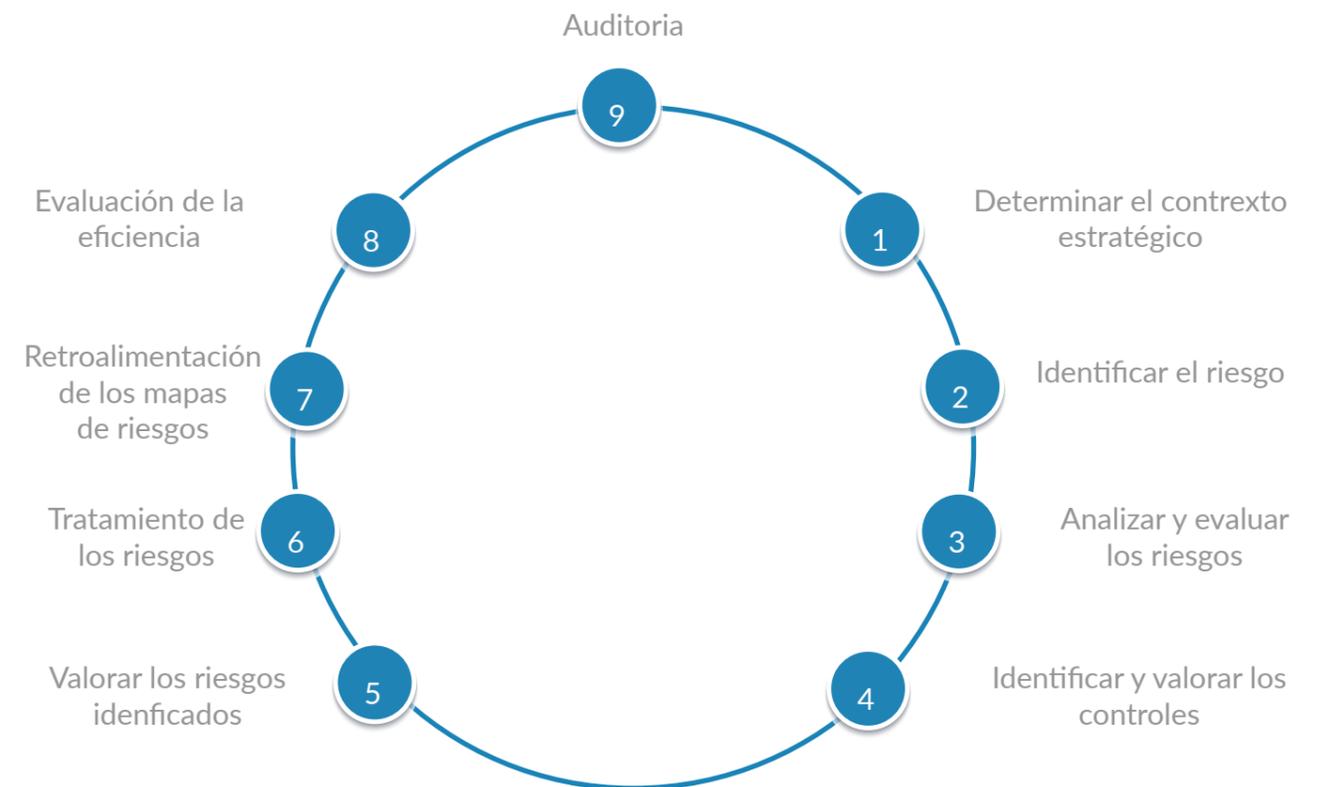
Primera línea de defensa: se ubica en las y los responsables de las actividades de negocio, al ser quienes mejor conocen los puntos fuertes y débiles de sus actividades y por tanto propietarios/as de los riesgos asociados a las mismas. Son las personas idóneas para definir los controles necesarios y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

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

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

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

En el año 2018, fruto de diferentes revisiones en el enfoque y en aras de una gestión integral de los riesgos de la organización, Mutualia ha consolidado la sistemática de Gestión de los riesgos definida en el procedimiento “Gestión de Riesgos” donde se identifican y establece la sistemática para la realización de cada una de las fases:



Para ello, Mutualia se ha dotado de una herramienta informática que permite organizar la información de los riesgos de manera estructurada e implantar las directrices del modelo de tres niveles de defensa, obteniendo los beneficios de una planificación y administración avanzada e integrada del riesgo.

A lo largo de 2018 se ha trabajado en distintos mapas de riesgos (Seguridad de pacientes, seguridad de la información, riesgos penales y riesgos de información financiera) para adecuarlos a la nueva sistemática y volcarlos en la herramienta informática, garantizando así una gestión de riesgos integral y homogénea en la organización.

Además, Mutualia cuenta con certificaciones en ámbitos concretos de gestión de riesgos, como son la UNE 179003 “Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente”, la UNE 179006 “Vigilancia, Prevención y Control de las Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria” y la ISO 27001 “Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información”, además de certificaciones como la ISO 9001 al “Sistema de Gestión de la Calidad” e ISO 14001 “Sistema de Gestión Ambiental”, que cada vez dan mayor importancia a la gestión de riesgos.

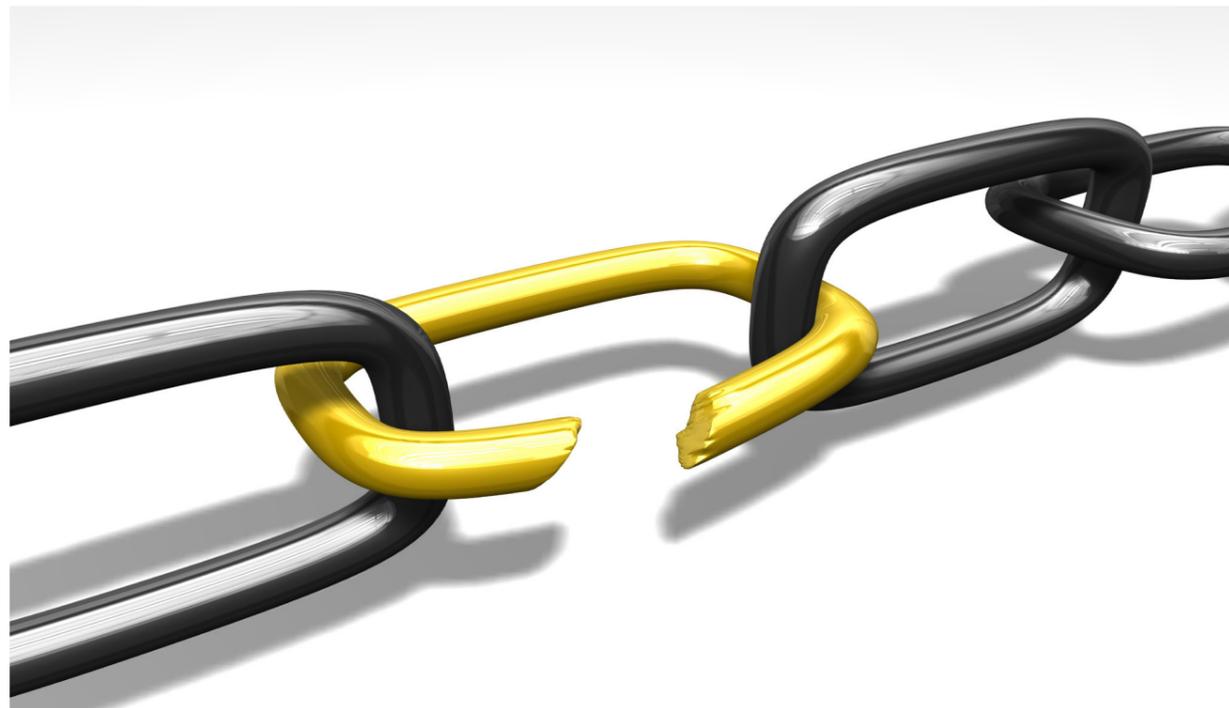
Por otro lado, y como parte de este nuevo Modelo, en el ejercicio 2018 el área de auditoría interna ya ha realizado algunas de sus auditorías con un enfoque basado en riesgos (sistemas de información y seguridad de pacientes) con el fin de garantizar a la Dirección que los riesgos identificados y gestionados por las áreas se mantienen en un nivel aceptable y que el sistema de gestión de riesgos de Mutuaia es efectivo.

En la actualidad 16 personas de diferentes áreas de Mutuaia (Área de Auditoría interna, Área de Organización y gestión de riesgos, Área de administración, Área sanitaria y Área de prestaciones) están capacitadas y participan en la realización de las auditorías internas. Esto hace que cada una de estas personas aporte conocimientos técnicos específicos, permitiendo así un mayor nivel de profundidad de los trabajos.

Además, para incrementar el nivel de autonomía de los equipos de auditores y auditoras, optimizar su rendimiento y así conseguir un mayor alcance en la realización de los trabajos en el área de auditoría, se han desarrollado herramientas informáticas implantando metodologías de auditorías automatizadas.

Con el fin de fortalecer el modelo de las tres líneas de defensa la Junta Directiva de Mutuaia, en su sesión celebrada en diciembre de 2018, ha acordado la creación entre otras, de la Comisión de Auditoría de la Junta Directiva, de la que pasa a depender jerárquica y funcionalmente el área de auditoría interna de Mutuaia, garantizando de esta forma la independencia del área de auditoría interna.

Esta metodología de gestión de riesgos ha sido presentada en la IV Jornada científica AKEB KONEKTA de la Asociación Vasca para la Calidad Asistencial, siendo premiada por el jurado con el premio a la Mejor Comunicación



## Código ético y Plan de Prevención de Riesgos Penales

## Código de conducta de las Inversiones financieras

## Adhesión al Pacto de Naciones Unidas

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

Mutualia, desde 2009 está adherida a esta iniciativa, aceptando los 10 Principios, comprometiéndose a implementarlos a nivel interno, respetando los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones, y a comunicar nuestros avances cada año a través de estas memorias.

Mutualia durante el 2018 y tras la adhesión a la campaña COMPANIES 4SDGs con el objetivo de implantar y desarrollar los principios del pacto y los ODS, ha comunicado los ODS a todas sus personas, quienes han contribuido a identificar aquellas acciones que desde nuestra organización se vienen realizando y sugiriendo aquellas nuevas acciones que podemos realizar y que aportan impactos positivos que fomenten el cambio en la manera de trabajar y que mejoren el bienestar del conjunto de la sociedad.

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

- 01 Derechos humanos
- 02
- 03 Normas laborales
- 04
- 05
- 06
- 07 Medio ambiente
- 08
- 09
- 10 Anticorrupción



## 10 Principios CORRELACIÓN 17 ODS

En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades. , Mutualia comienza con la canalización de acciones en apoyo a estos 17 ODS, y en 2018, se decide alinear los ODS con los objetivos estratégicos de nuestro Plan 2018-2020.

<p><b>1</b> Fin de la pobreza</p> 	<p><b>7</b> Energía asequible y no contaminante</p> 
<p><b>2</b> Hambre cero</p> 	<p><b>8</b> Trabajo decente y crecimiento económico</p> 
<p><b>3</b> Salud y bienestar</p> 	<p><b>9</b> Industria innovación infraestructura</p> 
<p><b>4</b> Educación de calidad</p> 	<p><b>10</b> Reducción de las desigualdades</p> 
<p><b>5</b> Igualdad de Genero</p> 	<p><b>11</b> Ciudades y comunidades sostenibles</p> 
<p><b>6</b> Agua limpia y saneamiento</p> 	<p><b>12</b> Producción y consumo responsable</p> 

<p><b>13</b> Acción por el clima</p> 	<p><b>15</b> Vida de ecosistemas terrestres</p> 
<p><b>14</b> Vida submarina</p> 	<p><b>16</b> Paz, justicia e instituciones sólidas</p> 
<p><b>17</b> Alianzas para lograr objetivos</p> 	

En MUTUALIA durante este año, además de alinear los 17 ODS con nuestra estrategia empresarial, se ha sensibilizado a todas las personas de la organización informándoles de lo que pretenden conseguir los ODS y dándoles pautas de lo que cada uno de nosotros como personas individuales y de Mutualia podemos hacer para conseguir alcanzar estos objetivos.

Mensualmente, a través de nuestra plataforma de comunicación interna ELKARGUNE, y utilizando mensajes sencillos y adaptados social y culturalmente a nuestros intereses y necesidades hemos conseguido hacer más visibles los 17 ODS. Además, se ha abierto la posibilidad a las personas de que nos trasladen aquellas acciones que ya se vienen haciendo en Mutualia para contribuir a la consecución de cada objetivo y aquello que se podría proponer para seguir mejorándolo.



¿De dónde venimos y qué queremos conseguir? ¿Qué podemos hacer?



## Marco Jurídico

Destacamos en primer lugar la normativa más relevante que afecta a la actuación y gestión de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social publicada en el ejercicio 2018, sin perjuicio de relacionar al final, como es habitual, las disposiciones de mayor rango de aplicación a las mismas, pudiendo comprobar que el ejercicio ha sido fructífero en actividad reguladora.

En el BOE de 5 de mayo de 2018, se publicó el Real Decreto 257/2018, que modifica el Real Decreto 1299/2006, que aprueba el **cuadro de enfermedades profesionales** en el sistema de la Seguridad Social, incluyendo como enfermedad profesional el cáncer de pulmón en trabajos expuestos a la inhalación de polvo de sílice libre.

Más tarde se publica el Real Decreto 860/2018, por el que se regulan las **actividades preventivas** de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las Mutuas, detallando los programas y actividades de prevención con cargo a cuotas que pueden desarrollar como prestaciones asistenciales de la acción protectora de Seguridad Social en su Plan anual de actividades preventivas.

Novedad del mismo es la obligación de publicar cada Mutua en sus respectivas páginas web, tanto sus Planes de actividades preventivas, como la aplicación o ejecución de los mismos, de cada medida y el coste.

El Real Decreto 900/2018, mediante el que se modifica la cuantía de la **pensión de viudedad**, ha permitido que ésta pase desde el 1 de agosto de 2018 a ser del 56% sobre la base reguladora en lugar del 52%, siempre que las personas beneficiarias reúnan determinados requisitos, y con efectos al 1 de enero de 2019 alcance el porcentaje del 60% de la base reguladora, cumpliéndose así el objetivo de la Ley 27/2011, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social, en materia de pensión de viudedad.

Ley Orgánica 3/2018, de **Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**, por la que se adapta el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos, completando sus disposiciones y reconociendo que el derecho fundamental de las personas físicas a la protección de datos personales, amparado por el artículo 18.4 de la Constitución, se ejercerá con arreglo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y en esta ley orgánica. Dos novedades relevantes son: la supresión del «consentimiento tácito» y su sustitución por el consentimiento específico y expreso, y la destacada importancia de la figura de la persona Delegada de Protección de Datos.

A finales de año se publican dos disposiciones fundamentales con efectos económicos de trascendencia para el ejercicio o ejercicios siguientes, por una parte el Real Decreto 1462/2018, por el que se fija el **salario mínimo interprofesional para 2019** en 30 euros/día o 900 euros/mes, incrementándose el mismo en un 22,3%; y por otra el Real Decreto-ley 28/2018, para la revalorización de las pensiones públicas y otras **medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo**, entre las que se actualizan el tope y bases máximas

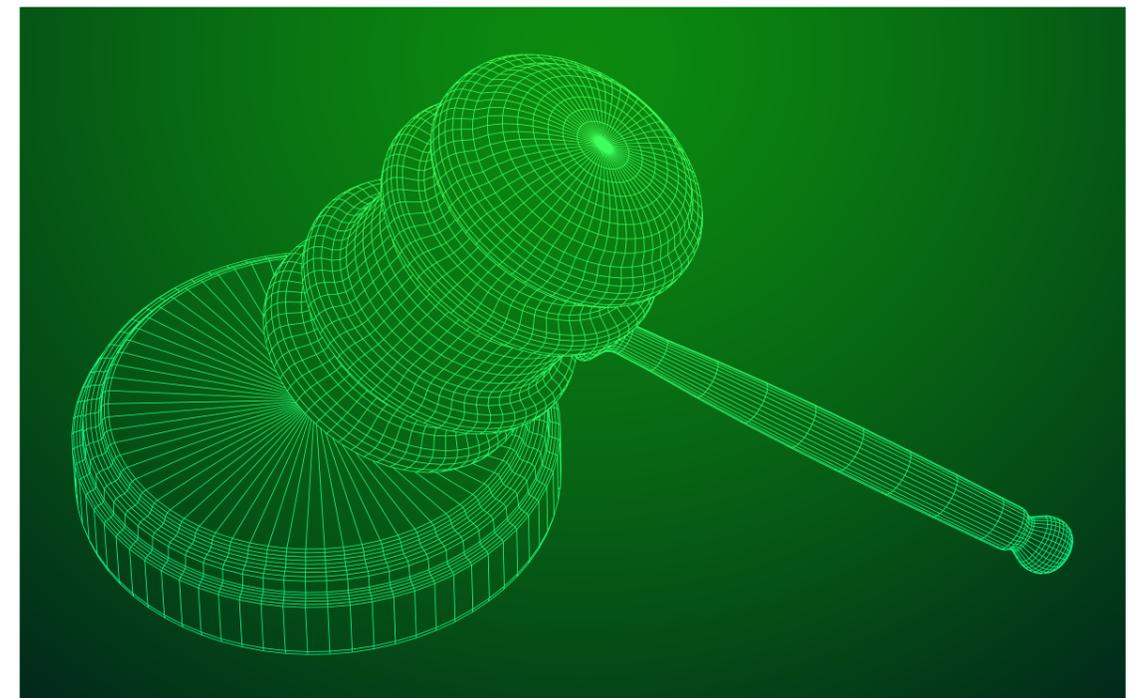
subiendo un 7%, se suspende el BONUS para las cotizaciones que se generen durante 2019, se establece la obligación de optar con una Mutua las y los trabajadores del RETA que hubieran optado con anterioridad por proteger la cobertura de contingencias profesionales con la Entidad Gestora, así como la obligación de las y los trabajadores autónomos de cubrir las contingencias profesionales, comunes y prestación CATA con una Mutua, siendo esta la responsable del pago de las cuotas por todas las contingencias, transcurridos 60 días en IT desde la baja médica, y modificación por último de numerosos tipos de cotización de la Tarifa de Primas de accidentes de trabajo con incrementos significativos.

