



# MEMORIA **2019**



mutualia

---

# 2019

Memoria anual de Mutualia 2019

En la realización de este informe han participado todas las áreas de Mutualia coordinadas por la dirección de comunicación y se ha realizado utilizando exclusivamente medios de producción y recursos propios.

El diseño de esta memoria se ha realizado especialmente para su visualización online y por motivos mediambientales desaconsejamos su impresión. También se encuentra disponible este informe en nuestra web en formato PDF adaptado a los criterios de accesibilidad.



Este informe ha sido sometido a evaluación en base al modelo GRI exhaustiva por la entidad AENOR.

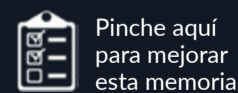


Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social  
Número 2

Sede operativa:  
C/Henao, 26  
48009 Bilbao  
Teléfono: 944 25 25 00  
www.mutualia.eus



Para cualquier información adicional puede ponerse en contacto mediante el mail: [dircom@mutualia.es](mailto:dircom@mutualia.es)



## Índice

<b>1. Declaración Corporativa</b> .....	4
1.1 Carta del Presidente.....	4
1.2 Carta del Director Gerente.....	6
1.3 Carta de Naciones Unidas.....	8
1.4 Sobre esta memoria y su alcance .....	10
1.5 Principios para la elaboración de la memoria.....	11
1.6 Análisis de materialidad .....	12
<b>2. Órganos de Gobierno y Participación</b> .....	15
2.1 Organigrama General .....	16
2.2 Junta General.....	18
2.3 Junta Directiva.....	18
2.4 Comisión Ejecutiva .....	20
2.5 Otras comisiones .....	20
2.6 Director Gerente .....	22
2.7 Comisión de Control y Seguimiento .....	22
2.8 Comisión de Prestaciones Especiales .....	23
2.9 Comité de Dirección .....	25
2.10 Seguimiento de Gestión .....	26
<b>3. ¿Quiénes somos?</b> .....	28
3.1 Perfil de la Organización .....	28
3.2 ¿Dónde estamos?.....	30
3.3 Modelo de gestión .....	32
3.4 Gestión de Riesgos .....	37
3.5 Código Ético, Política y Plan de Prevención de Riesgos Penales	39
3.6 Adhesión al Pacto de Naciones Unidas .....	41
3.7 Corporación Rama.....	43
3.8 Compromiso y Participación de los Grupos de Interés .....	44
<b>4. Plan Estratégico 2018-2020</b> .....	46
4.1 Personas .....	48
4.2 Gestión.....	62
4.3 Servicios.....	88
4.4 Clientes y Mercado.....	102
<b>5. Monetización Social</b> .....	110
<b>Anexos</b> .....	114
Novedades Legislativas .....	115
Encuadre GRI .....	118
Indicadores GRI .....	126
Cuentas Anuales y análisis financiero. ....	142
Glosario.....	156

# 1. Declaración Corporativa

## 1.1 Carta del Presidente

Estimadas y estimados mutualistas:

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social habitualmente celebramos nuestra Junta General Ordinaria en el mes de julio, por lo que la Memoria de cada año se prepara a lo largo del segundo cuatrimestre del año. Por eso, tengo la oportunidad de dirigirme a vosotros desde la experiencia de una crisis sanitaria global que está afectando también a la economía y a muchos aspectos que definen nuestra sociedad. Soy consciente de que el análisis de esta situación no debo hacerlo en esta Memoria de 2019, porque los principales efectos de la pandemia no los hemos sufrido antes de marzo de 2020, pero no puedo dejar de mencionar algunas cuestiones que ya mencioné en la Memoria de 2018 y que se ven ahora confirmadas. Por ejemplo, decía entonces que el modelo del sector se vería puesto a prueba y que el escenario resultante nos exigiría adaptarnos con la flexibilidad que nos caracteriza. También decía que sería bueno que las mutuas pudiéramos participar amplia y profundamente en la definición de este probable nuevo escenario. Pues bien, durante el año 2019 la financiación del sector no ha mejorado mientras los gastos por prestaciones han seguido aumentando de forma casi exponencial. Al cierre de 2019 ya teníamos claro que esa visión de cambio de modelo estaba más cerca y esto se confirma con el posible impacto económico de la COVID-19 en la solvencia y liquidez del sector. Me reafirmo en la necesidad de la participación de las Mutuas en el diseño de su futuro porque han demostrado siempre su buena gestión, que ahora podemos comprobar en la flexibilidad demostrada en la gestión de las prestaciones extraordinarias aprobadas por el Gobierno.

Con respecto a lo sucedido en 2019 me detendré en la variable económica que más relación tiene con la evolución de nuestro trabajo, el empleo, que cierra con un crecimiento medio del 1,59% con respecto a 2018. Si bien, en el último trimestre de 2019 se registraban 981.039 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 faltaba un 0,73% por recuperar.

No obstante, mientras en Euskadi el empleo se recuperaba un 1,6%, el número de días de baja lo hacía en un 14,1%. De hecho, todos los años el número de días de baja en Euskadi está entre los dos más altos del Estado.

En el periodo comprendido entre el año 1985 y el 2019



la tasa de ocupación para los hombres se ha reducido en Euskadi un 5%, mientras que la tasa de ocupación para las mujeres se ha multiplicado por 2,11, eso sí, partiendo de situaciones muy diferentes. En 1985 la tasa de ocupación de los hombres era del 59,1% y la de las mujeres del 22,1%. Por tanto, en 2019 la diferencia se ha estrechado, siendo de un 56,1% y de un 46,7% respectivamente. Eso sí, parece que esta disminución de la diferencia se ha estancado en los últimos cinco años. La incorporación de la mujer al mercado de trabajo es un hecho, aunque tanto en cantidad como en calidad sigue habiendo desigualdad.

Esto es algo que ha preocupado a Mutualia desde hace muchos años y se puede decir que ha sido pionera y es referente en medidas de igualdad y diversidad. Es cierto que no es extraño en nuestro sector que más del 70% de los puestos de trabajo estén ocupados por mujeres, pero también es cierto que Mutualia destaca, incluso en el sector, por su orientación a la diversidad.

Comenzaba diciendo que las mutuas tenemos que poder participar en el diseño de nuestro futuro. Para ello, el primer paso es fortalecer la legitimidad de las mutuas como colaboradoras con la Seguridad Social. Es nuestra obligación que la sociedad aprecie el valor que aporta un modelo de colaboración que ha dado tan buen resultado. Sin una legitimidad fuera de toda duda, nuestra participación en ese diseño puede verse en peligro.

Así, por primera vez hemos elaborado un Informe de Gobierno Corporativo, siguiendo la referencia de los informes de Gobierno Corporativo de las Sociedades que cotizan en Bolsa, que adjuntamos a esta Memoria. También hemos calculado por primera vez la aportación de valor a la sociedad, para lo que siguiendo una metodología de Contabilidad Social avalada por "ECRI Ethics in Finance & Social Value. Stakeholders' Responsibility" de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU), hemos elaborado un informe que también adjuntamos a esta Memoria. Esperamos que de esta forma sea más fácil apreciar el valor que Mutualia aporta a la sociedad en la que se inserta.