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

- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, **General Presupuestaria**.
- Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), por la que se aprueba la adaptación del **Plan de Contabilidad Pública**, a las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social, modificada en parte por las Resoluciones de 5 de julio de 2016, 9 de febrero de 2017 y 14 de diciembre de 2018 de la misma IGAE.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de **Contratos del Sector Público**, y la Orden HFP/1298/2017, de 26 de diciembre, por la que se publican los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2018.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de **transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**, que incluye a las Mutuas como entidades a las que son aplicables algunas de sus previsiones.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley General de la Seguridad Social**.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, que aprueba el texto refundido de la Ley sobre **Infracciones y Sanciones en el Orden Social**.
- Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, que aprueba el **Reglamento sobre colaboración** de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, que aprueba el **Cuadro de enfermedades profesionales** en el Sistema de la Seguridad Social.
- Ley 42/2006, de 28 de diciembre, de PGE para 2007, en cuya disposición adicional cuarta se establece la **Tarifa de primas** para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

- Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, que aprueba el **Reglamento General sobre Inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas** y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.
- Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, por el que se aprueba el **Reglamento General de Recaudación** de la Seguridad Social y la Orden TAS/1562/2005, de 25 de mayo sobre normas de aplicación y desarrollo del anterior.
- Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre que aprueba el Reglamento General sobre **Cotización y Liquidación** de otros Derechos de la Seguridad Social, y la Orden ESS/55/2018, de 26 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2018.
- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social, y el R.D. 1430/2009, de 11 de Septiembre, que desarrolla la anterior en relación con la prestación de **Incapacidad Temporal**.
- Real Decreto 625/2014, de 18 de julio y Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto anterior sobre gestión y control de los proceso de Incapacidad Temporal en los primeros 365 días.
- Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio y Orden de 18 de enero de 1996 sobre Incapacidades Laborales del Sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME).
- Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral (BONUS), y su Orden de desarrollo ESS/256/018, de 12 de mayo.
- Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajador Autónomo y la Ley 6/2017, de 24 de octubre, de Reformas Urgentes del Trabajo Autónomo.
- Real Decreto 1541/2011, de 31 de octubre, sobre sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos (CATA).
- Real Decreto 1596/2011, de 4 de noviembre, sobre extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.

- Ley 14/1986, de 25 de abril General de Sanidad, Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía de pacientes y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las MCSS.
- Orden TIN 971/2009, de 16 de abril, sobre compensación gastos de transporte por asistencia sanitaria derivada de contingencias profesionales y para exámenes o valoraciones médicas en contingencia profesional y contingencia común, y la Resolución de 21 de octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones sobre la aplicación de dicha orden.
- Decreto 38/2012, de 13 de marzo, del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- Real Decreto 1506/2012, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica.
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y anterior Reglamento aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre.



# Corporación Rama



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

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

La población protegida por Corporación Rama en 2018 sumó más de **3.373.626** trabajadores y trabajadoras, con una cuota de mercado del **21,52%** en el Régimen General de la Seguridad Social.

## Principales magnitudes de Contingencia Profesional en 2018

	Diciembre 2018
Población media de trabajadores/as por cuenta ajena	3.373.626
Cuota media de mercado	21,52
Población media de trabajadores/as autónomos	128.237
Cuotas cobradas (mill. €)	1.700,52

## Principales magnitudes de Contingencias Comunes en 2018

	Diciembre 2017
Población media de trabajadores/as por cuenta ajena	2.476.664
Población media de trabajadores/as autónomos	615.349
Cuotas cobradas (mill. €)	970,15

### Servicio

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

Conformamos la red asistencial más amplia del sector de mutuas. Así, en 2018, Corporación RAMA, presente en todas las provincias, contaba con 317 centros propios de los cuales siete eran hospitales, 235 asistenciales y 75 administrativos. Asimismo, Corporación RAMA dispone de dos hospitales intermutuales.

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

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



4



Compromiso y participación  
de los grupos de interés  
Participación

# Compromiso y participación de los grupos de interés

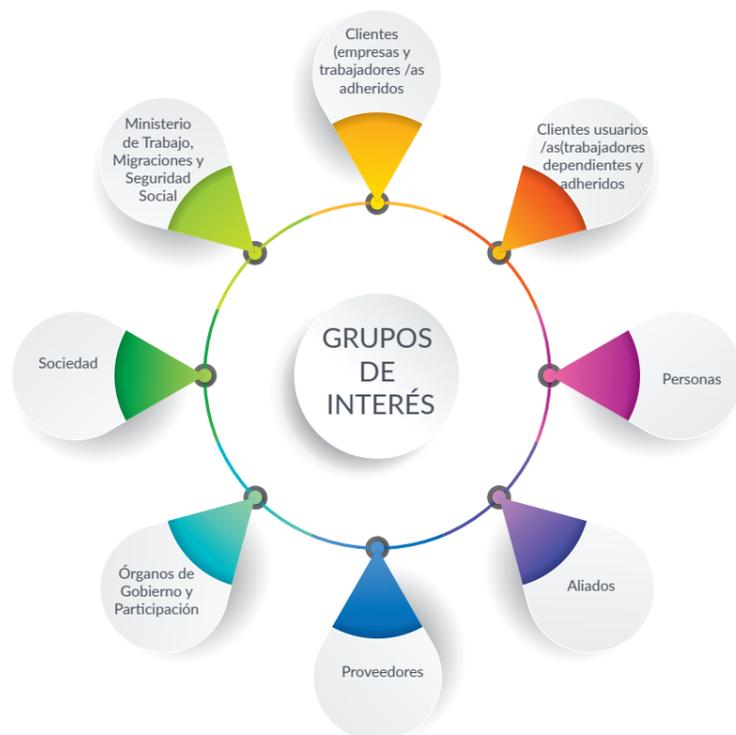
En Mutualia, los grupos de interés son parte de nuestra organización y constituyen un elemento relevante. Identificamos y definimos a nuestros grupos de interés con el fin de conocerlos, comunicarnos, implicarnos e interactuar con ellos en aras a alcanzar la excelencia en todos nuestros ámbitos de actuación.

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

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

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

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



## Fuentes de información

Clientes (empresas y trabajadores /as adheridos)

- » Encuestas de satisfacción de empresas mutualistas.
- » Visitas- Reuniones de fidelización a empresas mutualistas y asesorías.
- » Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MEYSS, etc.).
- » Propuestas y aportaciones recogidas en el Foro Mutualia.
- » Focus Group.
- » Actividad diaria/ prestación del servicio (Gestor Integral).

Clientes usuarios/as (trabajadores dependientes y adheridos)

- » Encuestas de satisfacción por asistencia sanitaria.
- » Encuestas de satisfacción prestaciones económicas
- » Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, Contact Center, oficina virtual del MEYSS, etc.).
- » Focus Groups
- » Actividad diaria/ prestación del servicio.

Personas

- » Encuestas de satisfacción de las personas.
- » Boga
- » Sistema de sugerencias.
- » Equipos de proceso/Equipos de Mejora/sesiones clínicas.
- » Reuniones con la representación de las personas trabajadoras.
- » Elkargune.
- » Diagnóstico y Plande Igualdad.
- » Actividad diaria/ relación directa.

Aliados

- » Reuniones de procesos de Corporación Rama
- » Encuestas de satisfacción

Proveedores

- » Sistemas de homologación y evaluación de proveedores
- » Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, ContacCenter, oficina virtual del MEYSS etc...)
- » Evaluación del grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios prestados por proveedores externos de asistencia sanitaria
- » Mesas redondas con proveedores

Sociedad

- » Encuesta de satisfacción de la sociedad
- » Reuniones periódicas con distintas asociaciones y organizaciones

Órganos de Gobierno y Participación

- » Reuniones Control y Seguimiento
- » Reuniones del Comité Ejecutivo.
- » Reuniones de la Junta Directiva.
- » Reuniones de la Junta General.

Ministero de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (MTMSS)

- » Reuniones con la Dirección General de Ordenación de la Seg. Social
- » Modificación y actualización normativa con aplicación en el sector
- » Auditoría del Ministerio

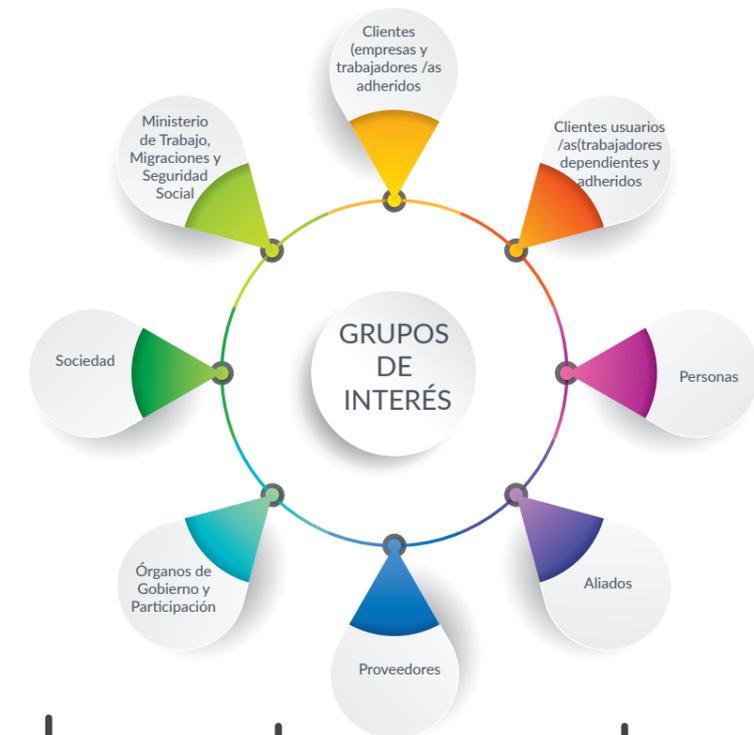
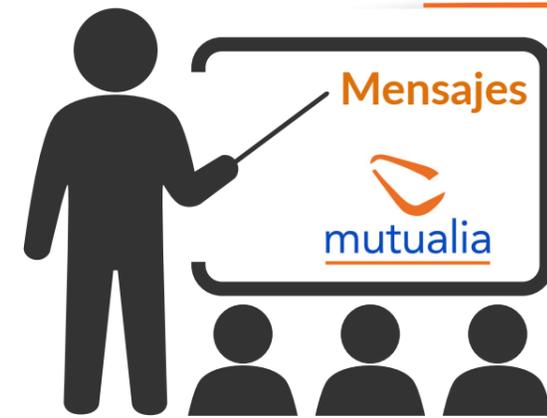
Mutualia gestiona otras fuentes de información que le permiten comprender y anticiparse a los cambios que pueden producirse en su entorno (administración/ instituciones, mercado –clientes potenciales- y/o sector). Es por ello que nuestra organización está presente en la Junta Directiva de la Asociación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

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

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

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

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



Plan Estratégico  
**2018-2020**  
Plan Estrategikoa



5



Ámbitos

# Plan Estratégico

Una vez finalizado el periodo de vigencia de nuestra anterior reflexión estratégica (2015-2017), en 2018 hemos elaborado el Plan Estratégico para el periodo 2018-2020 de un modo participativo, fomentando que las personas de la organización pudieran realizar sus aportaciones. Hemos dividido el proceso de reflexión estratégica en tres fases en las que han participado diferentes equipos de trabajo:

- Fase I. Sesión presencial en la que el Comité de Seguimiento de Gestión ha revisado nuestra Misión.
- Fase II. Tres sesiones de trabajo presenciales en las que el Comité de Seguimiento de Gestión, los Equipos de Proceso y los Equipos de Reflexión del Modelo de Negocio han analizado nuestro Modelo Organizacional, de Negocio y de Gestión para elaborar el DAFO de la mutua y definir nuestra Visión. Seguidamente, y a partir de la Visión, hemos definido los Ámbitos Estratégicos que nos ayudarán a alcanzarla, y para cada uno de ellos hemos definido también su Reto Estratégico y los Macroproyectos asociados. El resultado de esta fase ha sido un borrador del Plan Estratégico 2018-2020.
- Fase III. En esta última fase hemos subido el borrador de Plan Estratégico a nuestra intranet "Elkargune" donde todas las personas de la mutua hemos podido realizar nuestras aportaciones para que el Plan Estratégico quedara totalmente definido.



Los cuatro Ámbitos Estratégicos definidos en el Plan 2018-2020 son:

- Personas
- Gestión
- Servicios
- Clientes y Mercado

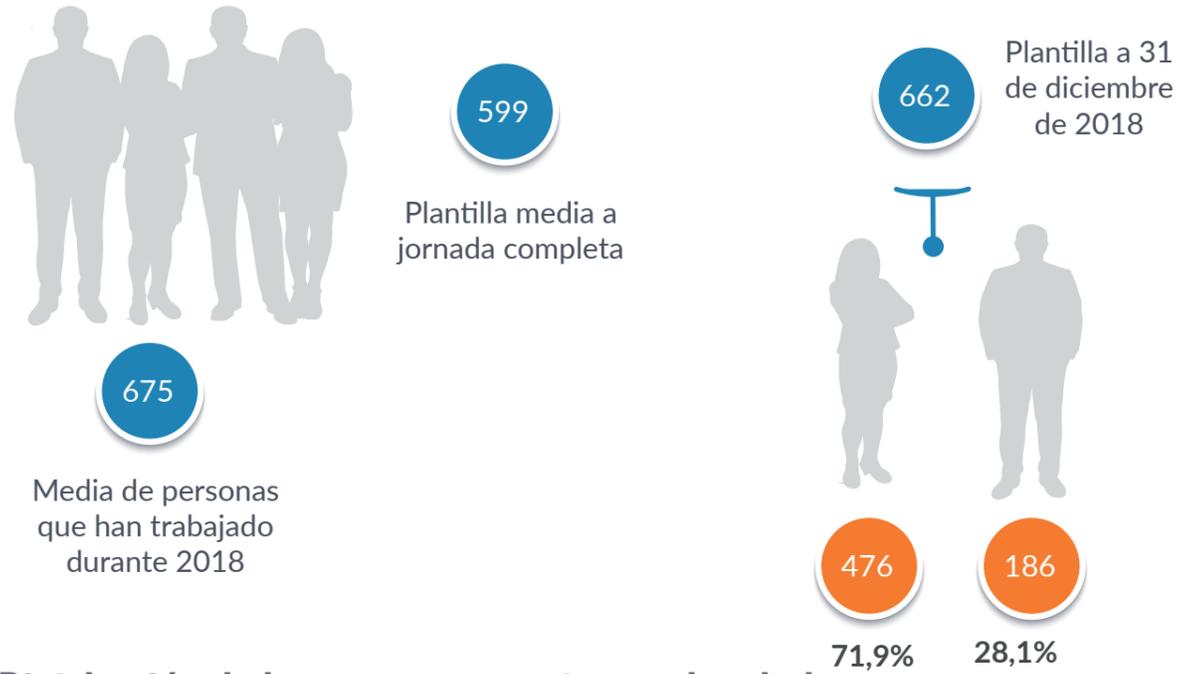
Cada uno de estos Ámbitos tiene asociados unos Retos Estratégicos para los cuales hemos definido indicadores y marcado objetivos. Además, cada Ámbito tiene también asociados unos Macroproyectos que las áreas responsables de los mismos han desplegado en Proyectos (99), y éstos a su vez en Acciones y Tareas según la complejidad y el contenido de los mismos.

Nuestro Plan Estratégico actual sigue, por tanto, la siguiente estructura:

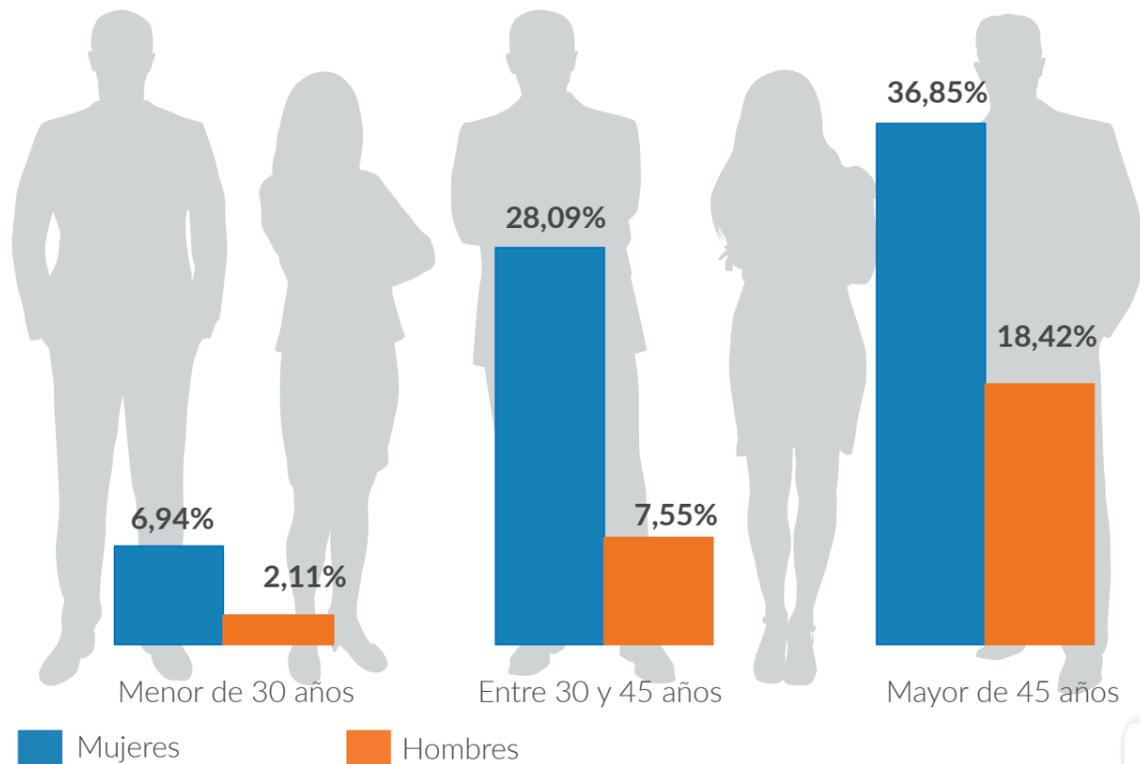




Mutualia se ha puesto como reto **Ser reconocida en la Comunidad Autónoma Vasca como empresa atractiva para trabajar**, y para ello cuenta con:



### Distribución de las personas por tramo de edad

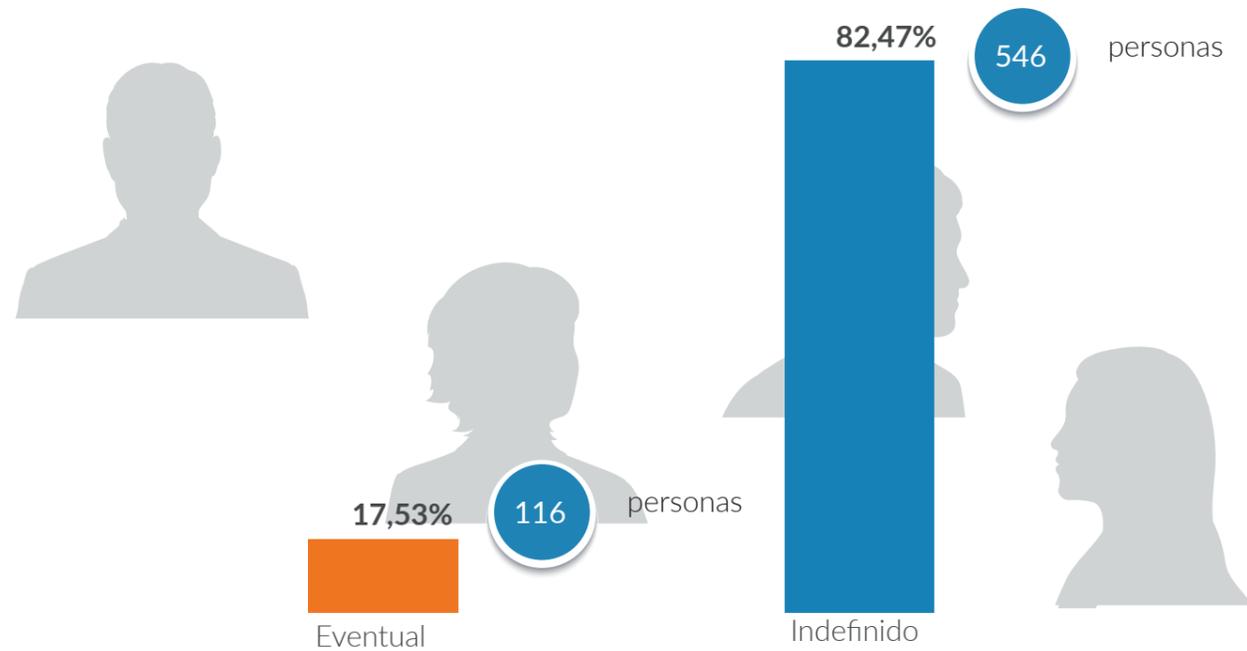


### Distribución por genero y cualificación

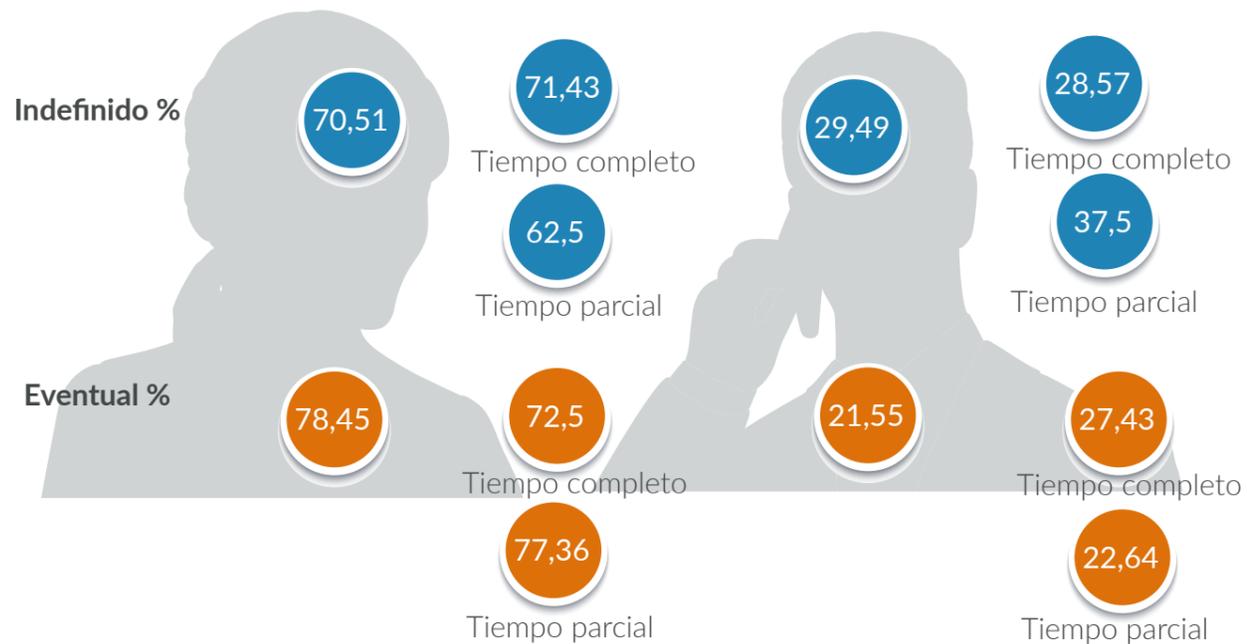


GRUPO/NIVEL	Cualificación	Mujeres %	Hombres %
G1N1	Titulado Superior	33,3	66,7
G1N2	Titulado Superior	52,7	47,3
G1N3	Titulado Superior	60,7	39,3
	Titulado Medio	50	50
	FP	0	0
G2N4	Titulado Superior	66,7	33,3
	Titulado Medio	80,3	19,7
	FP	66,7	33,3
G2N5	Titulado Superior	60	40
	Titulado Medio	80	20
	FP	75	25
	sin cualificación	0	100
G2N6	Titulado Superior	60	40
	Titulado Medio	10,7	89,3
	FP	98,4	1,6
G3N7	sin cualificación	50	50
G3N8	Titulado Superior	66,7	33,3
	Titulado Medio	80	20
	FP	80	20
	sin cualificación	66,7	33,3

## Distribución de la plantilla por tipo de contrato

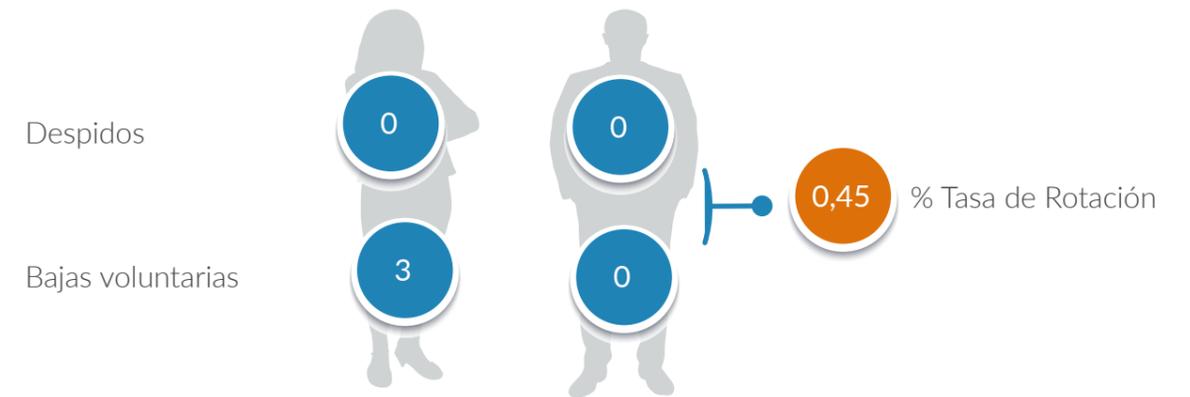


## Contratos-Distribución



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

## Rotación



## Salarios

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

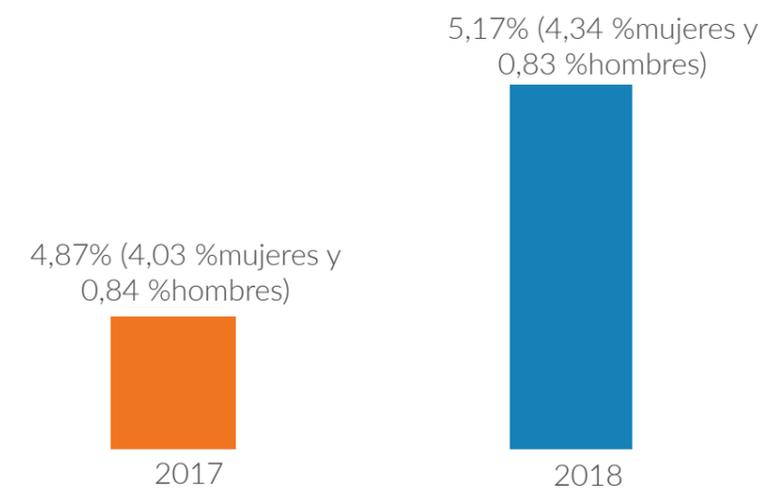
No obstante, el salario base de convenio está afectado desde 2010 con una reducción del 5% tras haber sido encuadrada nuestra actividad dentro del Sector Público Estatal y habernos aplicado las limitaciones presupuestarias legalmente establecidas para el sector público en las diferentes Leyes de Presupuestos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

El ratio del salario máximo, sobre el salario medio de Mutualia es de 4,10 (Incluyendo la parte variable que está regulada por Ley, es de 5,11).

El ratio del salario máximo, sobre el salario mínimo del personal fijo en Mutualia es de 7,04 (Incluyendo la parte variable, que ésta regulada por Ley, es de 8,77).

La tribución básica no presenta diferencias entre hombres y mujeres (Salario base. Garantizado Complemento de experiencia y Pluses).

## Absentismo



% Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional (AT)

82,95

%Contingencia Común

71,43

17,05

28,57

## Beneficios sociales

Jornada anual de 1662 horas frente a las marcadas en convenio

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

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

(\*) Solo personal fijo

## Macroproyectos

En este ejercicio hemos avanzado en los cinco macroproyectos que hemos identificado como claves:

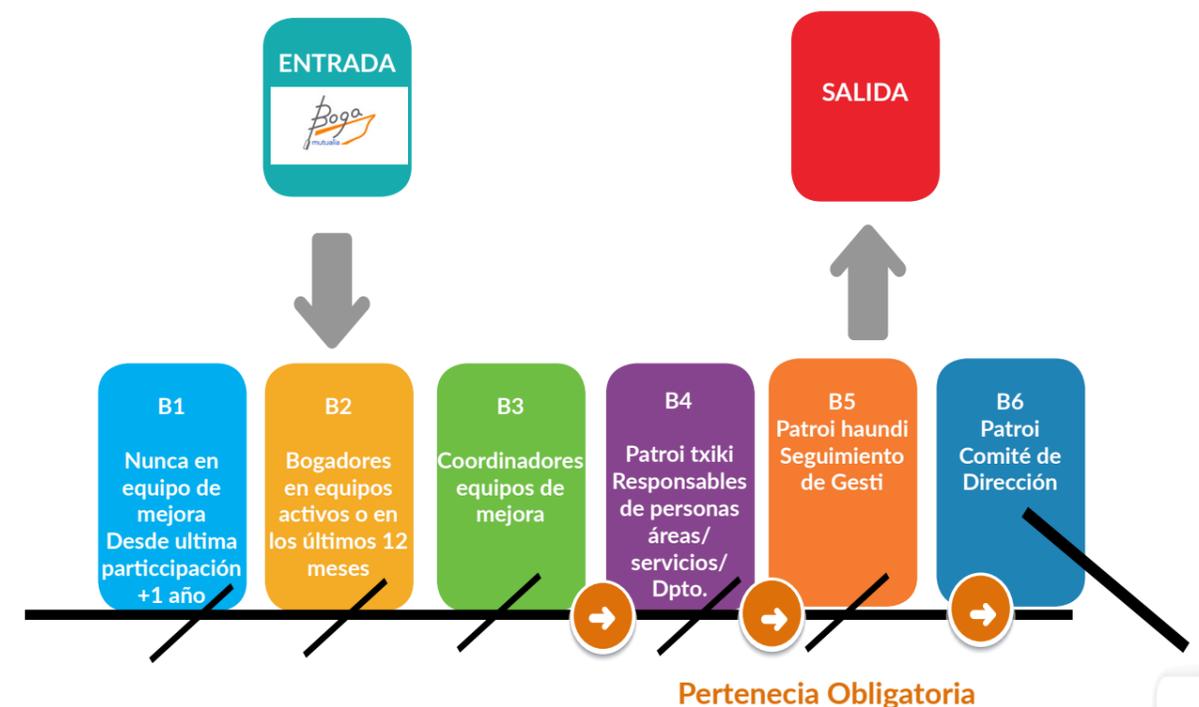
### Desplegar la cultura corporativa

#### Boga

Es un espacio de crecimiento y desarrollo de todas las personas que o bien de forma voluntaria o bien por responsabilidad en la organización deben de desarrollar sus comportamientos y liderazgo en coherencia con los mismos. Los objetivos de BOGA son:

- » Conseguir el mayor número posible de líderes en la plantilla potenciando su crecimiento y propiciando un ambiente y una cultura para que afloren nuevos líderes, dando oportunidades a TODAS las personas de la Organización.
- » Consensuar y homogeneizar la forma de liderar en Mutualia, adaptada a la propia definición de líder y a nuestros valores.
- » Conseguir que los puestos decisivos de Mutualia estén ocupados por personas líderes a medio, largo plazo.
- » Permitir que el trayecto profesional y personal de todas las personas en Mutualia sea más atrayente y enriquecedor.

El espacio se articula en base a grupos de bogalaris en función de su espacio de liderazgo en la organización, siguiendo el siguiente esquema:



En el mes de junio realizamos 4 jornadas de presentación del proyecto al cuál se han incorporado 172 personas, lo que representa un 25,5% de la plantilla.

BOGALARIAK	Nº PERSONAS
B1	9
B2	70
B3	29
B4	42
B5	19
B6	3
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>

108

64

## Reforzar nuestra gestión con certificaciones y reconocimientos

En el ámbito de la diversidad, igualdad y conciliación, hemos aprobado nuestro V Plan de Igualdad (2018-2020) reforzando nuestro compromiso interno y externo, compartiendo nuestra experiencia y presentado nuestra gestión a reconocimientos externos:

- Renovación del Distintivo de Igualdad en la Empresa ( 2ª prórroga del DIE)
- Renovación del Charter de Diversidad.
- Renovación de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable EFR, según la norma EFR 1000-1.

Y tres nuevos reconocimientos:



Premio Zirgari SARIak  
 Empresa acreditadora / certificadora  
 Bizkaiko Foru Aldundia- Diputación Foral de Bizkaia



Premio Empresa Bardi  
 Empresa acreditadora / certificadora  
 CEBEK



Premio Familia Euskadi  
 Empresa acreditadora / certificadora  
 AFAES

## Elaborar y desplegar V Plan de Igualdad

En este ejercicio hemos aprobado y desplegado nuestro V Plan de Igualdad. Algunos de los principales datos de este 2018 son:

- » En materia de Promoción, Selección y Contratación se ha aplicado el procedimiento existente, ofertándose una convocatoria restringida interna a personal sanitario a la que han accedido 36 personas, siendo la participación de mujeres un 91,6%, suponiendo que el 95,6% de ellas han logrado promocionar a otro puesto de trabajo. Manteniendo el acuerdo alcanzado en 2017 con la Representación de las y los trabajadores sobre fidelización de personal administrativo eventual de larga duración se han transformado en fijos 9 personas, siendo 7 mujeres y 2 hombres, cumpliendo siempre con las tasas de reposición establecidas por la DGOSS.

En el ámbito de la contratación, y con el objeto de dar estabilidad en el empleo, hemos transformado 20 contratos eventuales de larga duración en contratos indefinidos (14 mujeres y 6 hombres). En lo que hace referencia a la contratación de personal fijo en puestos de libre designación (Grupo I del Convenio) se han realizado 6 contrataciones, de las cuales 3 han sido con mujeres y otras 3 con hombres.

- Continuamos realizando acciones de sensibilización tanto interna como externamente, hemos participado en 55 jornadas y foros sobre la IGUALDAD. En este ámbito de sensibilización Mutuaia desde mayo de 2018 ha incorporado la cláusula social en todas sus licitaciones, alcanzando al 100% de sus concursos. Así mismo y con motivo del 8 de marzo, se realizaron dos mesas redondas en las que participaron mujeres de Mutuaia debatiendo sobre los cambios incorporados en materia de igualdad y conciliación, y los retos de Mutuaia.



CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL:

- En el ejercicio 2018 con el IV Plan de Igualdad se han facilitado hasta 420 medidas de conciliación de las cuales 351, el 82,15%, las han disfrutado mujeres y 69 los hombres, según se recoge en el cuadro adjunto, lo que supone un leve descenso del 2% frente al ejercicio 2017. El % de medidas que han sido disfrutadas por mujeres es de un 83,6% frente al 80,6% del 2017, lo que significa que son las mujeres las que siguen accediendo más a este tipo de medidas, media superior al peso de mujeres en plantilla. En FLEXIBILIDAD ORGANIZATIVA, tanto de carácter temporal como espacial, se han incrementado medidas de flexibilidad de la jornada laboral que han evitado tener que solicitar reducciones de jornada lo que ha supuesto contribuir al mantenimiento del nivel adquisitivo de las personas que se acogen a estas medidas, que penalizaban en mayor medida a las mujeres al ser el colectivo que más las solicitaba. En 2018 se han acogido a estas medidas de flexibilidad horaria, organizativa y Departamental 261 personas

Medidas de conciliación	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de jornada	55	0	55
Reducciones de jornada+ acumulación de la reducción	19	0	19
Excedencias y permisos sin sueldo	58	13	71
Acumulación lactancia	11	1	12
Permiso de paternidad	0	2	2
Bonificación Suspensión Contrato por paternidad	0	0	0
<b>Medidas FLEXIBILIDAD ORGANIZATIVA</b>	<b>208</b>	<b>53</b>	<b>261</b>
Conexiones VPN	75	33	108
Cambio centro de trabajo y aproximación al domicilio	7	2	9
Flexibilidad horaria, organizativa y Departamental	111	17	128
Trabajo a distancia	15	1	16
<b>TOTALES</b>	<b>351</b>	<b>69</b>	<b>420</b>

Recursos asignados para favorecer la Conciliación han sido:	2017	2018
Bonificación económica por nacimiento descendiente	4.000 €	2.000 €
Ayudas escolares a hijos e hijas del personal	84.714,84 €	81.412,04 €
Ayuda para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años	7.875,58 €	6.028 €

- Otra medida que se va consolidando en Mutuaia, es la del Acercamiento del puesto de trabajo al domicilio. En el año 2018 se han dado 9 solicitudes frente a las 21 solicitudes del 2017, esta menor demanda es consecuencia de la reorganización de servicios, de las convocatorias internas en las que algunas personas se han movido de plaza, entre otras.