Este reto, el de reforzar nuestra legitimidad, es la esencia de nuestro Plan Estratégico, y probablemente lo sea también del próximo. De hecho, profundizando en esta estrategia hemos dado pasos para reforzar la aplicación de la ética en nuestra gestión. Pero tendremos más retos. La crisis que estamos viviendo ahora nos está enseñando que uno de los retos es precisamente ése, estar preparados para gestionar con rapidez y flexibilidad los riesgos. Y puedo decir que estamos preparados. Tenemos un sistema de gestión de riesgos, como ya describí el año

pasado, basado en el Modelo las Tres Líneas de Defensa. Y nuestro plan de auditoría interna se basa en el mapa de riesgos de Mutualia. También nos ha enseñado, o más bien confirmado, que la digitalización es una característica de las empresas del futuro, pero sin olvidar que debe servir para ser más cercanos.

Queremos ser cercanos para nuestras y nuestros clientes, y Mutualia quiere ser cercana para sus profesionales. Esta también será una estrategia esencial para nuestro futuro.

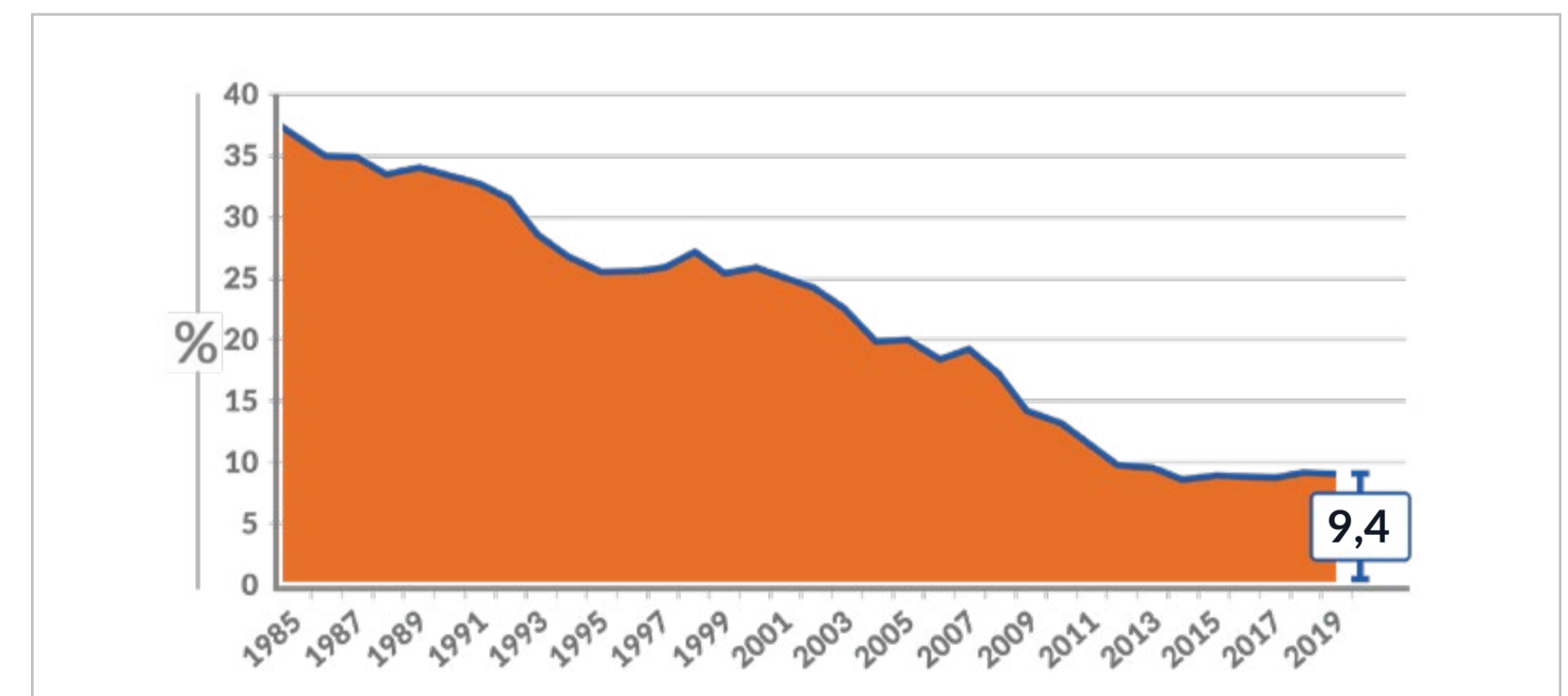
Hoy más que nunca, agradezco el esfuerzo desinteresado y reconozco el trabajo bien hecho de nuestro equipo de profesionales, porque siempre, pero más en estos meses en los que la sociedad vive momentos de angustia, han aportado un valor que no es fácil de calcular. Agradezco también a nuestras y nuestros mutualistas y a las personas que conforman la Junta Directiva y el resto de Órganos de Gobierno su fidelidad, compromiso y dedicación.

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

Urtsa Errazti Olartecoechea

**“La incorporación de la mujer al mercado de trabajo es un hecho, aunque tanto en cantidad como en calidad sigue habiendo desigualdad”**

■ Gráfico. Diferencia entre las tasas de ocupación de hombres y mujeres en Euskadi. (fuente Eustat)



## 1.2 Carta del Director Gerente

Estimadas y estimados mutualistas:

En el año 2019 se cumple la mitad del Plan Estratégico y hemos continuado dando pasos para conseguir la sostenibilidad de Mutualia. Para eso, debemos asegurar la legitimidad de Mutualia en la sociedad. Estamos dando pasos en un camino no exento de dificultades, como lo son casi siempre los caminos menos explorados. Lo digo así porque no puedo decir, sin saberlo con seguridad, que somos pioneros en la búsqueda de un modelo de gestión que garantice la aplicación de la ética en todas las decisiones. No obstante, lo importante no es ser los primeros, sino llegar a este objetivo. Y todos los pasos que vamos dando nos confirman que es una meta acertada pero un camino largo y lleno de dudas. Ya dijimos que tendríamos que hacer un enorme trabajo y lo estamos haciendo. Este año, junto con esta Memoria, os presentamos por primera vez los resultados de la Contabilidad Social y el Informe de Gobierno Corporativo.

La Junta Directiva ha creado en su seno una serie de Comisiones para fortalecer la gobernanza de Mutualia, como la Comisión Ética, de la que dependen ahora dos comités internos: el Comité de Cumplimiento Corporativo y el Comité de Desarrollo Sostenible. El primero, ya ha conseguido acreditar la gestión del Compliance Penal y, el segundo, ha propuesto a la Junta directiva, y ésta la ha aprobado, una Política de Desarrollo Sostenible cuyo fin último es cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para lo que ya hemos empezado a implantar el Plan correspondiente.

Además, me alegra poder decir que hemos cumplido los objetivos del Plan de Gestión y la mayoría de los proyectos que en él aparecían.

Como el año pasado, podéis ver en esta Memoria que el Plan Estratégico se divide en cuatro ámbitos. En el primero, queremos cumplir las expectativas legítimas de las personas que trabajan en Mutualia. De esta forma, conseguiremos que Mutualia sea el mejor sitio para trabajar y que aquí trabajemos las y los mejores profesionales. Este año, en este ámbito, hemos puesto en marcha el proyecto BOGA para mejorar el liderazgo y 201 profesionales han tomado parte, con una nota de satisfacción con el proyecto de 8,1.

En el segundo ámbito queremos aprovechar la profesionalidad para mejorar nuestro sistema de gestión. El año pasado dije que habíamos mejorado nuestra estructura de gestión de riesgos. Ahora, mientras escribo estas líneas, confinado en casa, puedo decir que fue una decisión muy acertada. Pero de esto hablaremos en la Memoria del año que viene. También el año pasado os informé de cambios en el organigrama de Mutualia que a fecha de hoy ya están funcionando con total normalidad. Aún así, estos cambios no sirven para nada si no mejoran nuestros servicios. Por ejemplo, son muchas las empresas que dicen que apuestan por la transformación digital o que, directamente, ya la han hecho, y nosotros



no seremos una excepción. El trabajo se hace en casa, en la cocina, y tiene un gran impacto en los procedimientos para poder ofrecer nuestros servicios. Y, por supuesto, los mejoran. Pero no hacemos todo ese trabajo para que se quede en casa, sino para ofrecer los mejores servicios. Nuestra página web y nuestra App han mejorado, y os invito a comprobarlo. Hemos completado muchos otros proyectos que podréis ver en esta Memoria.

Por este trabajo, por la mejora constante de nuestros servicios, las y los clientes nos dan una nota que cada año se acerca más a la excelencia que buscamos, un 8,6.

En cuanto a los valores que queremos que nos caractericen, la mejor nota se la lleva el valor de Cercanía y no es sorprendente. Por un lado, las y los profesionales de Mutualia hacen todos los días un gran esfuerzo por entender las preocupaciones y resolver las dudas y problemas de nuestras y nuestros clientes poniéndose en su lugar. Por otro lado, nuestros centros están lo más cerca posible de las empresas mutualistas y garantizamos la accesibilidad a los mismos. Además, el 71% de nuestras empresas proveedoras tienen su sede en Euskadi. Todo esto responde a una estrategia: si está cerca, es mejor. Tengo muy claro que la cercanía será el principal reto del futuro. Por eso, porque ya es una de nuestras fortalezas y porque somos un gran equipo de profesionales, sé que haremos frente al futuro con total garantía.

Ignacio Lekunberri Hormaetxea



“Nuestros centros están lo más cerca posible de las empresas mutualistas. Todo esto responde a una estrategia: si está cerca, es mejor”

## 1.3 Carta de Naciones Unidas



EXMO. SR. GUTERRES  
Secretario General  
NACIONES UNIDAS

Estimado Sr. Guterres,

En Mutualia, un año más queremos seguir renovando nuestro compromiso con el Pacto Mundial, publicando y difundiendo a todos nuestros grupos de interés la Memoria Anual 2019.

En esta memoria, damos respuesta a todos los aspectos materiales identificados por nuestros grupos y los que llevamos a cabo en nuestro día a día en el desarrollo de nuestra actividad y sin olvidarnos de ir poco a poco avanzando y alcanzando un mayor cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial y de los 17 ODS.

Durante este año, en nuestra organización se han integrado totalmente proyectos que comenzaron su andadura el año pasado, tales como: EMPRESA OSASUNTSU (Empresa Saludable) promoviendo una cultura y hábitos saludables favoreciendo un entorno de trabajo favorable a la salud y el bienestar entre las personas de Mutualia, SUEÑO ON favoreciendo el bienestar de todas y todos nuestros pacientes hospitalizados, TOPAKETAK dando espacio a aquellas formaciones que cubran las necesidades que van más allá del ámbito laboral.

Mutualia es un referente en la Salud y la Prevención y por ello seguimos involucrados en la mejora de la seguridad de nuestros y nuestras pacientes gestionando todo lo relacionado con ello a través de la Unidad de Gestión de Riesgos de Seguridad de Pacientes y del Comité de Infecciones.

Seguimos contribuyendo a nuestro compromiso ambiental aumentando el porcentaje de contratos en los que incluimos cláusulas específicas ambientales. Hemos integrado la certificación ERRONKA GARBIA, animando a todas las personas de la organización a realizar todos los eventos de nuestra organización en base a esta certificación con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad (Huella de Carbono y Huella Hídrica). Además, hemos minimizado el plástico en nuestra actividad empezando por la eliminación total de las botellas de agua y de los vasos de las máquinas de café.

En relación, a la Diversidad e Igualdad, tema en el que nuestra empresa está muy comprometida, basta con observar los diferentes reconocimientos que nos otorgan, así como las diversas medidas de conciliación con las que contamos en Mutualia y que cada año van en aumento.

Para finalizar, señalar como HITO durante el 2019, el proceso de legitimización de Mutualia en la sociedad obteniendo la Certificación UNE 19601 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal, habiendo elaborado y evaluado nuestro mapa de riesgos penales y morales y aprobando las Políticas de Buen Gobierno Corporativo y Desarrollo Sostenible.

Uno de los principales objetivos a alcanzar por el Comité de Desarrollo Sostenible en el año 2020, además de la sensibilización a todas las personas, es el total alineamiento de nuestra estrategia con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para su consecución se planificarán acciones y establecerán objetivos que permitan alcanzar las metas y objetivos fijados en la Agenda 2030 y que por nuestra naturaleza podemos incidir directamente y se establecerán las alianzas para avanzar en el resto de ODS.

No nos olvidamos de otros retos en los que ya venimos trabajando y que son 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



## 1.4 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 de estándares GRI, y el objetivo a alcanzar es la opción "EXHAUSTIVA" de conformidad con estos estándares.

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 2019. Nuestras memorias son sometidas a un proceso de auditoría externa 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 2019, y pretendemos que sirva de consulta a todos nuestros grupos de interés.

La memoria 2019 ha sido publicada coincidiendo con la Junta General celebrada el 17 de julio de 2020 en Vitoria-Gasteiz, en la que hacemos entrega de la información financiera del ejercicio y este año se suma un informe de Monetización Social en el que se ha valorado económicamente el valor social integral que genera Mutualia y así lo han identificado nuestros distintos grupos de interés. Al igual que en años anteriores, el evento se desarrolla en base a la certificación ERRONKA GARBIA eventos sostenibles.

## 1.5 Principios para la elaboración 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 varios 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 y en él 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 2019, 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 una de las áreas.