Tal y como está previsto en el Plan Estratégico que recoge como objetivo la implantación de una nueva medida cada año, en el año 2018 se han implantado estas dos nuevas medidas con los siguientes resultados:

<b>Nombre de la medida: ACUMULACIÓN DE HORAS ANUALES EN SUPUESTOS DE JUBILACIÓN PARCIAL</b>
<b>Fecha de implantación 01/01/2018</b>
Objetivos:
Facilitar la conciliación de la vida personal y laboral de las personas en fase de prejubilación. Minimizar el impacto de su readaptación en cada periodo que les corresponde trabajar.
Descripción Posibilitar que las personas que están en situación de jubilación parcial, puedan acumular de forma continuada, las horas anuales que les correspondan realizar.
Indicadores para su seguimiento y evaluación
Nº de personas que realizan horas acumuladas - 57 personas (el 100% de las personas en situación de jubilación parcial)

<b>Nombre de la medida: EXCEDENCIA/PERMISO SIN SUELDO PARA CUIDADO DE MAYORES SIN AFECTACIÓN A DÍAS DE VACACIONES (acreditando la necesidad)</b>
<b>Fecha de implantación 01/01/2018</b>
Objetivos:
No disminuir los días de vacaciones a aquellas personas que soliciten excedencias y/o permisos sin sueldo para cuidado DE MAYORES.
Equiparar beneficios para cuidado de menores y cuidado de mayores
Descripción Personas que han solicitado excedencia o permiso sin sueldo vinculado a cuidado de mayores no afectando a sus días de vacaciones
Indicadores para su seguimiento y evaluación
Nº de solicitudes: NO NOS CONSTAN SOLICITUDES DE ESTE TIPO Días de vacaciones no reducidos: NINGUNO
Resultados a fecha 31/12/2018

## Gestión por Competencias

Durante el 2018 se ha revisado el proyecto de Gestión por competencias habiéndose identificado 18 competencias, 3 asociadas a cada uno de los valores. Se ha establecido el sistema de despliegue de este, iniciándose por la Alta Dirección y el equipo de Seguimiento de Gestión, habiéndose identificado el nivel requerido para cada uno de los puestos.

Dentro de este mismo proyecto se ha trabajado la revisión y definición de los puestos de mandos intermedios, así como la estructura organizativa que permita realizar el despliegue del proyecto a la totalidad de la organización.



### Eficiencia

#### ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Tendencia a la mejora y mantenimiento de altos niveles de rendimiento, con criterios de eficiencia, en el marco de la estrategia global de la organización.

#### ORIENTACIÓN A CLIENTE

Capacidad para realizar las actividades de Mutualia buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las y los clientes, tanto actuales como futuros, mostrando disposición para solucionar sus problemas e inquietudes

#### VISIÓN DE NEGOCIO

Habilidad para anticiparse a los cambios del entorno, partiendo del conocimiento de la mutua. Capacidad para traducir estos cambios y características a la ejecución de acciones y planes concretos que permitan el desarrollo de la organización.

#### INQUIETUD POR APRENDER

Inquietud de mejorar, progresar en sus capacidades, convertirse en mejor profesional y adaptarse a entornos de trabajo digitales.

#### CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN

Capacidad para identificar y formalizar el problema, determinando y explicando sus causas, buscar posibles soluciones y, valorando ésta, implantar las más adecuada teniendo en cuenta los recursos y objetivos de la mutua.



## Vanguardismo

### CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN

Capacidad para identificar y formalizar el problema, determinando y explicando sus causas, buscar posibles soluciones y, valorando ésta, implantar la más adecuada teniendo en cuenta los recursos y objetivos de la mutua.

### CREATIVIDAD Y ACTITUD INNOVADORA

Habilidad para mostrar especial interés e inclinación por la búsqueda de nuevas ideas, capacidad de crear nuevos proyectos, con afán de investigación y aprendizaje adaptándonos a los nuevos escenarios digitales.

### INICIATIVA

Cualidad para llevar a cabo nuevas formas de hacer las cosas no conformándose con los métodos tradicionales buscando la mejora continua de la organización.

### ADAPTACIÓN AL CAMBIO

Cualidad para adecuarse fácilmente a diferentes situaciones, siendo capaz de cambiar o ajustar sus actuaciones para lograr el objetivo perseguido.



## Equipo

### COMPROMISO

Asumir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones con el compromiso del logro de objetivos comunes.

### GENEROSIDAD

Capacidad para compartir con el equipo el conocimiento y las ideas propias, haciéndolas de todo el equipo, siendo capaz de asumir como propias las del equipo, generando una cultura de compartir.

### FLEXIBILIDAD

Capacidad para adaptarse y trabajar en distintas situaciones y con personas y equipos diversos.

Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, llegando a acuerdos.



## Profesionalidad

### ORIENTACIÓN A CLIENTE

Capacidad para realizar las actividades de Mutualia buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las y los clientes, tanto actuales como futuros, mostrando disposición para solucionar sus problemas e inquietudes.

### INQUIETUD POR APRENDER

Inquietud de mejorar, progresar en sus capacidades, convertirse en mejor profesional y adaptarse a entornos de trabajo digitales.

### RESPONSABILIDAD

Cualidad para cumplir con las obligaciones inherentes al desempeño de sus tareas profesionales, poniendo especial cuidado y atención en las mismas y con inquietud para generar siempre un mayor valor añadido.



## Transparencia

### INTEGRIDAD Y COMPORTAMIENTO ETICO

Capacidad para actuar en consonancia y coherentemente con lo que uno dice o expresa, estando dispuesto a actuar con honestidad respetando en todo momento los valores, las buenas prácticas profesionales y el código ético de la organización.

### CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN

Es la capacidad de transmitir con claridad la información, atendiendo a las percepciones de la persona receptora y adaptando el mensaje a sus requerimientos y teniendo en cuenta los nuevos canales de comunicación.

### CREDIBILIDAD

Capacidad de generar confianza y seguridad en las personas con las que interactúa.



### Cercanía

### ACCESIBILIDAD

Capacidad de ser una persona receptiva a las necesidades de otras personas mostrando un trato fácil y afable que facilita la comunicación para atender los problemas e inquietudes de éstas.

### ESCUCHA ACTIVA

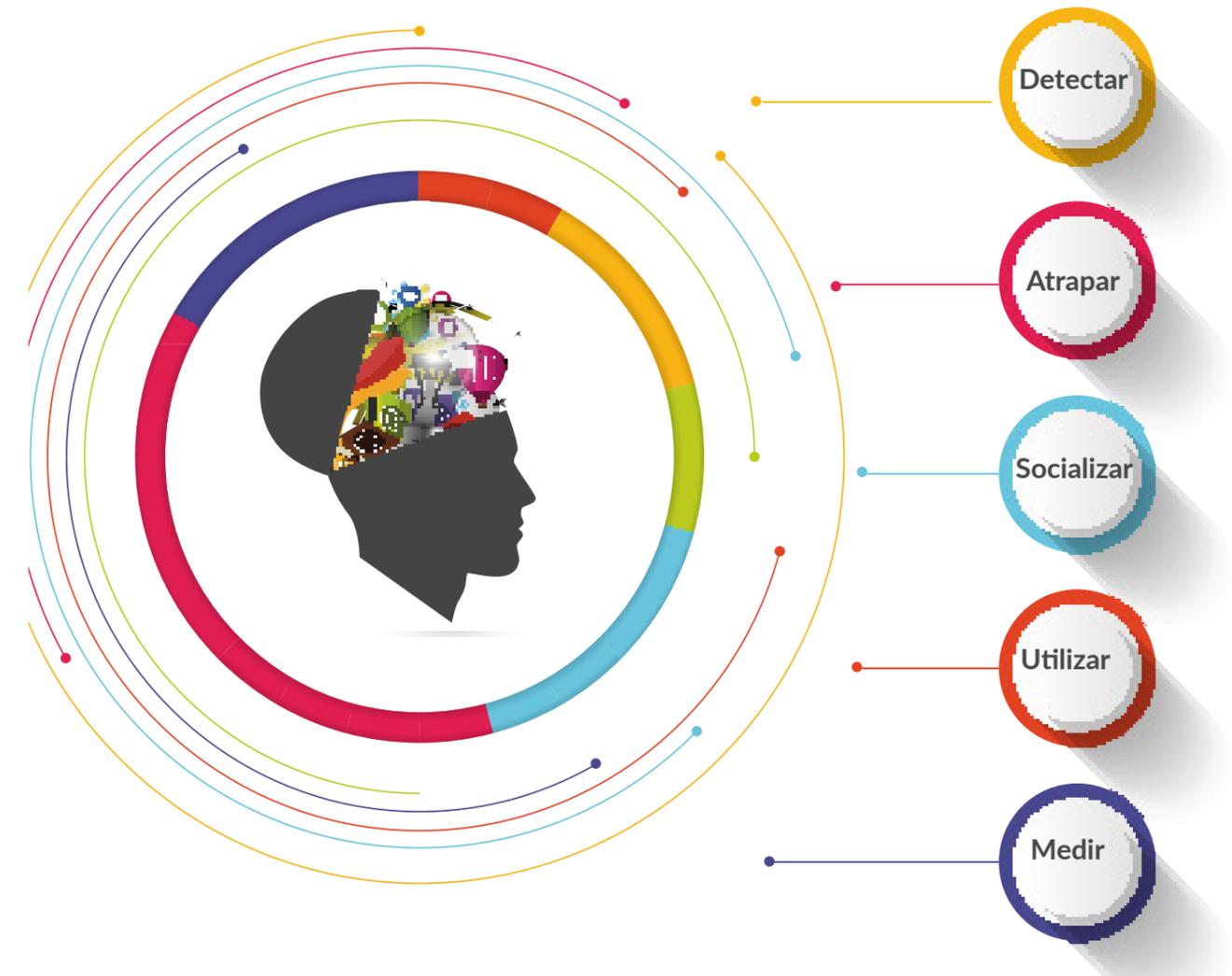
Habilidad para escuchar con respeto no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que está diciendo, asegurándose a través del feedback de la comprensión del mensaje.

### EMPATÍA

Es la capacidad que tienen las personas para comprender las necesidades, sentimientos e ideas de otra persona haciendo el ejercicio de ponerse en la situación de la otra.

## Definir y desplegar la sistemática de Gestión del Conocimiento

A partir del proyecto piloto "Schola" en Gipuzkoa durante el 2018 se han ido dando pasos en la revisión del marco de gestión del conocimiento en Mutuaia, siguiendo el esquema:



Sin olvidar el desarrollo de las competencias técnicas necesarias para la mejora y desarrollo de nuestras actividades, se han identificado los ejes troncales del desarrollo de conocimiento para este ciclo estratégico, y a partir de ello se han identificado diferentes elementos clave para su ejecución.

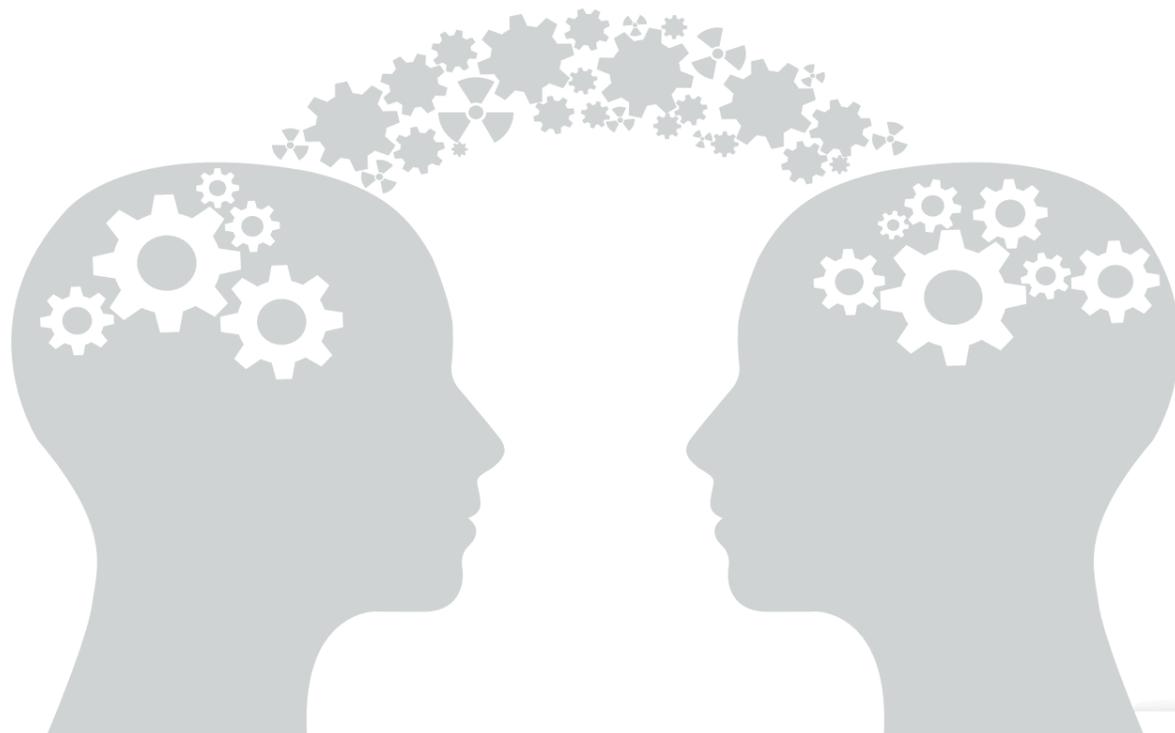
Ejes troncales:

- Liderazgo y habilidades de Gestión
- ética, buen gobierno y Gestión de Riesgos
- Cultura Corporativa: Valores
- Transformación Digital
- Salud, Seguridad y Bienestar
- Humanización
- Diversidad e Igualdad

## Capacitación y conocimientos

	Mujeres	Hombres	TOTAL
Nº de acciones formativas realizadas	420	147	567
Nº asistentes totales	3.155	1.139	4.294
Inversión en formación (€)			252,299,69
Media de horas de formación persona			51
Total horas formación	25.137	9.234	34.371
Nº jornadas formación interna			203
Media de horas de formación interna persona			11
Nº personas formadoras			56
% personas que socializan conocimiento/total personas acuden formación externa			24,17

La formación de nuestros profesionales sanitarios ha sumado un total de 12.476 h. , lo que arroja una media de 34,2 h por profesional/año. De ellas 4.039 horas, y el 31% de las acciones formativas han sido de formación interna.



## Promocionar la seguridad, salud y bienestar en el trabajo

### Sistemas de Gestión de la prevención:

En Mutuaia, el cuidado de la salud de nuestras personas siempre ha sido un objetivo, a través de las diferentes actividades desarrolladas en materia de seguridad y salud en el trabajo, que han contribuido significativamente a la disminución de los accidentes y a la prevención de las enfermedades profesionales, así como a través de las acciones implantadas para promocionar el bienestar y salud de nuestras y nuestros trabajadores.

En 2018 hemos continuado desarrollando actuaciones que agrupamos en dos ámbitos:

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

Se han realizado la revisión y actualización de las Evaluaciones de los Riesgos de centros y puestos que correspondía por periodicidad acordada o bien por cambios en las condiciones de trabajo, así como las inspecciones y observaciones de seguridad que se encontraban panificadas. Se han realizado, además, diversos Estudios y Evaluaciones Específicas: Campos electromagnéticos en equipos OC y MO, Estudio ATEX, Riesgos Electrostáticos y Campos Electromagnéticos, Exposición a Formaldehído, Adecuación de la Línea de Vida y Sistemas de Rescate....

Además se continúan llevado a cabo también otras intervenciones específicas del SPP a requerimiento de responsables y/o trabajadores/as con el fin de realizar estudios más detallados de aspectos ya identificados en las inspecciones, o sobre nuevas anomalías detectadas.

Se ha iniciado también durante 2018 el proceso para llevar a cabo la tercera revisión de la EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, de la que se espera disponer en breve de los resultados definitivos, tras el análisis que se está realizando por el equipo de trabajo designado para ello.

Se han actualizado los Planes de Autoprotección y Planes de Emergencias, y se han llevado a cabo simulacros en 9 de nuestros centros de trabajo, con una participación muy elevada de las personas de los centros.



De todas estas actividades derivan las correspondientes acciones correctoras y/o de mejora.

Además, durante 2018 se ha procedido a la implantación de las sillas de Evacuación Evac Chair en aquellos centros que disponen de escaleras y se está llevando a cabo la implantación del sistema informático de aviso contra agresiones, sustituyendo los pulsadores físicos por un aviso informático.



En el ámbito de la Vigilancia de la Salud se ha realizado también la campaña anual de reconocimientos médicos periódicos, así como las habituales campañas de vacunación de gripe y de VHB. En 2018 se ha cambiado de nuevo la sistemática de convocatoria para los reconocimientos médicos, realizándose toda ella mediante el aplicativo desarrollado por Sistemas de Información y gestionando de este modo tanto las citas como las renuncias.

Se ha continuado analizando y gestionando de manera individualizada cada uno de los casos detectados que han requerido algún tipo de Protección Especial (Trabajadoras Embarazadas, Personal Especialmente Sensible...).



En línea con su compromiso, Mutualia forma parte de Innovabide, red de empresas vascas comprometidas con la Seguridad Vial, participando en un contraste del modelo elaborado por Euskalit sobre este tema específico.

Como en años anteriores, en 2018 se ha realizado la solicitud del incentivo Bonus correspondiente al ejercicio anterior, por un importe cercano a los 30.000€.

## 2.- Desarrollo de actividades de formación y sensibilización tanto en PRL como en el ámbito de Promoción de la Salud para sus personas:

Durante 2018 se han organizado o coordinado por parte del SPP un total de 53 acciones formativas, en las que han participado 383 personas y que han supuesto un total de 777 horas de formación, incluyendo tanto la formación en Prevención de Riesgos Laborales como las acciones incluidas en el proyecto Mutualia Osasuntsu-Saludable.

Con el desarrollo de estas actuaciones, que se encuentran detallados en la Memoria de Prevención de Mutualia 2018, conseguimos los siguientes resultados en el ámbito de la prevención:

Indicador (nº)	2017	2018
Accidentes de trabajo ( jornada de trabajo y con baja	1	2
Accidentes din itineres con baja	4	4
Días de baja (total, incluyendo los in itinere)	117	218
Sucesos investigados	57	65

Índice de accidentes por territorio (con baja)	2017				2018			
	Bizkaia	Guipuzcoa	Alaba	UT4	Bizkaia	Guipuzcoa	Alaba	UT4
Índice de accidentes con lesiones por región (con baja)	0,00	0,00	11,93	0,00	2,91	36,31	0,00	0,00
Índice incidencia total con y sin baja por territorio	61,96	30,21	59,65	0,00	64,08	36,31	56,99	0,00

Índice de accidentes por lesiones por sexo (con baja)	2017		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de incidencias con baja por sexo	2,08	0,00	4,20	0,00
Índice incidencia Total con baja y sin baja por sexo	39,58	56,99	54,62	37,63

## Comité de Seguridad y Salud Laboral

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

Durante 2018 se han reunido en un total de 13 ocasiones; en dichas reuniones se llevan a cabo las pertinentes consultas a través de los Delegados de Prevención.

Tras las elecciones sindicales en el Area Sanitaria de Gipuzkoa se han producido algunos cambios en los integrantes de dichos CSSL derivados de las elecciones sindicales en Araba y de cambios organizativos.

## Desarrollar el proyecto MUTUALIA OSASUNTU:

Durante 2018, se ha continuado también con la actividad del equipo Mutua Osasunetsua-Saludable, que desarrolla acciones relacionadas con la Promoción de la Salud en el trabajo. Conforme a la planificación establecida, se han organizado y realizado diversas acciones en este ámbito:

- **Campañas** en diversos ámbitos de salud, a través de Elkargune y, en algunos casos, mediante la realización de acciones específicas como: “Somos diferentes ante el infarto de miocardio”, “No elevators day”, “Día mundial sin tabaco”.
- Incrementar **rutinas de actividad física**, mediante la participación en la Carrera empresas ADEGI- Gipuzkoa (2 equipos), Carrera empresas SEA-Araba(2 personas).

También se ha puesto en marcha el programa de Pausa Activa “Mutualia ON” en los centros de HAR-Vitoria y Camino, que consiste en generar un hábito durante 21 días en la realización de pausas activas con estiramientos en nuestro puesto de trabajo.



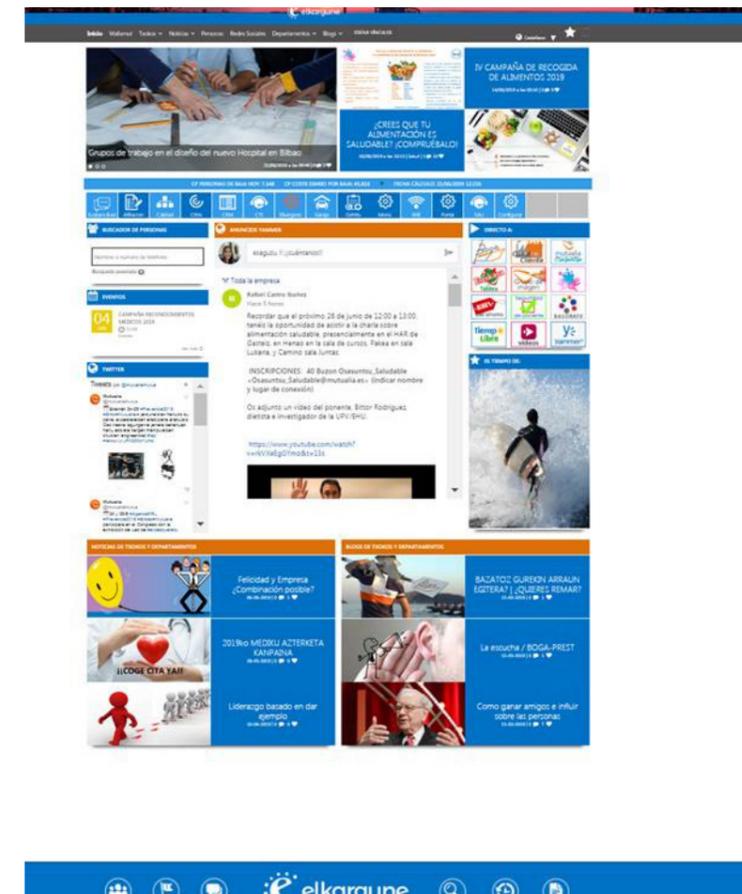
Paciente activo: se ha realizado un taller en Bilbao, impartido por Osakidetza en instalaciones de Mutua Osasunetsua, al que han asistido tanto las personas de Mutua Osasunetsua como pacientes de Osakidetza, con muy buena valoración por parte de los participantes.

## Promocionar la seguridad, salud y bienestar en el trabajo

### Trabajo colaborativo desde cualquier ubicación

Mutua Osasunetsua durante el 2018 ha implantado un modelo de trabajo que permite trabajar cualquiera que sea nuestra ubicación, siendo el único requisito disponer de un ordenador y conexión a internet.

- Se ha potenciado la comunicación por videoconferencia buscando ser más eficientes y ahorrando costes por desplazamiento. Utilizamos herramientas Teams y Skype que permiten compartir las notas y documentos durante la reunión.
- En el 2018 se han participado más de 5.000 personas en videoconferencias tanto entre personal interno y externo.
- Disponemos de una intranet corporativa (Elkargune) que sirve como plataforma de comunicación interna, que integra noticias, blogs, documentos, información de eventos, chat de empleados...
- Se ha facilitado el trabajo en equipo dotando a todo el personal de Mutua Osasunetsua de herramientas colaborativas de Office 365 y se está llevando a cabo un proceso de formación y concienciación a todo el personal en su uso.



## EIASS

En Mutualia tenemos un claro compromiso con la Sociedad. Además de nuestra propia actividad como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social que protege a las trabajadoras y trabajadores asociados, buscamos también aportar valor social participando en proyectos solidarios. Y para muestra de ello un grupo de personas voluntarias formamos el Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales, el cual tiene como identidad sensibilizar y educar a la organización para el desarrollo.

En el año 2018, hemos vuelto a solicitar a todas las personas que formamos Mutualia propuestas de proyectos para colaborar durante los siguientes 3 años. El total de proyectos presentados ha sido de 11 y el proyecto ganador Umeekin Euskadi, la asociación de padres y madres de niños y niñas con cáncer.

Además de este proyecto, se han promovido otras campañas e iniciativas:

- 16.993,50 euros destinados a fines sociales por las personas de Mutualia.
- 43% de las personas de Mutualia ha participado de manera directa en las campañas sociales propuestas.
- Difusión de 14 iniciativas solidarias llevadas a cabo por distintas asociaciones y organizaciones.
- Donación de material sanitario, ortopédico, mobiliario, informático y textil a 10 organizaciones.
- 9 campañas en beneficio de la Sociedad de las cuales destacamos las siguientes:
  - UMEEKIN. Donación de lo recaudado en diversas actividades navideñas organizadas por Mutualia.
  - Medicus Mundi Bizkaia. “Salud Visual en las aldeas de Coatepeque”. En esta campaña Mutualia donó pantallas de ordenador, CPU y escáneres, y se realizó una recaudación destinada a mejorar el día a día de las personas sin recursos que no pueden acceder a los servicios primarios para la atención de la Salud Visual.
  - Alboan. “Mujeres en marcha”. Recogida de teléfonos móviles de segunda mano destinada a la campaña de adhesión a la celebración del día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres, para dar a conocer en nuestro entorno la realidad, testimonios y las voces de las miles de mujeres que en todo el mundo sufren violencias.
  - Berrituak. “Puzle enfermedades raras”. Colaboración con la asociación cuyo objetivo es fomentar el conocimiento en la sociedad de las diferentes enfermedades raras. La actividad desarrollada fue la compra de piezas para la elaboración de un puzle cuyo dinero recaudado se destinó al estudio de buenas prácticas educativas favoreciendo la inclusión en las escuelas de los y las alumnas con enfermedades poco frecuentes.



## BOLUNTALIA

Es un proyecto que nace con el objetivo de sensibilizar y promover entre las personas de Mutualia otras realidades a través del voluntariado corporativo, el cual tiene como finalidad la involucración y participación libre de las personas de la mutua dedicando su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro.

Acuerdo de colaboración con Cruz Roja

Este año hemos firmado un acuerdo de colaboración con Cruz Roja para impulsar el voluntariado corporativo proponiendo diferentes actividades para todas las personas interesadas en participar.

Dichas actividades no requieren un perfil profesional determinado y cualquier persona podrá tomar parte.

Voluntariado realizado

Durante el año 2018 se ha ofrecido la oportunidad para realizar voluntariado en distintas actividades y con las siguientes organizaciones: Aspanovas, Cruz Roja Bizkaia y Maternity y el número de personas participantes han sido 6.

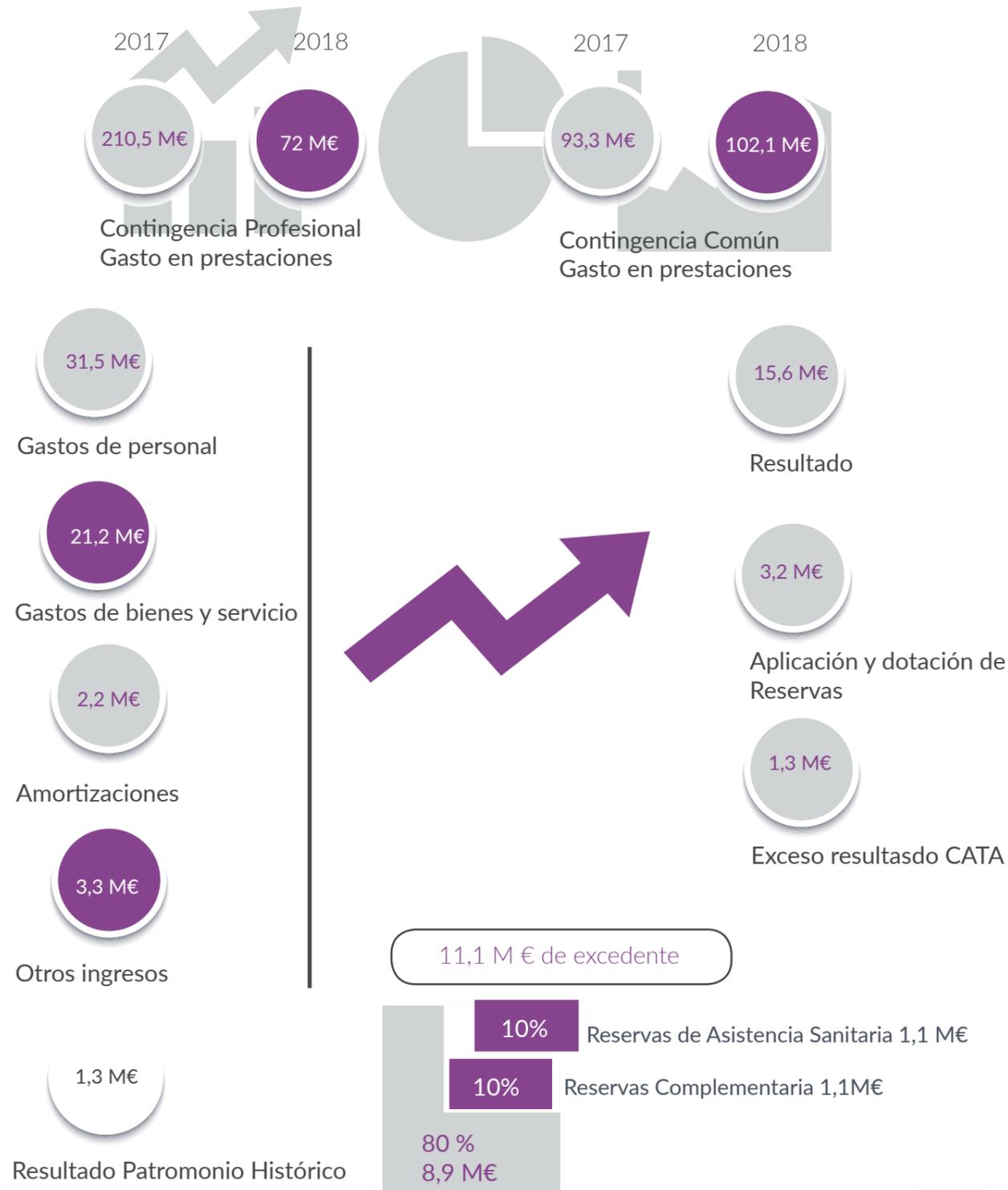


Gestión



# Ámbito Gestión

En Mutualia queremos mantener los niveles de solvencia y Ser reconocida por el Modelo de Gestión Avanzada.



# Información sobre la Gestión de las Prestaciones

Durante el ejercicio 2018, en Mutualia se han gestionado un total de 100.321 solicitudes de prestaciones de Seguridad Social, con la siguiente tipología:

	2017(€)	2018(€)
<b>Incapacidad Temporal por contingencias comunes</b>	<b>71.362</b>	<b>78.548</b>
Pago Delegado	62.740	69.549
Pago Directo	8.622	8.999
<b>Incapacidad Temporal por contingencias profesionales</b>	<b>19.521</b>	<b>18.553</b>
Pago Delegado	17.034	17.170
Pago Directo	1.487	1.383
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	2.309	1.973
<b>Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales</b>	<b>1.095</b>	<b>91.041</b>
Lesiones Permanentes no invalidantes e Incapacidad Permanente y parcial	966	917
Incapacidad con derecho a pensión y prestaciones por fallecimiento	129	124
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	132	151
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	74	55

Produciéndose cuantitativamente un incremento de actividad de tramitación y pagos de prestaciones respecto al ejercicio 2017 del 6,16%.

Se han abonado a nuestros y nuestras clientes un importe total de 172.797.112€, que supone un aumento porcentual del 2,9% sobre lo abonado en el año 2017, correspondiendo a las siguientes prestaciones económicas:

	2017 (€)	2018 (€)
<b>Incapacidad Temporal por contingencias comunes</b>	<b>92.737.660</b>	<b>102.155.883</b>
<b>Incapacidad Temporal por contingencias profesionales</b>	<b>29.657.306</b>	<b>32.937.537</b>
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	11.408.941	11.331.145
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	31.694.350	23.640.783
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	1.914.526	2.353.821
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	507.020	377.943

	2017 (€)	2018 (€)
<b>Incapacidad Temporal por contingencias comunes</b>	92.737.660	102.155.883
<b>Incapacidad Temporal por contingencias profesionales</b>	29.657.306	32.937.537
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	11.408.941	11.331.145
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	31.694.350	23.640.783
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	1.914.526	2.353.821
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	507.020	377.943

Estos importes de prestaciones abonadas puestos en relación con las cuotas aportadas por nuestras empresas asociadas y trabajadores y trabajadoras autónomas adheridos, nos proporciona un ratio global de 58,41% de prestaciones sobre cuotas, que acreditan una gestión eficiente de los recursos económicos del sistema de la Seguridad Social y que se distribuye de la siguiente forma:

	2017	2018
<b>Incapacidad Temporal por contingencias profesionales</b>	14,23%	15,43%
<b>Incapacidad Temporal por contingencias comunes</b>	118,77%	124,96%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	5,47%	5,31%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	15,21%	11,08%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	0,92%	1,10%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	27,78%	21,87%

## Invalidez, Muerte y supervivencia

	2017	2018	% Variación
Baremos (Lesiones no Invalidantes)	903	880	-2,55
I.P. Parciales	23	18	-21,74
I.P. Totales	89	91	2,25
I.P. Absoluta	15	12	-20,00
G Invalidez	3	1	-66,67
Fallecidos/as	26	34	30,77
<b>TOTAL</b>	<b>1.059</b>	<b>1.037</b>	<b>-2,17%</b>

Además en Mutuaia, dando cumplimiento a nuestro valor de transparencia, ponemos a disposición de nuestras empresas asociadas a través de la EXTRANET (plataforma web que gestiona nuestra relación con clientes) los importes correctos a deducir en los Seguros Sociales correspondientes a las prestaciones de incapacidad temporal abonadas en pago delegado a las trabajadoras y trabajadores en situación de baja médica. De esta forma hemos facilitado a nuestras empresas en el ejercicio 2018 la gestión del reintegro de 345.500 euros correspondientes a diferencias a su favor generadas en 1.342 expedientes (cada uno se corresponde con diferencias generadas en un mes a favor de un trabajador o trabajadora); habiéndose incrementado el número de expedientes abonados respecto al ejercicio anterior en un 1,9%, pese a que los importes abonados en el ejercicio 2017 fueron sensiblemente superiores, ascendiendo a un total de 371.165€.

Contingencia Profesional	2017	2018
Duración media económica (en días)	33,67	35,88
Incidencia Económica	48,03	46,92
Días económicos de baja/total de trabajadoras/es afiliados	1,61	1,71

Riesgo del Embarazo y la Lactancia Natural	2017	2018	% Variación
Nº Expedientes riesgo embarazo	1.782	1.721	1.721
Nº Expedientes riesgo durante lactancia natural	12	12	12
Total Expedientes	1.794	1.733	1.733
Plazo de tramitación (días hasta el comienzo cobro prestación)	17,66	20,57	20,57
Duración media (días cobrando)	97,88	97,83	97,83

Contingencia Común	2017	2018
Pruebas diagnósticas	1.516	2.109
Intervenciones quirúrgicas	23	51
Nº de pacientes en Rehabilitación	187	314
Sesiones de fisioterapia	3.684	5.452
<b>Duración media de los procesos de alta (días)</b>		
<b>Incidencia económica (%)</b>		

## Asistencia sanitaria a terceros

Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales y de ampliar la atención sanitaria más allá de nuestra población protegida, prestamos servicios sanitarios a terceros lo que nos ha generado durante el ejercicio 2018 unos ingresos netos totales de 1.642.879,97 €.