### ■ INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

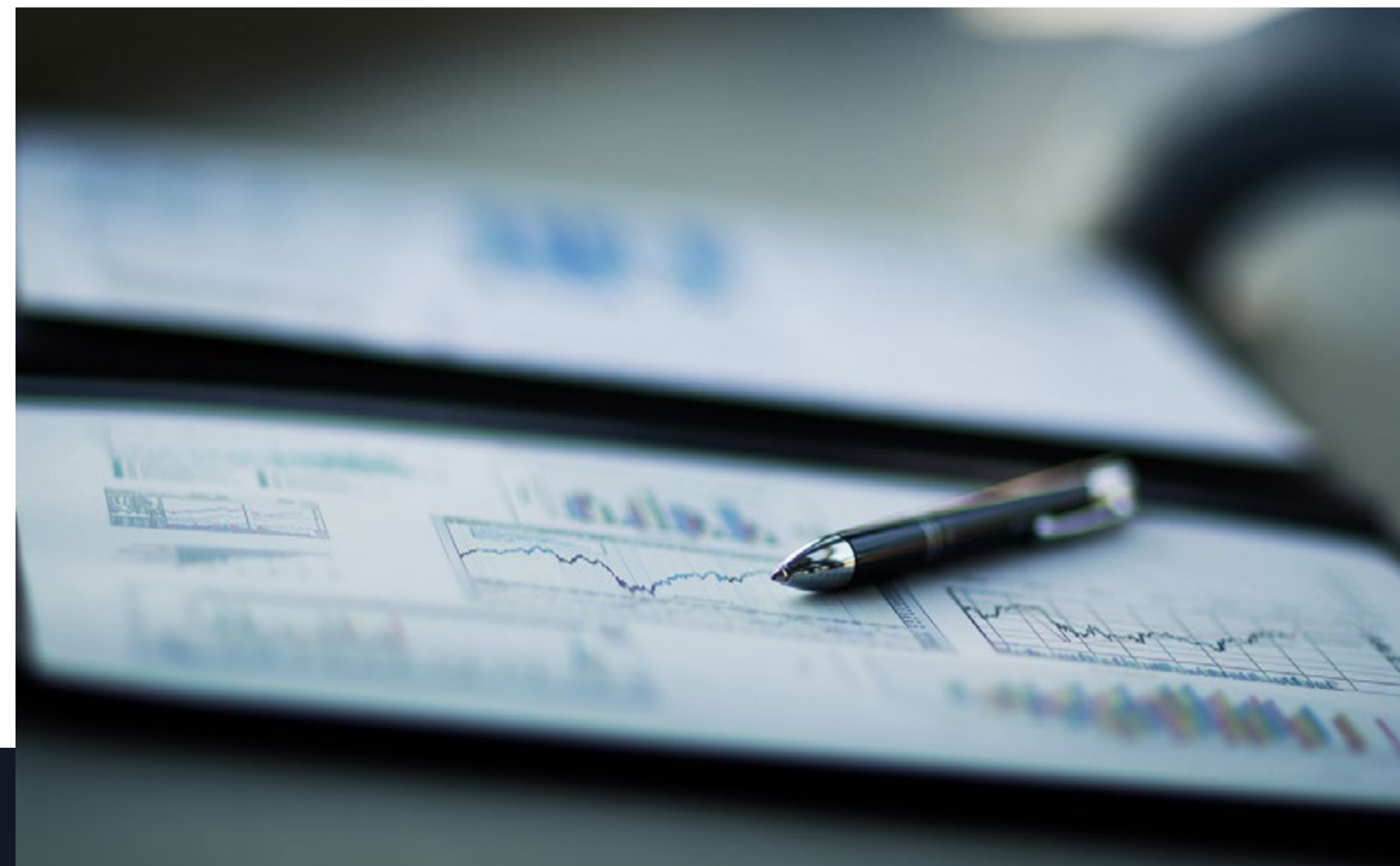
Mutualia identifica y mantiene un diálogo constante con sus grupos de interés para conocer y dar respuesta a sus expectativas e intereses.

### ■ CONTEXTO 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 para lo cual tiene constituido un Comité de Desarrollo Sostenible.

### ■ 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.



## 1.6 Análisis de materialidad

Mutualia establece prioridades para avanzar en la creación de valor económico, social y ambiental que aseguren 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 asuntos 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 éstos.

El resultado del proceso realizado para revisar nuestras

prioridades es una matriz de materialidad en la que se reflejan 32 asuntos 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, enviadas a todos nuestros grupos de interés y a través de Focus Group, entrevistas y reuniones con asociaciones, empresas, asesorías, ONGs y clientes, que de manera periódica mantenemos, con el objetivo de mejorar nuestra relación y conocer los aspectos que les importan y sobre los que tenemos influencia.

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

Tabla: Análisis de materialidad

Grupo de Interés	Temas Relevantes
<b>Aliados y Proveedores</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salud, seguridad y privacidad de las y los clientes.</li> <li>2. Desempeño económico de la empresa.</li> <li>3. Salud y seguridad en el trabajo para las personas.</li> <li>4. Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> </ol>
<b>Sociedad y Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley.</li> <li>2. Salud, seguridad y privacidad del cliente</li> <li>3. Presencia en el mercado.</li> <li>4. Libertad de asociación y convenio colectivo.</li> <li>5. Salud y seguridad en el trabajo.</li> <li>6. Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>7. Cumplimiento normativo ambiental.</li> </ol>
<b>Órganos de Gobierno y Participación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salud y seguridad en el trabajo.</li> <li>2. Desempeño económico de la empresa.</li> <li>3. Presencia en el mercado.</li> <li>4. Cumplimiento normativo ambiental.</li> <li>5. Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley.</li> <li>7. Responsabilidad sobre el producto salud, seguridad y privacidad de las y los clientes.</li> </ol>
<b>Clientes (empresas, asesorías, trabajadores/as adheridos, trabajadores/as dependientes)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento normativo ambiental.</li> <li>2. Salud y seguridad en el trabajo.</li> <li>3. Salud, seguridad y privacidad de las y los clientes.</li> <li>4. Desempeño económico de la empresa.</li> <li>5. Contratación, rotación, prestaciones sociales, etc.</li> <li>6. Sociedad cumplimiento normativo: multas recibidas por no cumplir la Ley.</li> <li>7. Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> </ol>
<b>Personas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desempeño económico de la empresa.</li> <li>2. Presencia en el mercado.</li> <li>3. Cumplimiento normativo ambiental.</li> <li>4. Salud y seguridad en el trabajo.</li> <li>5. Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>6. Sociedad cumplimiento normativo multas recibidas por cumplir la ley.</li> <li>7. Responsabilidad sobre el producto: Salud y Seguridad y privacidad de las y los clientes.</li> </ol>



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:

Tabla: Asuntos relevantes

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



GRI 102 15

GRI 102 21

GRI 102 44

GRI 102 46

GRI 102 53

### Punto de contacto

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

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

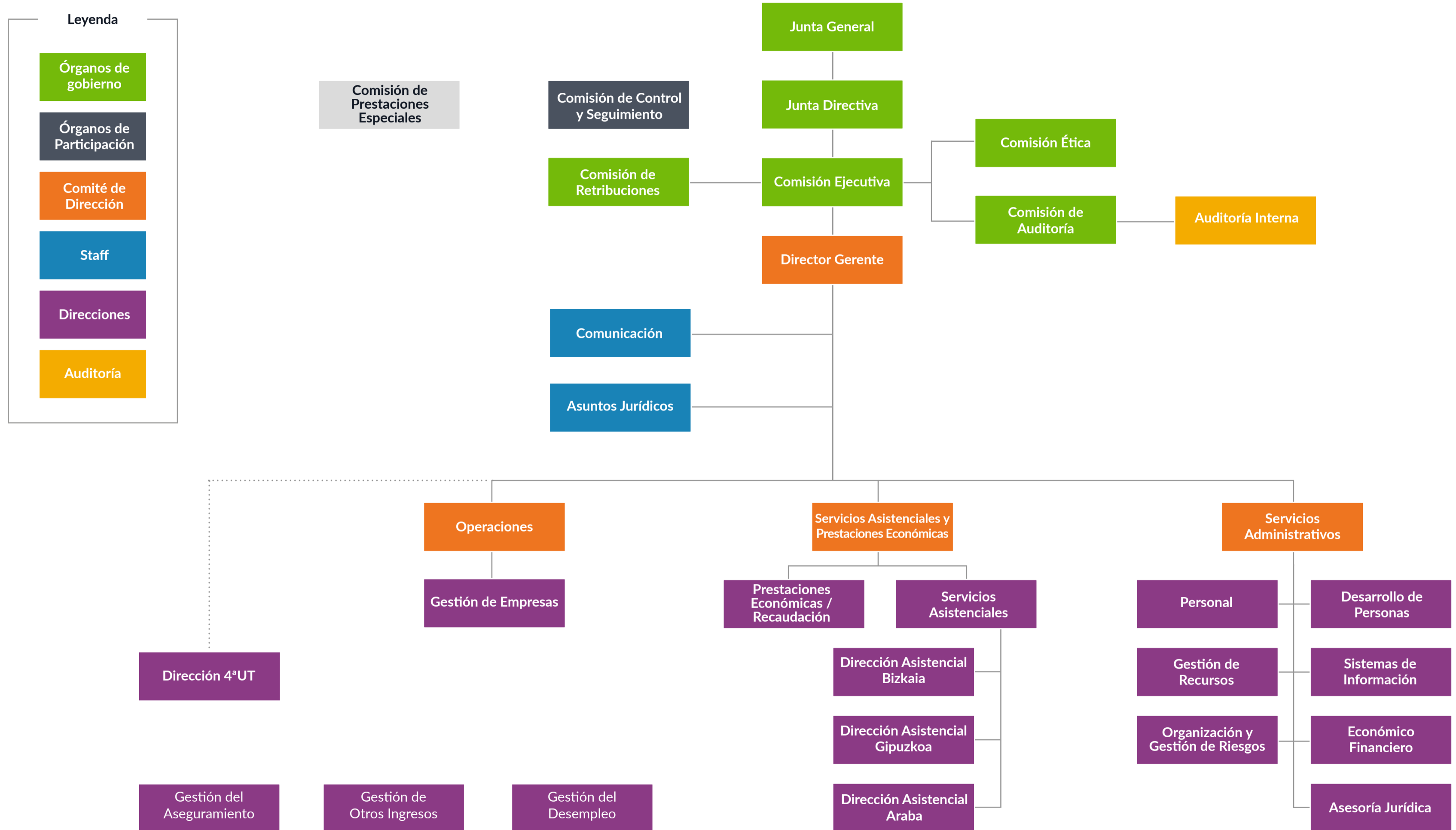
[dircom@mutualia.es](mailto:dircom@mutualia.es)

## 2. Órganos de Gobierno y Participación





## 2.1 Organigrama General



GRI 102 18

GRI 102 22

GRI 102 23

GRI 102 24

## 2.2 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 y Secretario 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 de la presidencia fuerza para dirimir en caso de empate.

## 2.3 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.

Tabla: Composición de la Junta Directiva

Cargo	Nombre	Entidad
Presidente	Urtsa Errazti y Olartecochea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
Vicepresidente 1º	Pendiente nombramiento	
Vicepresidente 2º	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
Vicepresidente 3º	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S.A.
Secretario	Pendiente nombramiento	
Vicesecretario	Javier Ortega Tapia	Tuboplast Hispania, S.A.
Vocal	Javier Sánchez Pérez	ArcelorMittal Olaberria Bergara, S.L.U.
Vocal	Daniel Rebordinos Miramón	Calcinor Servicios, S.A.
Vocal	Andrés Zearreta Otazua	Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza
Vocal	Alberto Saavedra Salas	Krafft, S.L.
Vocal	Antxon Segurola Jáuregui	Kutxabank, S.A.
Vocal	José Ignacio Zudaire Arana	Petróleos del Norte, S.A.
Vocal	Javier Treviño Izquierdo	Siemens Gamesa Renewable Energy, S.A.
Vocal	Ricardo Eusebio Echave Subijana	Sociedad Alavesa de Inversiones, S.A.
Vocal	José María Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S. A.
Vocal	Gorka Zubillaga Bereciartua	Supermercados Ercoreca S.L.
Vocal	Álvaro García-Navarro Aguirre	Tubos Reunidos, S.A.
Vocal	Fernando Salamero Laorden	Vinos Herederos Marques de Riscal, S.A.
Vocal	Eulalia Iriondo Aizpurua (titular) Mº Jesús García Rodríguez (suplente)	Representante del Personal



“Estamos apostando por la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de gobierno y participación”

María Luisa Ortiz Salvador  
Directora de Asuntos Jurídicos

## 2.4 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 aproximadamente.

Tabla: Composición de la Comisión Ejecutiva

Cargo	Nombre	Entidad
Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
Vicepresidente 1º	Pendiente nombramiento	
Vicepresidente 2º	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
Vicepresidente 3º	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S.A.
Secretario	Pendiente nombramiento	

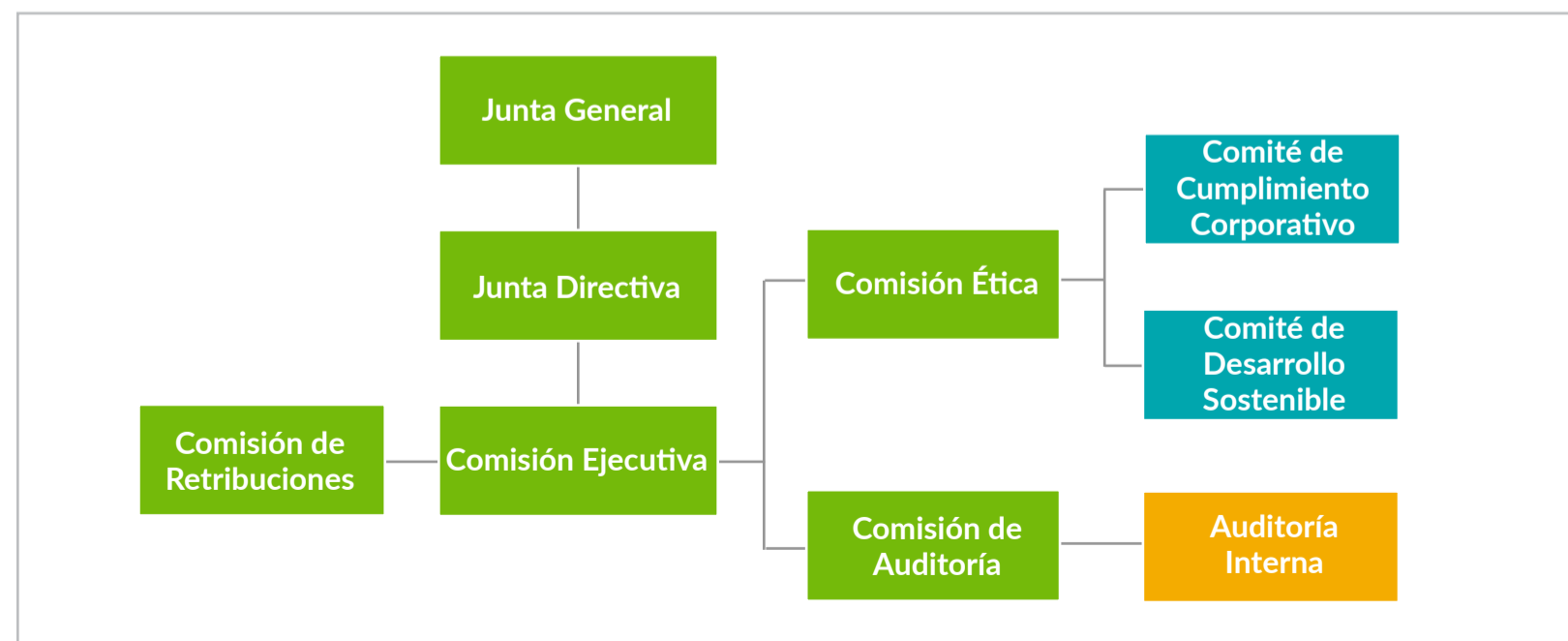


## 2.5 Otras comisiones

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 para establecer las retribuciones de las personas trabajadoras.

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.

Gráfico. Dependencias de las comisiones



### Comisión de Retribuciones

Es un órgano colegiado, sin funciones ejecutivas, 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, sin funciones ejecutivas, con la función general de impulsar las estrategias de Mutualia en materia de Responsabilidad Social Corporativa, desarrollo sostenible, reputación corporativa y supervisar el cumplimiento del Sistema de Gobierno Corporativo. De esta comisión, dependen dos comités:

- **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 de Gobierno Corporativo.

- **Comité de Desarrollo Sostenible**

Es un órgano colegiado de carácter interno y permanente, responsable de velar de forma proactiva por el cumplimiento de la Política de Desarrollo Sostenible de Mutualia.

### Comisión de Auditoría

La Comisión de auditoría es un órgano colegiado, sin funciones ejecutivas, de carácter informativo y consultivo, dentro de su ámbito de actuación con la de tercera línea de defensa en el control de riesgos de Mutualia.



“Mutualia ha concedido plena independencia al área de Auditoría Interna, quien depende exclusivamente de la Comisión de Auditoría”

**Verónica Estrade Royo**  
Directora de Auditoría Interna

## 2.6 Director Gerente

Es el órgano que ejerce la dirección ejecutiva de Mutualia, 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**



## 2.7 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.

Tabla: Composición de la Comisión de Control y Seguimiento

Cargo	Nombre	Entidad
<b>En representación de las empresas asociadas:</b>		
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
<b>En representación de las organizaciones sindicales:</b>		
Vocal	Alfonso Ríos Velada	CCOO
Vocal	Mercedes Benito Goiri	CCOO
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Esperanza Morales Quicios	UGT
Vocal	Ibon Zubiela Martín	LAB
<b>Director Gerente:</b>		
Secretario	Ignacio Lekunberri Hormaetxea	Mutualia

## 2.8 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 éstas y éstos 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 Presidencia, Secretaría y Vicepresidencia 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.

Tabla: Composición de la Comisión de Prestaciones Especiales

Cargo	Nombre	Entidad
Presidente	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer, S.A.
Vicepresidente	Asier Goitia Torrontegui	LAB
Secretario	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Vocal	Álvaro Plaza Reino	ArcelorMittal Gipuzkoa, S.L.U
Vocal	Jokin Gamboa Agirre	Gestamp Bizkaia, S. A.
Vocal	José María Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
Vocal	Alfonso Rios Velada	CCOO
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Andoni Larralde Etxarte	ELA
Vocal	José Enrique Arroyo Villalba	UGT

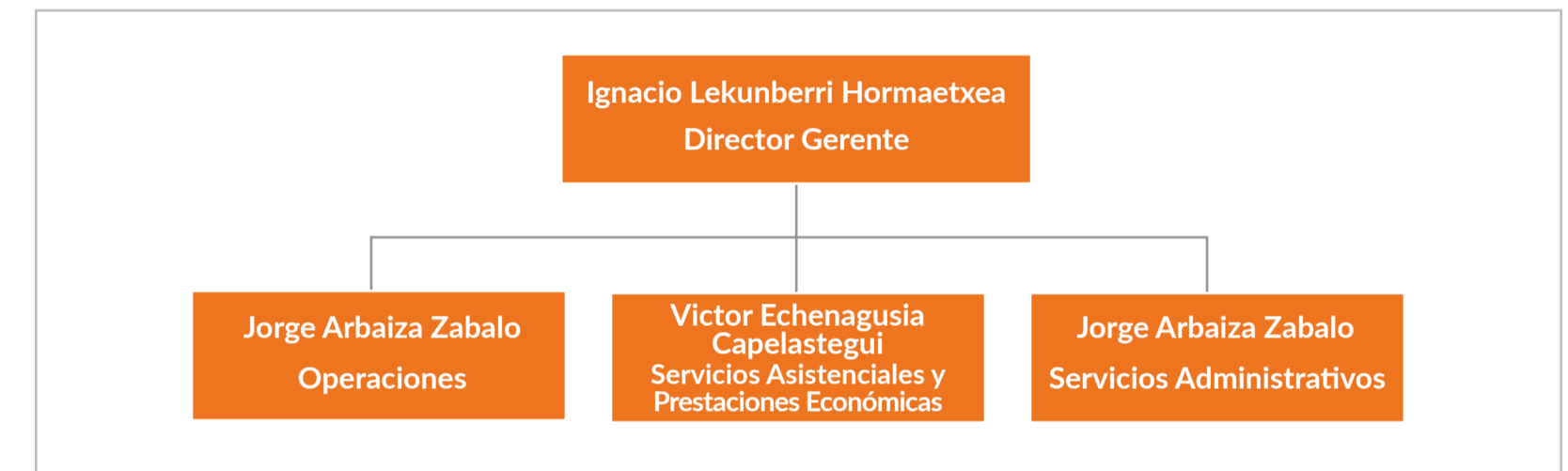
## 2.9 Comité de Dirección

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.

miembros vinculados por contratos de alta dirección que ejercen funciones ejecutivas y dependen de aquél, teniendo sus mismas limitaciones, prohibiciones y responsabilidades.