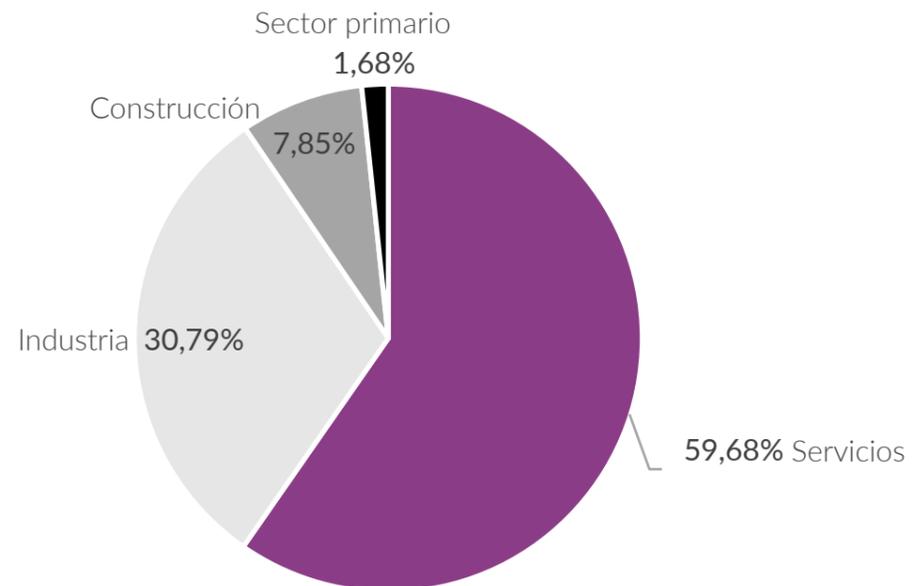
## Prevención de Riesgos Laborales



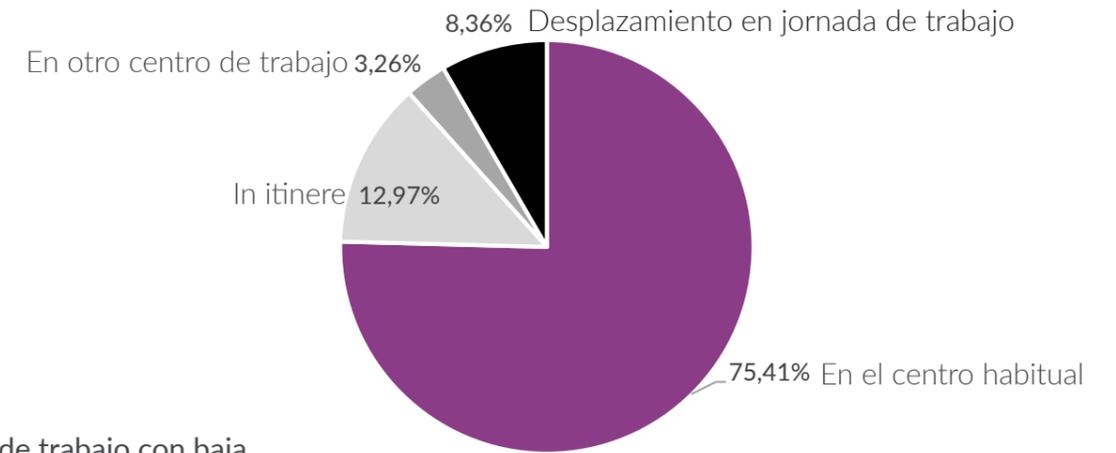
### Accidentes de trabajo

Indicador	2017	2018
Accidentes de Trabajo con baja	14.994	14.837
Accidentes con baja en jornada	12.975	12.912
Accidentes con baja in itinere	2.019	1.925
Accidentes sin baja	22.285	21.677

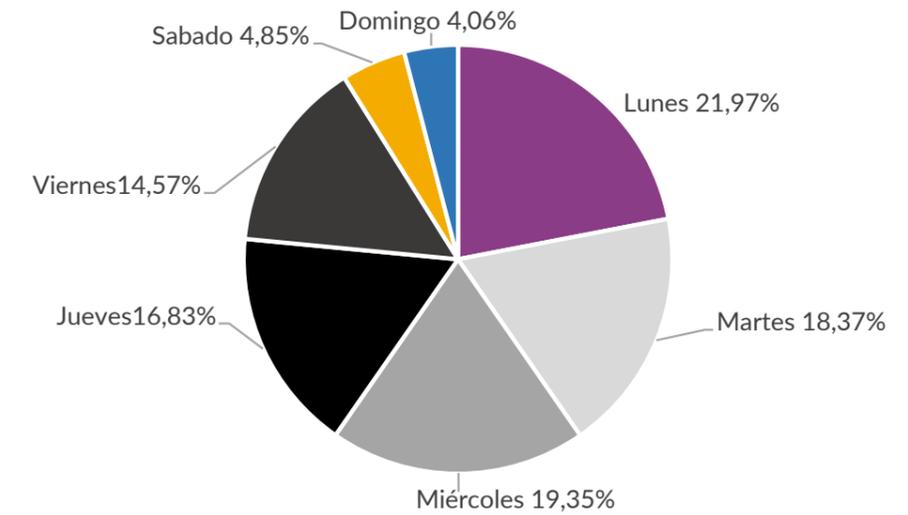
### Accidentes de trabajo con baja Por sector



### Accidentes de trabajo con baja Por lugar en el que se produjo el accidente



### Accidentes de trabajo con baja Por día de la semana



### Forma en la que se produjo el accidente

Indicador	2017	2018
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión	34,82%	34,18%
Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil	24,15%	24,5%
Choque o golpe contra un objeto en movimiento	17,54%	17,65%
Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso	8,47%	9,00%
Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación - Sin especificar	2,72%	2,82%
Contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura	2,21%	2,24%

		2017	2018
Visita a empresas		464	454
Estudios de siniestralidad		690	672
Análisis de AT y EP		275	317
Destinatarios/as de material divulgativo de prevención.*		360.678	227.572
Consultas en prevención		1.241	1.638
Campañas de prevención		107	96
Aula Mutuaia Prevención	Nº de jornadas/talleres	20	32
	Nº asistentes	383	609
Campus virtual Mutuaia	Nº cursos ofertados	36	38
	N1 asistentes	104	622

Impulsamos 36 **Campus virtual** con la participación de 622 personas obteniendo una satisfacción de 8,1 sobre 10 ofertando los siguientes temas:

- Investigación de accidentes
- Istripuen ikerketa
- Plan de emergencia
- Seguridad Vial
- Primeros auxilios
- Manipulación manual de cargas
- Prevención frente al ruido
- Riesgo ergonómico
- Riesgos psicosociales
- Seguridad y salud en el trabajo
- Trabajos con ordenador
- Trabajos con soldadura eléctrica
- Trabajos con soldadura oxiacetilénica
- Buenas prácticas para trabajos específicos en diferentes sectores
- Coordinación de actividades preventivas
- Curso básico de PRL en diferentes sectores

### Enfermedades Profesionales

Indicador	2017	2018
Enfermedades Profesionales con baja	544	593
Enfermedades Profesionales sin baja	634	641
Enfermedades Profesionales Totales	1.178	1.234

### Distribución de Enfermedades Profesionales

Con baja	2017	2018
Ag. Químicos	0,00%	0,17%
Ag. Físicos: Ruido	0,00%	0,00%
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	87,69%	85,84%
Ag. Físicos: Vibraciones	0,18%	0,17%
Ag. Físicos: Otros	4,41%	5,06%
Ag. Biológicos	4,04%	2,02%
Inhalación (otras sust. y ag.)	1,47%	3,54%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	1,84%	3,20%
Ag. Carcinogénicos	0,37%	0,00%

Con baja	2017	2018
Ag. Químicos	0,00%	0,00%
Ag. Físicos: Ruido	29,49%	20,59%
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	54,73%	66,46%
Ag. Físicos: Vibraciones	0,00%	0,00%
Ag. Físicos: Otros	12,62%	10,61%
Ag. Biológicos	0,47%	0,47%
Inhalación (otras sust. y ag.)	0,95%	0,62%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	1,74%	1,09%
Ag. Carcinogénicos	0,00%	0,16%

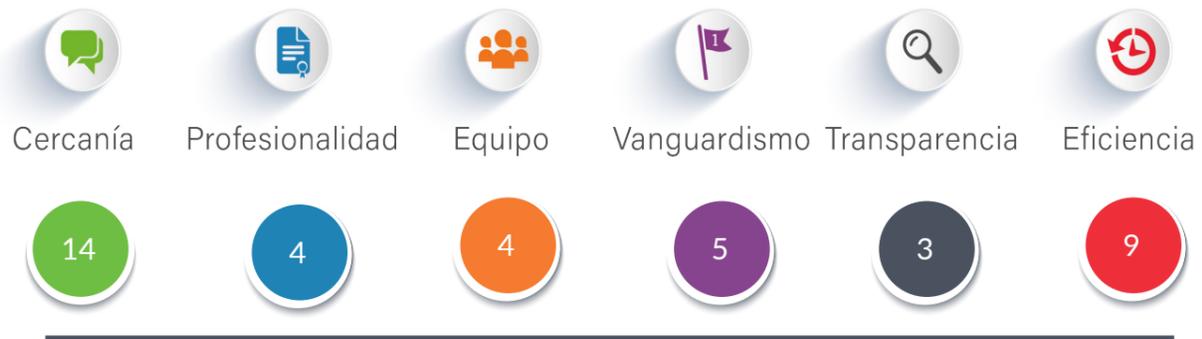
## Macroproyectos

### Desarrollar la cultura corporativa

### Desarrollar los valores

#### Premios Balioak Bizi

En el ejercicio 2018 hemos lanzado la 2ª Edición de los premios Balioak Bizi BIZI Sariak. Estos premios tienen por objetivo vivir los valores, implementándolos de forma visible y tangible en nuestro día a día en los procesos de trabajo. En esta edición se han presentado 39 proyectos, con la participación de 183 personas.



39



En esta edición las personas de Mutualia han podido elegir a los proyectos finalistas, dos por cada valor que posteriormente se presentaban a las Juntas Territoriales, dando participación tanto a las personas como a las y los clientes, a través de las empresas miembro de las diferentes Juntas Territoriales. Los seis proyectos finalistas y ganador en cada valor han sido: Sueño, Zure Ondoan, Fisioa Etxean, Ágora, Día del Cliente y Pulseras identificativas.

En un acto que se celebró el día 14 de diciembre estos seis proyectos se presentaron ante la Junta Directiva, siendo ganador el proyecto Fisio Etxean.



## Potenciar la orientación Interna

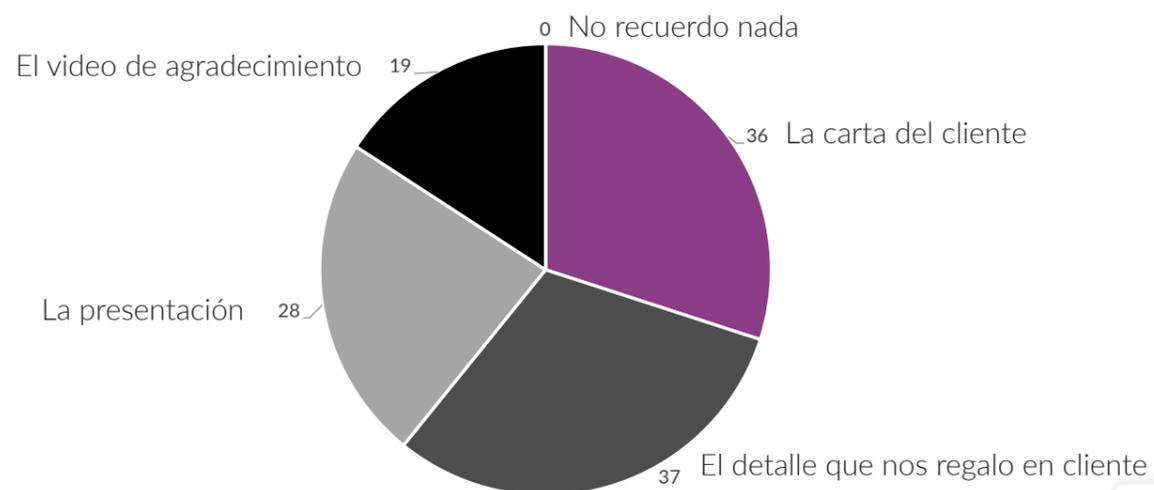
### Día de Cliente

En enero de 2018 se celebró el Día de Cliente. Con esta iniciativa anualmente destinamos al menos una jornada de manera especial a recordar algunos datos e ideas que nos ayuden a salir de nuestro día a día y a pensar aún más en nuestras y nuestros clientes. Buscamos hacer partícipe a toda la organización de que todas y cada una de las personas que trabajamos en Mutualia intervenimos en la cadena de aportación de valor para nuestro principal grupo de interés.

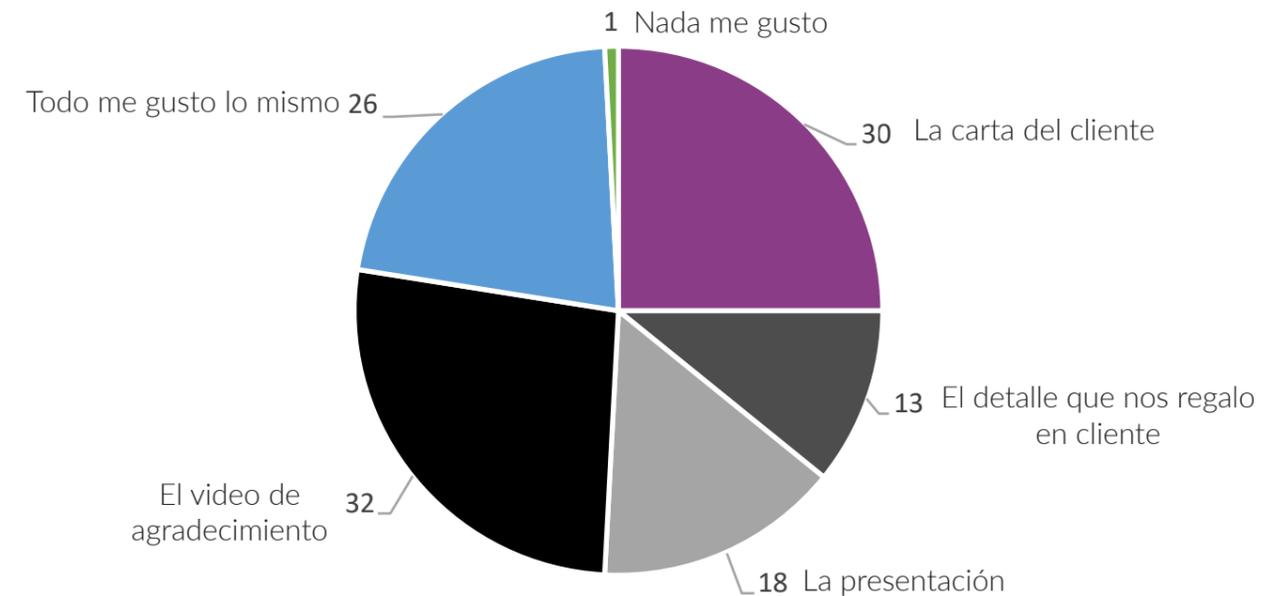
Este año decidimos reconocer el trabajo realizado por nuestras personas a través de los agradecimientos recibidos de nuestras y nuestros pacientes. Para ello realizamos un video con testimonios reales de pacientes de cada uno de nuestros centros como refuerzo positivo del buen hacer de nuestras personas. Fue una edición para reconocer que, si bien las y los clientes son nuestra razón de ser, son nuestras personas el motor, el pilar y quienes realmente hacen posible este gran proyecto que es Mutualia. Siguiendo con esta idea de reforzar positivamente a nuestras personas, a cada una de ellas le entregamos una carta personalizada por puesto y/ o área, escrita por una o un cliente anónimo e imaginario, dándole las gracias por su trabajo, esfuerzo y actitud y que, además, completaba con un regalo (bote de gominolas). De esta manera buscábamos, además del reconocimiento a nuestras personas, que éstas percibieran una imagen cercana y amable de nuestras y nuestros clientes. Aunque en el momento de planificar esta edición tuvimos claro cuál era el objetivo principal de la misma, precisamente este reconocimiento a nuestras personas, también quisimos de alguna manera involucrar a todas las áreas en su diseño. Por eso, les pedimos que enviaran al equipo responsable del diseño de la edición del Día de Cliente de 2018 una relación de todas y cada una de sus actuaciones con incidencia en clientes. Con esta propuesta lo que pretendíamos era que todas y todos tomáramos consciencia de que muchas de nuestras actuaciones inciden directa o indirectamente en la satisfacción de nuestras y nuestros clientes.

Además, como novedad también incorporamos a la finalización del Día de Cliente una encuesta de satisfacción para, en su caso, identificar nuevas acciones de mejora en el diseño y planificación de futuras ediciones.

¿Qué recuerdas más del Día del Cliente de este año?



¿Qué te gustó más de ese día?



### Taller de Creatividad

Con el objetivo de reforzar nuestra orientación a las y los clientes, y para aumentar su satisfacción y fortalecer nuestra imagen, pusimos en marcha un taller de creatividad sobre iniciativas innovadoras en ese ámbito. Así, elaboramos un informe e incorporamos las ideas seleccionadas al plan de gestión (por ejemplo: Creación del Canal Cliente en nuestra intranet Elkargune –clientes en primera página- con información de empresas, entrevistas, píldoras, etc., instauración del Día con Cliente en el que personas de la mutua más allá del área de gestión acompañen al personal técnico a las empresas para tener un mayor conocimiento de las mismas o la sistematización de Visitas organizadas a empresas para nuestro personal).

## Canal Cliente

Como ejemplo de estas ideas llevadas a la práctica, en 2018 se ha puesto en marcha el Canal Cliente en Elkargune, con el que, a través de videos, infografías, concursos y mensajes mensuales recordamos a nuestras personas la presencia e importancia de nuestras y nuestros clientes como eje de nuestra actividad.

## Reforzar nuestra gestión con certificaciones y reconocimientos

### Identificar prácticas Role Model y desarrollarlas de forma que optemos al Premio Vasco en Elementos Clientes

En 2018 Mutualia obtuvo el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el Elemento Clientes. El Premio Vasco de Gestión Avanzada es el más importante de Euskadi en materia de gestión y se puede obtener para cada uno de los cinco elementos del modelo (estrategia, innovación, clientes, personas y sociedad).

El galardón en Clientes que hemos obtenido este año, se suma al que logramos en 2016 en el elemento Personas. De hecho, este logro es de todas las personas de Mutualia, ya que es resultado directo de la implicación en dar el mejor servicio posible a nuestras y nuestros clientes.



## Establecer mecanismos de relaciones con los grupos de interés

### Cultivar las relaciones con clientes-quié es cliente, tipología, necesidades, mecanismos de relación

A lo largo de 2018 hemos desarrollado distintas acciones dirigidas a mejorar la relación con nuestros clientes, y que nos permiten atender mejor sus necesidades y expectativas. A destacar el trabajo realizado por un equipo de mejora surgido para reorganizar la recogida de llamadas de Mutualia a través de las distintas líneas y canales. Gracias a la nueva sistemática somos capaces de atender eficientemente y más cercanamente a un mayor número de clientes, logrando una disminución global de los costes de servicio y una mejora de la calidad de la gestión de las llamadas de asistencia urgente.

### Premio a la Mejor Sugerencia de Cliente

Este concurso anual es un canal para la identificación de mejoras y para reconocer aquella idea que nos ayudara a mejorar la calidad de nuestros servicios. Esta iniciativa, dirigida a todas y todos los trabajadores de nuestras empresas asociadas y de asesorías colaboradoras, busca su implicación y colaboración para que nos ayuden a ofrecer el mejor servicio.

El premio de esta VII Edición ha recaído en la sugerencia presentada por JOSE CRUZ GONZALEZ MURUA, trabajadora del KUTXABANK, relacionada con la reducción de las bolsas y embalajes de plástico en nuestras clínicas.

### Foro Mutualia

Durante el mes de abril organizamos 6 jornadas del Foro Mutualia en Bizkaia, Gipuzkoa y Araba para informar sobre la Orden ESS/256/2018, de 12 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, sobre el Sistema de Incentivos a la disminución de la siniestralidad laboral "BONUS" y el nuevo aplicativo BONUSWEB para realizar solicitudes del mismo. A las mismas acudieron unas 300 personas de nuestras empresas asociadas y asesorías colaboradoras.

### Colaboraciones con Colegios Profesionales y Agrupaciones Empresariales

Durante este ejercicio hemos desarrollado distintas actividades de divulgación y colaboración con distintas organizaciones empresariales de nuestro entorno. Así, hemos podido compartir conocimientos sobre "Prevención para emprendedores", el sistema "BONUS" o los nuevos modelos de gestión de la salud en la empresa, con CEBEK, SEA o la FVME, entre otros.

## Contribuir a los objetivos de Desarrollo Sostenibles

### Desarrollar programas de acercamiento de la Prevención de Riesgos Laborales a los jóvenes y a la sociedad en su conjunto

**Actos jornadas y seminarios**, se han organizado 16 con la asistencia de más de 207 personas y un índice de satisfacción de 8,8 sobre 10. Acto conmemorativo del día de la seguridad y salud en el trabajo día de la seguridad: "El estrés laboral y sus repercusiones inmunobiológicas" Acto entrega premio Mutualia: "Los retos del compliance en materia de prevención de riesgos laborales" Seminario: "Integración de la prevención de riesgos laborales mediante el liderazgo" (2 sesiones) Seminario: "Comunicación de malas noticias"

**Actos jornadas y seminarios**, se han organizado 16 con la asistencia de más de 207 personas y un índice de satisfacción de 8,8 sobre 10. Acto conmemorativo del día de la seguridad y salud en el trabajo día de la seguridad: "El estrés laboral y sus repercusiones inmunobiológicas" Acto entrega premio Mutualia: "Los retos del compliance en materia de prevención de riesgos laborales" Seminario: "Integración de la prevención de riesgos laborales mediante el liderazgo" (2 sesiones) Seminario: "Comunicación de malas noticias"

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

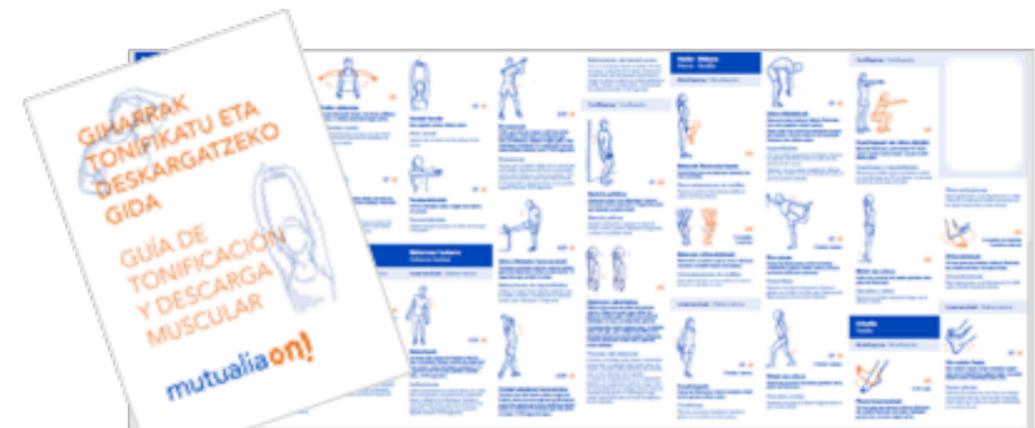
Se entrega a cada asistente el manual titulado: "Los nódulos. Enfermedad profesional de la voz" y durante el año se han organizado 12 talleres.



**Talleres de descarga muscular y tonificación MUTUALIA-ON:** Es una actividad cuya finalidad es disminuir los problemas musculoesqueléticos de las personas trabajadoras, logrando un incremento de la movilidad y del tono muscular gracias a la práctica habitual de una rutina propuesta de ejercicios físicos, para realizar tanto en el puesto de trabajo como fuera de él. Consta de varias fases, entre las que se encuentra el análisis previo del puesto de trabajo, el diseño de la rutina adaptada a los requerimientos del puesto, la realización de los talleres de descarga muscular y el seguimiento inicial y periódico.

Se han organizado 7 talleres de 8 sesiones/taller)

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



**Escuela de Gestión del estrés:** Talleres que ayudan a abordar la gestión preventiva del estrés, tanto por parte de las empresas como de las personas trabajadoras aprendiendo las formas de identificarlo, conociendo las causas que pueden provocarlo así como de las técnicas de manejo tanto de las causas como de las consecuencias de una forma práctica. Se lleva a cabo mediante talleres de tres sesiones en cada uno. Se han realizado 8 talleres de 3 sesiones



En estas tres actividades han participado 402 personas con un índice de satisfacción de un 8,8 sobre 10.

## Exposición itinerante de fotografías “Miradas de prevención”

La exposición “Miradas de prevención”, inaugurada en 2017, es una selección de 31 fotografías, seleccionadas entre más de 1.000 fotografías que han participado en el concurso Mutualia de fotografía sobre Prevención de Riesgos Laborales. La exposición tiene carácter itinerante y se pone disposición de nuestras empresas asociadas para poder ser mostrada en todos los rincones de nuestro territorio. El objetivo de esta muestra es ayudar a la reflexión y concienciación sobre la importancia de la prevención de los riesgos laborales.



Durante el año 2018, la exposición ha estado en:

- Centro de Formación CIFP EASO. Abril 2018
- Fundación Vital de Vitoria-Gasteiz. Julio 2018
- IV CONGRESO INTERNACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD de Osalan en el Palacio de Euskalduna. Noviembre 2018



## Participación en el IV congreso internacional de Seguridad y Salud

Mutualia ha tenido una notable presencia en el IV CONGRESO INTERNACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD organizado por Osalan, los días 14, 15 y 16 de noviembre, con una participación muy activa a través de distintas iniciativas.

Stand de Mutualia:

Entre otras cosas, a lo largo de estos tres días, Mutualia ha mostrado en su stand herramientas útiles e innovadoras para la prevención de riesgos laborales:

Simulador de la edad: Las personas que se acercaron a probar el simulador pudieron comprobar las dificultades ocasionadas por las limitaciones sensoriales y motoras, asociadas frecuentemente a edades avanzadas. Esta herramienta pretende sensibilizar ante esta realidad para promover un envejecimiento activo y saludable.

Simulador de conducción: Muchas personas tuvieron ocasión de probarlo y situarse así ante condiciones peligrosas que pueden surgir durante la conducción real y hacernos conscientes del riesgo de accidentes de tráfico.

Exoesqueleto: Se exhibieron dos exoesqueletos que ayudan a la reducción del esfuerzo físico de la columna y evitando posibles lesiones dorso-lumbares. Es una herramienta de gran apoyo para personas que trabajan en posturas forzadas de espalda y/o manipulando cargas.



### • Participación en charlas y talleres:

Asimismo, los técnicos de prevención de Mutualia explicaron a fondo las características tanto del exoesqueleto como el simulador de edad en sendos talleres, y el público presente tuvo ocasión de probar ambos equipos.



Otro de las charlas que se impartió en el marco del congreso fue la Escuela de Voz, una iniciativa ya consolidada en Mutualia, que recibió gran acogida. Se mostró el uso de la técnica vocal adecuada a las personas profesionales que utilizan la voz como herramienta de trabajo, trabajando por el cuidado de su voz para prevenir futuras disfonías.

**Exposición fotográfica:**

Por otra parte, cientos de personas han visitado estos tres días la exposición Miradas de Prevención, situada en el hall del Palacio Euskalduna: 30 fotografías que han participado en distintas ediciones del concurso que organiza anualmente Mutualia sobre prevención de riesgos laborales con el objetivo de promover la cultura de la prevención, concienciar contra la siniestralidad laboral y conseguir entornos de trabajo más seguros y saludables.

**Premio Mutualia a la innovación en Prevención de Riesgos Laborales y a la Igualdad en la empresacongreso internacional de Seguridad y Salud**

El día 14 de noviembre en el seno del IV CONGRESO INTERNACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD, se llevó a cabo la entrega de los Premios Mutualia. Se trató de la 8ª edición de estos premios, organizados por Mutualia con la colaboración de CONFEBASK, ADEGI, CEBEK, SEA y OSALAN, para la promoción de la igualdad y la seguridad y la salud en el trabajo.



La empresa premiada, en la categoría de Innovación en Prevención de Riesgos Laborales fue Aernnova con su proyecto “Aernnova Zaindu”. El premio a la Igualdad en la Empresa lo recibió la empresa Polymat con su proyecto “Beca Emakiker para mujeres científicas en polímeros.

Recibieron accésit las empresas: Ayuntamiento de Bilbao, Centro de Formación Somorrostro, GAIA, IMQ Prevención, JEZ Sistemas Ferroviarios, Mercedes-Benz España y Metro Bilbao, en la categoría de Innovación en la Prevención de Riesgos Laborales; y Unilever Foods Industrial y Eusko Trenbideak, en la categoría de Igualdad en la Empresa.

**Reconocimientos OBidean**

El día 5 de mayo se llevó a cabo la 7ª edición de los reconocimientos OBidean, reconocimientos que se otorgan a las empresas que contribuyen de forma excelente a la reducción de la siniestralidad laboral forjando el camino hasta el objetivo final de cero accidentes.

Las empresas reconocidas han sido: Deusto Sistemas S.A., Onity S.L., Fosroc Euco S.A.U., Betico Compressors S.A.U. y la Escuela Profesional Industrial Maristas.



## Diseñar y desplegar un plan de compra y contratación pública verde según la adhesión firmada con el GV al Programa de Compra y Contratación Pública Verde 2020.

Tras la adhesión a finales de 2017 de Mutualia al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2020, de la mano de IHOBE, hemos adquirido diversos compromisos recogidos en un plan de acción 2018-2020 para implantar la compra y contratación pública verde en nuestra entidad.

Como hito destacar por su relevancia que en 2018 hemos ambientalizado el 78% de las licitaciones promovidas en el ejercicio, de aquellas cuyo objeto es ambientizable, y hemos introducido criterios ambientales en el 38% de licitaciones cuyo objeto no era considerado de importancia ambiental; superando con creces el objetivo de ambientalizar el 50% de las licitaciones del año.

Gracias a este plan de gestión y a las acciones que en el mismo se contienen, conseguimos que Mutualia sea tractora en materia medioambiental ya que las personas y empresas que deseen ser proveedoras de Mutualia, deben tener en cuenta estos aspectos en sus empresas y en los materiales que suministran o en los servicios que prestan.

Además, hemos conseguido que IHOBE nos mencione en su página web con una buena práctica gracias al proyecto de sustitución de las fuentes de agua aspecto que también ha sido valorado como punto fuerte en la auditoria de AENOR.



Nueva normativa nueva sistemática: La contratación Pública de Mutualia como elemento tractor de políticas sociales, medio ambientales, de innovación y desarrollo

La entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público ha supuesto una transformación radical del sistema de contratación pública de Mutualia, introduciendo un proceso de revisión de nuestras normas de contratación para adaptarnos a los nuevos requerimientos que ha permitido utilizar la contratación pública como un elemento tractor de políticas sociales, medio ambientales, de innovación y desarrollo.

Anualmente Mutualia destina en torno a 24 millones de euros en la contratación de obras, servicios y suministros y no podemos obviar el impacto que dichas contrataciones tienen en nuestro entorno y en la sociedad, por lo que nos hemos propuesto llevar a cabo una función ejemplarizante, y promover la implantación de medidas sociales en todas nuestras contrataciones para que sean de obligado cumplimiento para aquellas entidades que quieran resultar adjudicatarias de nuestros contratos.

Para informar y concienciar a las personas que integran la plantilla de Mutualia se ha impartido formación interna sobre los cambios en materia de contratación y la nueva sistemática a más de 150 clientes internos a los fines de que planifiquen sus necesidades y sepan cómo han de proceder en sus respectivas áreas para dar el más estricto cumplimiento a la normativa de contratación pública.



## Establecer mecanismos de relaciones con los grupos de interés

### Diseñar un plan de Presencia y Colaboración con instituciones, redes y foros para el ámbito de gestión de personas.

Un elemento clave para la mejora de nuestra gestión y aprendizaje son las relaciones con diferentes organizaciones. De estas relaciones surgen sinergias que permiten mejorar y avanzar tanto a las mismas como a la sociedad en general. Dentro de este ámbito hemos mantenido las relaciones con: ADEGI, SEA y CEBEK en los ámbitos de nuevas culturas de relaciones en la empresa, culturas basadas en valores, participando en jornadas presentando nuestro modelo de gestión de personas y la cultura de valores.

Así mismo, en lo relativo a Igualdad, Conciliación y Corresponsabilidad hemos participado en el grupo de CEBEK Empresa Bardin; en Denbora Sarean con Ayuntamiento de Bilbao y Diputación Foral de Bizkaia, con Eusko Jauriaritza difundiendo nuestro plan de igualdad y la firma de acuerdos por la diversidad (Charter de Igualdad). A nivel estatal de forma continua con el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, a través de diferentes jornadas e iniciativas (Brecha Salarial, Más mujeres mejores empresas, CV ciego, etc.), y en el Foro de EFR para grandes empresas

A nivel europeo estamos trabajando en el Proyecto IMPRESS (Improving management competences on Excellence based Stress avoidance and working towards Sustainable organisational development in Europe) es un proyecto financiado por la Unión Europea, cuyo objetivo es desarrollar y validar un conjunto de herramientas innovadoras que permitan identificar y tratar asuntos relacionados con el estrés a nivel individual y a nivel organizacional, así como capacitar a los profesionales sobre las cuestiones de estrés relacionadas con el trabajo.

Esta iniciativa se lleva a cabo por un consorcio europeo formado por organizaciones de diferentes localizaciones; GAIA de Bilbao como líder del proyecto, Riga East University Hospital y Biedriba Eurofortis de Letonia, IBK Management Solutions, International Industrial Consult y la Universidad Ludwig-Maximilians de Munich de Alemania, la Cámara de Comercio de Waterford de Irlanda, las Universidad de Barcelona y MUTUALIA.

La parte científica es desarrollada por las universidades, mientras que Mutualia y el resto de organismos, participa con un enfoque de usuario final y como testadores de las herramientas que se van desarrollando.



## Acometer la Transformación Digital

### Transformación Digital

Mutualia está concienciada de la importancia de incluir la vanguardia tecnológica en sus procesos, ofreciendo el mayor número de servicios innovadores y utilizando los canales digitales.

Durante el 2018 Mutualia ha continuado afrontando la transformación digital en la que lleva inmersa varios años, desarrollando un Plan de Transformación Digital con el objetivo de coordinar todos los proyectos tecnológicos enfocados a 4 pilares básicos:



### Transformar puestos de trabajo con Office 365

Las nuevas herramientas y programas han cambiado la forma de trabajar como la conocíamos hasta ahora. Las nuevas herramientas tecnológicas permiten colaborar y trabajar en equipo independientemente de nuestra ubicación, facilitando también la conciliación laboral y el teletrabajo.

En Mutualia se está potenciando este cambio cultural, implantando nuevas herramientas basadas en Office 365 que permiten mejorar la eficiencia, el trabajo en equipo, la comunicación, la conciliación y movilidad.



## Diseñar e implantar de licitación electrónica

Otro de los principales cambios a raíz de la entrada en vigor de la LCSP ha sido la adaptación al sistema de contratación pública electrónico, implantando la integración sistémica con la Plataforma de Contratos del Sector Público, más eficiente, transparente e íntegro, dotando a nuestros procedimientos de seguridad jurídica persiguiéndose en todo momento la eficiencia del gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad.

Con el objetivo de aprovechar al máximo la licitación electrónica y adaptar la sistemática de Mutualia a la nueva realidad tecnológica a principios de 2018 comenzamos con el desarrollo de una herramienta de licitación electrónica propia que incluirá un gestor electrónico de expedientes capaz de incluir toda la documentación contenida en un expediente y que ésta esté integrada con los programas SAP, AS400, la extranet de proveedores Contrata con Mutualia, el Tribunal de Cuentas, Registro Público de Contratos y el Procedimiento Telemático cas@.

De esta forma, además de contribuir a la reducción del papel, se intercambiará información entre las diferentes plataformas, evitando la duplicación de las mismas tareas tanto para el área de Gestión de Recursos como para los proveedores.

Tras la entrada en productivo de todas las fases prevista para 2019, dispondremos de una única base de datos que integre todos los programas necesarios para realizar todas las comunicaciones a los diferentes Organismos, así como el seguimiento de los contratos



## Implantar el Modelo de Tres Líneas de Defensa

### Adecuar nuestra gestión al nuevo Reglamento General de Protección de Datos

La seguridad de la información es y seguirá siendo una de los retos más relevantes de Mutualia. Estamos comprometidos en garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos de forma segura, previniendo las posibles incidencias que puedan surgir.

Desde 2017 Mutualia está certificada en la ISO27001 con alcance a toda la organización, renovándola en el 2018. Esta certificación evidencia que se toman todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la información.

Estamos trabajando para mejorar nuestra infraestructura informática para prevenir y ser proactivos ante un ciberataque a la par que trabajamos la concienciación de nuestro personal, creando una cultura interiorizada en seguridad de la información.



## Ley de Protección de Datos

Siendo de aplicación a partir del 25 de mayo de 2018 el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD), en cumplimiento de su art. 37 y siguientes; así como según lo previsto en el art. 34.1 I) de la LEY ORGÁNICA 3/2018 de 5 de diciembre de PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DIGITALES (LOPDGDD), el Director Gerente nombró como DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS de MUTUALIA al letrado D. José Ángel Moral Sáez-Díez, y comunicándose tal designación a la AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Conforme al art.39 del citado RGPD, el delegado de protección de datos tendrá como mínimo las siguientes funciones:

a) informar y asesorar al responsable o al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del presente Reglamento y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros;

b) supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros y de las políticas del responsable o del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes;

c) ofrecer el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y supervisar su aplicación de conformidad con el artículo 35;

d) cooperar con la autoridad de control; e) actuar como punto de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento, incluida la consulta previa a que se refiere el artículo 36, y realizar consultas, en su caso, sobre cualquier otro asunto.

El delegado de protección de datos desempeñará sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y fines del tratamiento

Igualmente, en mayo de 2018, se procedió al nombramiento como RESPONSABLE DE SEGURIDAD de MUTUALIA a Dña. IRATXE IJALBA IZAGUIRRE (Directora de Sistemas de Información).

Por otro lado, el COMITÉ DE SEGURIDAD de MUTUALIA (compuesto a partir de mayo de 2018 por el Delegado de Protección de Datos y la Responsable de Seguridad antes citados, junto a la Directora de Organización y Gestión de Riesgos Dña. VERONICA HUIDOBRO DE DIEGO ; y el consultor externo D. JAVIER SALLA GARCÍA); como órgano de asesoramiento y apoyo técnico al Director Gerente, ha impulsado la adaptación de las áreas y procesos de MUTUALIA al citada nueva normativa en vigor desde mayo de 2018; proponiendo nuevos modelos documentales y procedimientos de actuación, así como manteniendo reuniones mensuales de seguimiento permanente de los distintos tratamientos de datos personales en MUTUALIA; para garantizar el adecuado cumplimiento normativo.

## Diseñar e implantar herramientas de licitación electrónica

### Licitación electrónica

Otro de los principales cambios a raíz de la entrada en vigor de la LCSP ha sido la adaptación al sistema de contratación pública electrónico, implantando la integración sistémica con la Plataforma de Contratos del Sector Público, más eficiente, transparente e íntegro, dotando a nuestros procedimientos de seguridad jurídica persiguiéndose en todo momento la eficiencia del gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad.

Con el objetivo de aprovechar al máximo la licitación electrónica y adaptar la sistemática de Mutualia a la nueva realidad tecnológica a principios de 2018 comenzamos con el desarrollo de una herramienta de licitación electrónica propia que incluirá un gestor electrónico de expedientes capaz de incluir toda la documentación contenida en un expediente y que ésta esté integrada con los programas SAP, AS400, la extranet de proveedores Contrata con Mutualia, el Tribunal de Cuentas, Registro Público de Contratos y el Procedimiento Telemático cas@.