Está formado por el Director Gerente, y el resto de

### Organigrama del Comité de Dirección



### Remuneración de la alta dirección

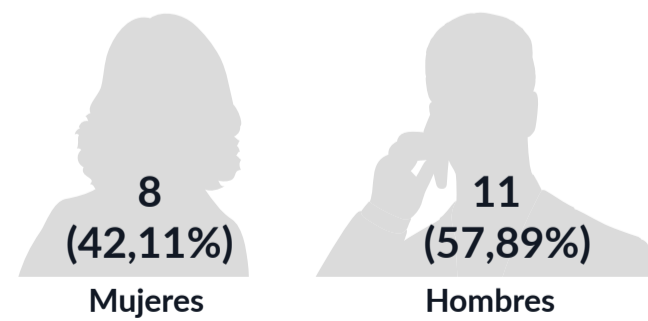
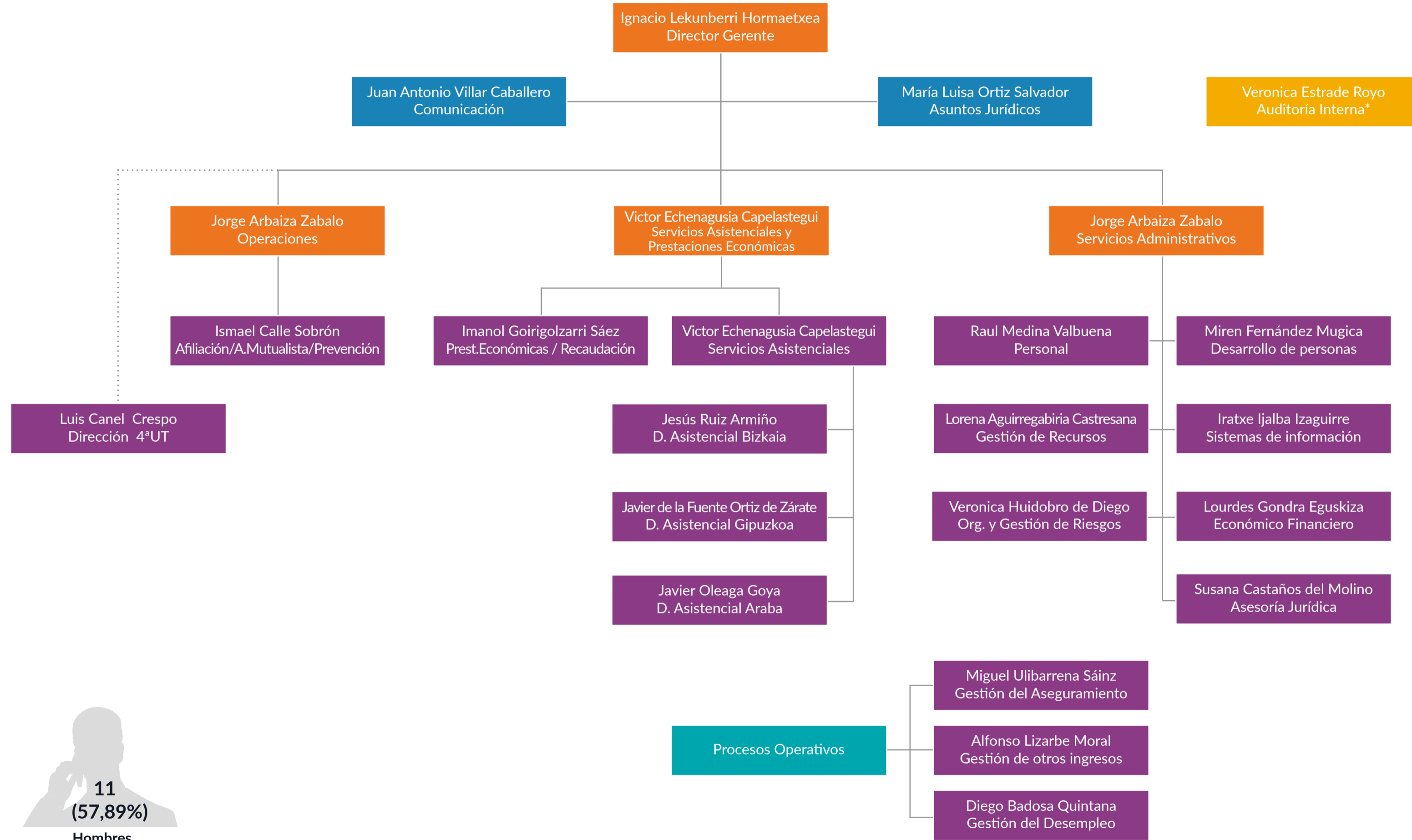
Artº. 88.3 y 4 LGSS, Orden Comunicada de la Ministra de Empleo y Seguridad Social de 2 de enero de 2015, Real Decreto 1382/1985 que regula la relación laboral de carácter especial de Alta Dirección, Disposición adicional 31ª de la Ley 3/2017 de Presupuestos Generales del Estado para 2017 y contratos de alta dirección suscritos por el Director Gerente y altos cargos con funciones

ejecutivas de la Mutua. 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.



## 2.10 Seguimiento de Gestión

### Organigrama del Seguimiento de Gestión



(\*) Depende jerárquica y funcionalmente de la Comisión de Auditoría de la Junta Directiva

### 3. ¿Quiénes somos?

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2, es la mutua de referencia en Euskadi con una cuota de mercado superior al 42%.

Mutualia es una asociación empresarial sin ánimo de lucro y con responsabilidad mancomunada. Colabora con la Seguridad Social en la gestión de servicios sanitarios, prestaciones económicas y difusión de la prevención, dirigidas a las empresas, sus personas trabajadoras y demás clientes.

Mutualia surge en el año 2005, fruto de la fusión entre Mutua Vizcaya Industrial y Pakea y a la que se sumó en el año 2007, La Previsora, que fue la primera y más

antigua mutua de accidentes, constituida el 25 de marzo de 1900.

El ámbito de actuación de Mutualia es todo el Estado, manteniendo como principios de actuación la atención personalizada, la inmediatez, la calidez asistencial, la calidad de sus centros sanitarios y la cercanía de sus profesionales a todas las empresas asociadas y asesorías colaboradoras.

Mutualia figura entre las primeras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social de todo el Estado en índices de solvencia, manteniendo adecuadamente dotadas todas las reservas legales que, eficientemente gestionadas, nos permiten trabajar en aras de la Excelencia.

#### 3.1 Perfil de la Organización

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N°2, tiene por objeto el desarrollo de las siguientes actividades de la Seguridad Social:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
- La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.

- La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de las y los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de las y los trabajadores autónomos.
- La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.

Gráfico: Coberturas y servicios



#### Propósito

Mutualia nace con el propósito de garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de sus clientes, en colaboración con la Seguridad Social.

#### 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.

#### 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.

#### Valores

-  Cercanía
-  Profesionalidad
-  Equipo
-  Vanguardismo
-  Transparencia
-  Eficiencia

GRI 102 16



¿Qué son las Mutuas Colaboradoras con la SS?