De esta forma, además de contribuir a la reducción del papel, se intercambiará información entre las diferentes plataformas, evitando la duplicación de las mismas tareas tanto para el área de Gestión de Recursos como para los proveedores.

Tras la entrada en productivo de todas las fases prevista para 2019, dispondremos de una única base de datos que integre todos los programas necesarios para realizar todas las comunicaciones a los diferentes Organismos, así como el seguimiento de los contratos

### Incremento de la actividad de Contratación

Los cambios normativos que introduce en su articulado, vinculados a la modificación de los umbrales, ha supuesto un incremento exponencial de la actividad de contratación pública

Expedientes	2017	2018	% Variación
Nº expedientes abiertos	42	81	92,85

### Rentabilidad obtenida en el ejercicio a través de las licitaciones y del control del gasto en las adjudicaciones directas

La gestión eficiente de los fondos públicos es una de nuestras principales prioridades por lo que buscamos seleccionar las mejores ofertas y registramos la rentabilidad que se obtiene en cada licitación que promovemos en cada ejercicio, bien por suponer una rebaja respecto de los precios que veníamos abonando, bien por alcanzar una contención del gasto.

## Implantar la extranet de proveedores

En 2018 hemos puesto en marcha el proyecto ganador de los Premios Balioak Bizi 2017 en el apartado de transparencia implantando una Plataforma online de Proveedores cuya finalidad es dar a conocer quiénes somos, qué buscamos y las políticas que rigen nuestra actuación, así como contar con un registro informatizado de actuales y potenciales personas y entidades proveedoras que incluya toda la documentación que nos es legalmente necesaria verificar, en base a la cual articularemos nuestro procedimiento de homologación y evaluación de proveedores totalmente transparente.

Queremos conocer en profundidad a las entidades colaboradoras y tener a nuestra disposición de forma actualizada su información respecto de su capacidad, solvencia, ámbitos de actuación, sistemas de gestión, políticas sociales y medioambientales, lingüísticas, de conciliación e igualdad, entre otras cuestiones, así como realizar un mejor seguimiento de incidencias, quejas y propuestas de mejora a nivel bidireccional, manteniendo un canal de comunicación más estrecho, garantizando en todo momento la trazabilidad y confidencialidad de la documentación.

En Junio de 2018 llevamos a cabo la prueba piloto con una selección de proveedores y en Septiembre de 2018 se remitió una notificación a todos los proveedores dando a conocer la herramienta, sus beneficios e instrucciones de acceso para darse de alta en la misma, cumplimentar los formularios, así como aportar la documentación requerida. Mutua comienza a incluir en el 2019 en las Licitaciones que ha promovido, en los Pliegos de Condiciones Particulares, entre sus cláusulas refiere que los adjudicatarios deben de estar dados de alta o registrados en la citada Plataforma de Proveedores, continuando día a día evolucionando con mayor número de validaciones y así poder poner en marcha la totalidad del proyecto.



## Proporcionar eficientemente la Asistencia Sanitaria de mayor calidad y seguridad

### Elaborar el Plan de Gestión de la UGS, así como el de Seguridad de Pacientes 2018-2020

Se ha realizado el Plan de Gestión de la Unidad de Gestión Sanitaria y el desarrollo del cuadro de mando en el primer semestre/18. Se ha completado la adecuación de Mutua a las Ordenes del Gobierno Vasco en relación a los Comités de Seguridad de Pacientes y sobre el Sistema de notificación de Incidentes (entregado al Gobierno Vasco el 15/01/2018 la documentación relativa a los Comités de Seguridad de Pacientes, Se ha completado la adecuación a los requisitos del Sistema de Notificación de Incidentes, estando operativo el sistema de comunicación en la página web. Se han revisado y actualizado los mapas de riesgos (ahora en Global Suite). Se han agrupado las diferentes acciones frente al dolor en el Proyecto Mutua sin dolor.

### Homegenizar la gestión sanitaria

La mayoría de las acciones en AT/EP están centradas en la monitorización de las actuaciones, indicadores y criterios de actuación de las personas que conforman el equipo sanitario para lograr una asistencia similar en calidad y criterios de decisión en los diferentes centros asistenciales de MUTUALIA, así como en el control de casos y en la toma de decisiones en tiempo óptimo. Se ha establecido un Plan de Eficiencia específico para Bizkaia, iniciado en septiembre y evaluado en diciembre, que continuará en 2019. En 2018 se ha avanzado en la unificación de criterio para la asignación de las prestaciones de REL y CUME.

### Servicios Vanguardistas

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

La actividad de la Unidad Sanitaria de Enlace sigue aumentando de forma significativa, durante 2017 nuestro equipo superó las 5.000 consultas y contactos, durante 2018 ha realizado más de 7.000.

### Unidades de cirugía ambulatoria

Potenciamos las Unidades de Cirugía Ambulatoria en Clínica Pakea, Clínica Ercilla y HAR lo que nos ha permitido pasar del 56,9% al 62,4% de ingresos sin estancia.

## Focus groups con pacientes

Desde 2011 se realizan estas dinámicas con pacientes con el fin de testear sus necesidades y expectativas ante la prestación de nuevos servicios o la identificación de mejoras en los ya prestados. Se han llevado a cabo 4, explorando temáticas muy diversas como Asistencia con Medios Ajenos, Percepción de los Acompañantes de los pacientes ingresados, Dolor en el paciente ingresado y acciones de Humanización.

## Aportación científica

La aportación científica de Mutuاليا ha supuesto la realización de 68 trabajos, tanto locales como nacionales e internacionales.

	2017	2018
Nº de trabajos científicos	58	68
Convenios de formación	24	24

En este aspecto es de destacar que la producción científica del A. Sanitaria de Mutuاليا sigue creciendo, alcanzando niveles muy elevados para una organización de nuestro tamaño, y no sólo en volumen sino en calidad e importancia de los trabajos así como de los foros donde se presentan. La mayoría de los trabajos son realizados dentro de las disciplinas de Traumatología, Rehabilitación y Gestión Sanitaria-Calidad Asistencial.

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

El desarrollo del sistema de fabricación aditiva (impresora 3D) cada vez más implantado en la medicina moderna, ha proporcionado a Mutuاليا la posibilidad de utilizar la tecnología 3D para diseñar órtesis a medida utilizando la ingeniería inversa, sin necesidad de radiar al paciente. En este caso, la ingeniería inversa es un proceso llevado a cabo con el objetivo de obtener el diseño de la zona anatómica que sea de interés médico. A partir de una copia de la zona afectada se pueden crear, gracias a la impresora 3D, férulas u órtesis personalizadas que faciliten la curación del paciente.

## Acreditación QH\*\*\*

La buena gestión de Mutuاليا le ha hecho estar siempre a la vanguardia en cuanto a premios y reconocimientos. Este año hemos recibido de manos del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) el máximo galardón que concede esta organización: la Acreditación QH 3 Estrellas a la Excelencia en la Calidad Asistencial.

Mutuاليا fue la primera mutua en recibir la Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en 2015, logrando el reconocimiento en su categoría QH 1 Estrella. En 2016 logramos una mejora de nivel: la Acreditación QH 2 Estrellas.

El 6 de Noviembre de 2018 Mutuاليا ha recibido de manos del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) el máximo galardón que concede esta organización: la Acreditación QH 3 Estrellas, en reconocimiento al esfuerzo realizado por la mutua con la calidad asistencial y la mejora continua.



En Contingencia Común en el año 2018 hemos seguido trabajando en la recién implantada Historia Clínica Digital en Contingencia Común, mejorando entre otros aspectos, los sistemas de visualización de evolutivos, la sistemática de autorización personal para la solicitud de pruebas y tratamientos e incorporando indicadores de seguimiento de eficacia individualizados

Se han optimizado los procesos de Control y Seguimiento, revisando de forma periódica la situación y volumen de expedientes para citar, así como las cargas de las agendas del personal médico para poder detectar diferentes mejoras bien definitivas o puntuales que incorporar en el sistema de inicio control y seguimiento de los procesos de baja.

Se ha incrementado la realización de Pruebas y Tratamientos para evitar la prolongación innecesaria de los procesos de baja. Dando continuidad al marco de colaboración establecido con el Departamento de Salud del Gobierno Vasco a través de la resolución de 27 de abril de 2017 (anexo), desarrollamos la realización de pruebas diagnósticas y tratamientos terapéuticos y rehabilitadores.

Durante el año 2018 se continúa con la realización de sesiones clínicas con el personal sanitario especializado, presentando casos prácticos utilizando el protocolo del cuerpo B y C del sistema SEMCCAL y debatiendo medicamente las ventajas y dificultades en el manejo de esta innovadora herramienta.

Con el objetivo de actualizar y unificar criterios de actuación, se realizó una jornada en el primer semestre de 2018, además de unificar actuaciones, se centró en la búsqueda de ideas para mejorar la gestión desde el punto de vista de las personas que participan en su día a día.

Se ha continuado con las reuniones periódicas de colaboración con los Servicios Públicos de Salud, la Inspección Médica y el INSS, en el Grupo de Trabajo Integrado por Osakidetza, las MCSS que actúan en Euskadi y la Inspección Médica.

En este grupo se trata de mejorar la gestión de la incapacidad temporal en la Comunidad Autónoma del País Vasco y hacer frente común a la duración estructural de las bajas, llevando a cabo acciones como;

**La mejora de la comunicación de las propuestas de alta.**

Impartición de cursos en los Colegios de Médicos sobre la gestión de la IT en pacientes aquejados de patología psiquiátrica común o menor.



Remisión periódica y automática de noticias concretas y breves a los MAP a través de correo electrónico. "Píldora de sensibilización" en los ordenadores de los y las facultativas.

Elaboración de tríptico informativo para las y los trabajadores en el momento de emisión de la IT con el objeto de incrementar su grado de información y concienciación sobre el uso correcto y proporcionado de esta prestación.



Actuaciones dirigidas a la mejora de la gestión de la Contingencia Común en las empresas asociadas:

- Aulas y charlas sobre gestión de la ITCC por parte de la mutua.
- Reuniones con empresas de cara a mejorar el absentismo y la duración media de los procesos de baja
- Elaboración de la Guía de Buenas Prácticas empresariales en la gestión de las ausencias laborales
- Actividades dirigidas a la mejora de la salud en el trabajo.
- Nuevo dossier de indicadores de la salud en la empresa



**Adaptar las herramientas informáticas a las necesidades del gestión del área sanitaria**

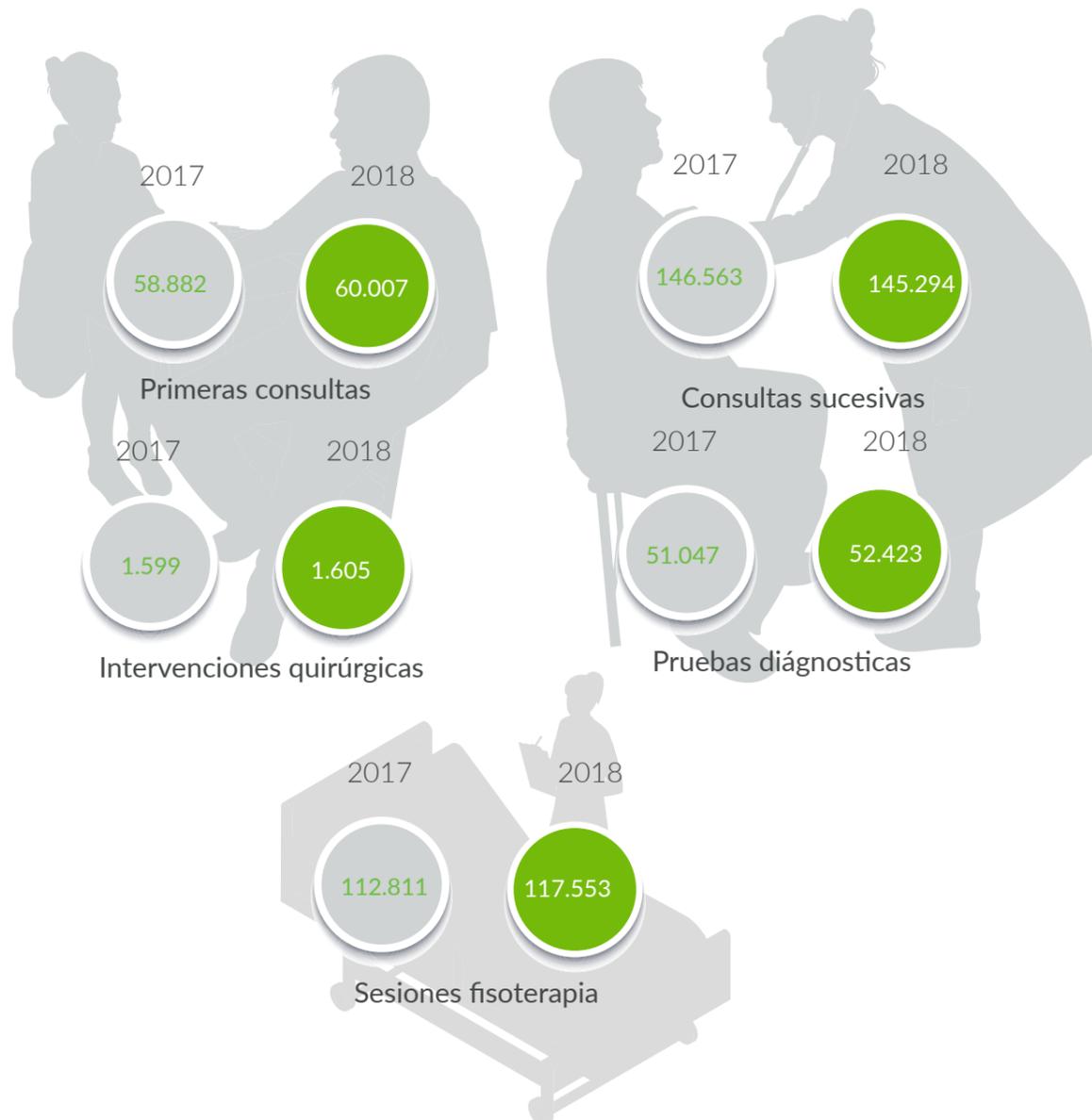
Se trata de un proyecto amplio con 12 acciones desarrolladas en el año. La acción más importante consiste en el desarrollo del módulo de Hospitalización en GEHITU y durante este año se han realizado la definición, diseño e inicio de desarrollo del módulo, con varias acciones de benchmarking con el Grupo IMQ, Grupo Quirón y Hospital de la Cruz Roja. También se han realizado actualizaciones en GEHITU tanto en CP (gestión de tráfico y recuperación de gasto, automatización de llegada de pacientes por pulseras y tarjetas de citación, generación de informes médicos y de enfermería), adecuación de comunicación de incidentes adversos a nueva normativa como en CC (validación de pruebas y tratamientos, recuerdo de citas por SMS). En colaboración con el INSS se ha desarrollado un módulo de acceso a GEHITU para los Inspectores del INSS, que esta plenamente operativo.



# Ámbito Servicios

Mutualia tiene como reto prestar servicios personalizados excelentemente valorados por nuestros grupos de interés.

## Contingencia Profesional



Diagnósticos	% sobre total Casos	% Días indemnizados por Mutualia	Duración Media (en días)
Dolor en la parte inferior de la espalda	7,85%	4,26%	19,32
Contractura de músculo, otra localización	5,07%	2,49%	17,51
Herida abierta no especificada de otro dedo de mano, sin daños en la uña, contacto inicial	3,71%	1,26%	12,08
Cervicalgia	2,49%	2,19%	31,29
Esguince de ligamentos de columna cervical, contacto inicial	2,46%	2,08%	30,12
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo derecho, contacto inicial	2,10%	1,31%	22,17
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo izquierdo, contacto inicial	1,76%	1,14%	23,15
Epicondilitis lateral, codo derecho	1,49%	2,36%	56,50
Dolor en columna dosal	1,35%	0,85%	22,49
Lumbago con ciática, lado no especificado	1,34%	0,54%	14,45
Contusión de pared anterior izquierda del tórax, contacto inicial	1,34%	1,32%	34,94
Entesopatía, no especificada	1,26%	0,66%	18,75
Resto	67,76%		

Indicadores Calidad Asistencial	2017	2018	2017	2018
Días de Lista de Espera Quirúrgica	5,79	6,99		
Estancia media de los pacientes ingresados (días)	2,94	3,45		
Tasa de cirugías aplazadas por causa de la organización	0,60%	0,95%		
Días de demora para consulta de Rehabilitación	1,16	1,37		
Días de demora para Fisioterapia	0,85	0,94		
Días de duración media de los procesos de baja en Fisioterapia	38,07	42,21		
Porcentaje de pacientes que esperan más de 20 min. para una consulta	2,40%	5,31%		
Tasa de ambulatorización de pacientes ingresados	56,90%	62,02%		
Tiempo de espera para realización de RM e informe (días)	2,55	3,15		
Tiempo de espera para realización de Ecografía e informe (días)	6,49	6,84%		
Tiempo de espera para realización de Prueba de Biomecánica e informe (días)	6,18	7,40%		
Tiempo de espera para atención en Urgencias o en primera consulta (minutos)	9,73	8,98	9'44"	8'59"
Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva (minutos)	5,94	» 6,49	5'56"	6'29"

Dentro de los datos hay que destacar los intervalos tan cortos que tienen que esperar nuestros pacientes tanto para una intervención quirúrgica como para pruebas complementarias, consultas o inicio de la fisioterapia-rehabilitación.



Indicadores Seguridad de Pacientes (SP)	2017	2018
Tasa de Reintervenciones	4,90%	2,20%
Tasa de Reingresos	5,01%	1,36%
Tasa de reacciones transfusionales	0,00%	0%
Porcentaje de informes de alta entregados en mano al alta	98,00%	100%
Número de guías nuevas o revisadas, relacionadas con la SP	39	60
Tasa de Úlceras por Presión en paciente ingresado	0,05%	0,04%
Tasa de caídas en paciente ingresado	0,05%	0,09%
Tasa de infecciones de tracto urinario en paciente ingresado	0,00%	0%
Tasa de infecciones por catéter venoso en paciente ingresado	0,00%	0,50%
Tasa de infección de herida quirúrgica	0,51%	0,93%
Tasa de Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria	0,50%	1,05%
Porcentaje de Checklist quirúrgicos realizados	100%	100%
Porcentaje de Consentimientos Informados existentes	100%	99,08%
Tasa de consentimientos informados correctamente cumplimentados	99,80%	100%
Número de incidentes de seguridad notificados a través del Sistema de Notificación	28	28

En calidad asistencial, se mantienen unos índices bajísimos en indicadores que pudieran denotar complicaciones del quehacer clínico, como las tasas de reingresos, de reintervenciones, reacciones transfusionales, caídas, úlceras por presión o infecciones asociadas a la asistencia sanitaria.



## Contingencia Común