GRI 102 1  
GRI 102 2  
GRI 102 4  
GRI 102 5  
GRI 102 6

## 3.2 ¿Dónde estamos?

Gráfico. Centros y distribución geográfica



- GRI 102 3
- GRI 102 4
- GRI 102 6
- GRI 102 7

**SEDE OPERATIVA**  
C/ Henao, nº 26  
48009 Bilbao

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





### 3.3 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.

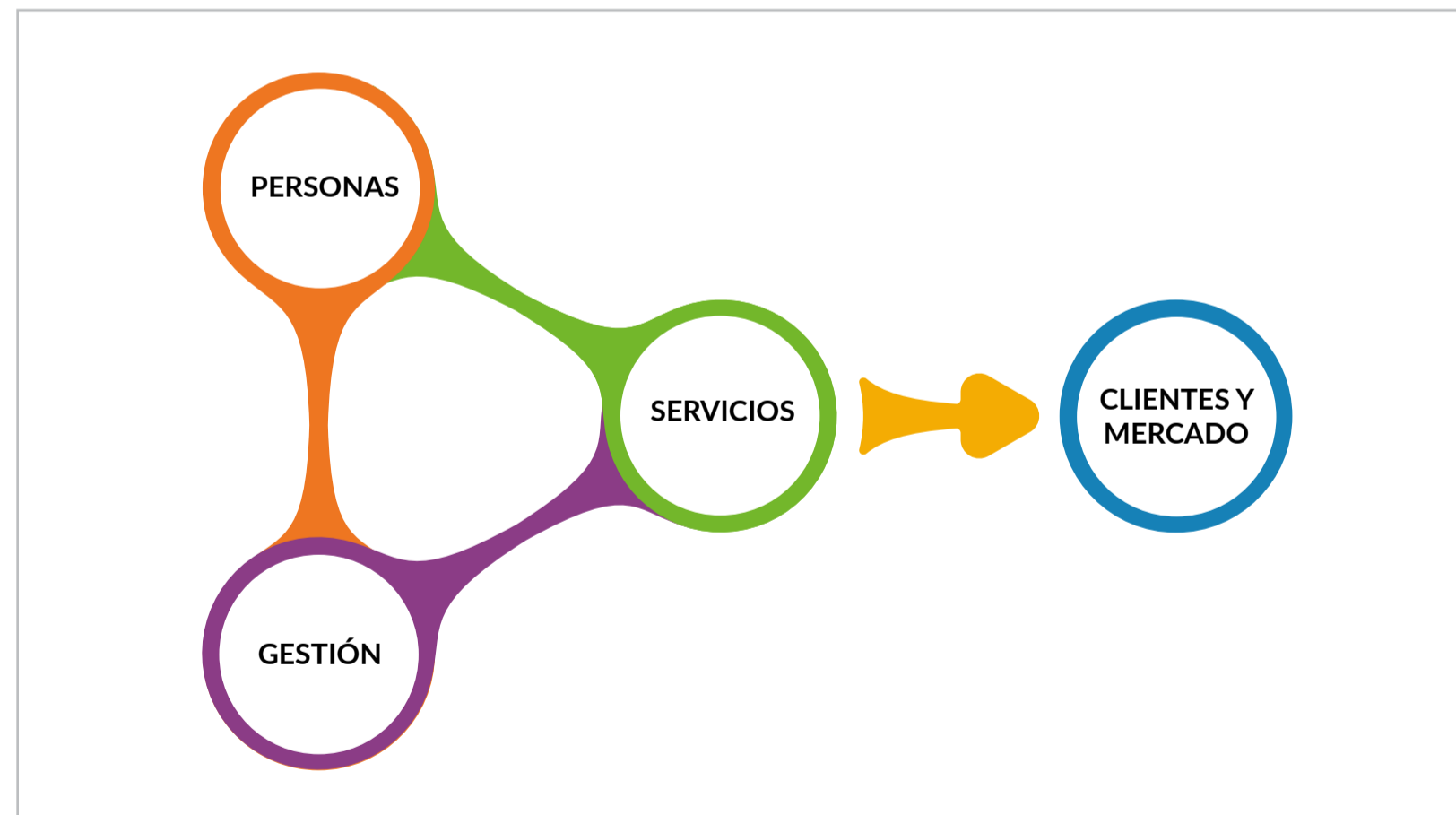
- Aplicar la innovación en todos los ámbitos.
- Realizar una aportación diferencial de valor a las y los clientes.
- Generar en las personas un sentimiento real de pertenencia a un proyecto compartido.
- Potenciar el compromiso con la sociedad.
- Alcanzar resultados satisfactorios para estos grupos de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

### Ámbitos estratégicos

El ejercicio 2018 es el primero del nuevo Plan Estratégico 2018-2020, donde se han introducido los ámbitos de trabajo como elementos clave, así, tenemos las Personas,

la Gestión y los Servicios, todo ello enfocado a las y los Clientes y el Mercado, para los que hemos definido retos, indicadores y objetivos.

Gráfico. Ámbitos estratégicos



### Hitos relevantes

2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601.</li> <li>• Certificado EFR en la categoría de empresa Proactiva B.</li> <li>• Certificado Q Sostenible para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla, con la máxima calificación Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE.</li> <li>• Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2019 como evento ambientalmente sostenible.</li> </ul>
2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio Vasco a la Gestión avanzada en el elemento Clientes, otorgado por el Gobierno Vasco a través de Euskalit.</li> <li>• Acreditación QH 3 Estrellas a la Excelencia en la Calidad Asistencial, otorgada por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).</li> <li>• Premio Familia Euskadi 2018, otorgado por AFAE (Acción Familiar Euskadi).</li> <li>• Premio Zirgari a la Igualdad, en su categoría de Corresponsabilidad y Conciliación, otorgado por la Diputación Foral de Bizkaia y BBK.</li> <li>• Premio Enpresan Bardin a la Igualdad en la categoría de gran empresa, otorgado por CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia).</li> <li>• Finalista en el Premio de Buenas Prácticas en Gestión del Crecimiento de Euskalit.</li> <li>• Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2019 como evento ambientalmente sostenible.</li> </ul>
2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación ISO 27001 al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.</li> <li>• Certificado "Bidean", otorgado por Bai Euskarai Ziurtagirien Elkarte.</li> <li>• Premio DIGA por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas.</li> <li>• Premio Fernando Amorrortu, en la categoría de "nuevas tecnologías y accesibilidad para las personas sordas".</li> <li>• Sello Erronka Garbia, por la organización de la Junta General de 2017 como evento ambiental sostenible.</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Personas.</li> <li>• Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 2 estrella".</li> <li>• Certificación UNE 179006:2013 Gestión de Riesgos para la Prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria.</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación ISO 50001 Eficiencia Energética.</li> <li>• Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 1 estrella".</li> <li>• Reconocimiento A Oro a la Gestión Avanzada.</li> </ul>



## Certificaciones, premios y reconocimientos



**Premio Vasco a la Gestión Avanzada en Personas y Clientes**, máximo reconocimiento a la gestión de Euskadi. Reconocimiento por el desarrollo de prácticas Role Model en los ámbitos personas y clientes.



**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.



Finalista en el **Premio Europeo EFQM** a la excelencia.



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



**Premio DIGA** por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas, otorgado por la Fundación Shangri-La.



**Premio Fernando Pascual Amorrortu**, en la categoría de "nuevas tecnologías y accesibilidad para las personas sordas", otorgado por Euskal Gorrak, Federación Vasca de Asociaciones de Personas Sordas.



Certificado de Calidad en la **Gestión Lingüística**.



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



Premio **DIGA** por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas, otorgado por la Fundación Shangri-La.



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

Obtenidos 2019



Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal **UNE 19601**.



Certificado **EFR** en la categoría de empresa **Proactiva B**. Primer certificado EFR en 2013. En 2019 hemos obtenido un nivel superior de certificación.



Certificado **Q Sostenible** para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla, con la máxima calificación **Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE**. En el año 2014, obtuvimos la calificación Q Sostenible en la categoría EVOLUTION PLUS.



**Sello Erronka Garbia** por la organización de la Junta General de 2019 como evento ambientalmente sostenible. Con anterioridad lo habíamos obtenido también en 2018 y 2017.

Renovados 2019



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



Certificación **ISO 9001** al Sistema de Gestión de la Calidad.



Certificación **ISO 14001** al Sistema de Gestión Medio Ambiental.



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



Certificación **UNE 179003** al Sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad de Pacientes.



Certificación **UNE 179006** al Sistema para la Vigilancia, Prevención y Control de las Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria (IRAS).



Certificación **ISO 50001** al Sistema de Gestión Energética.

GRI 102 12

GRI 307 103

GRI 418 103

GRI 419 103

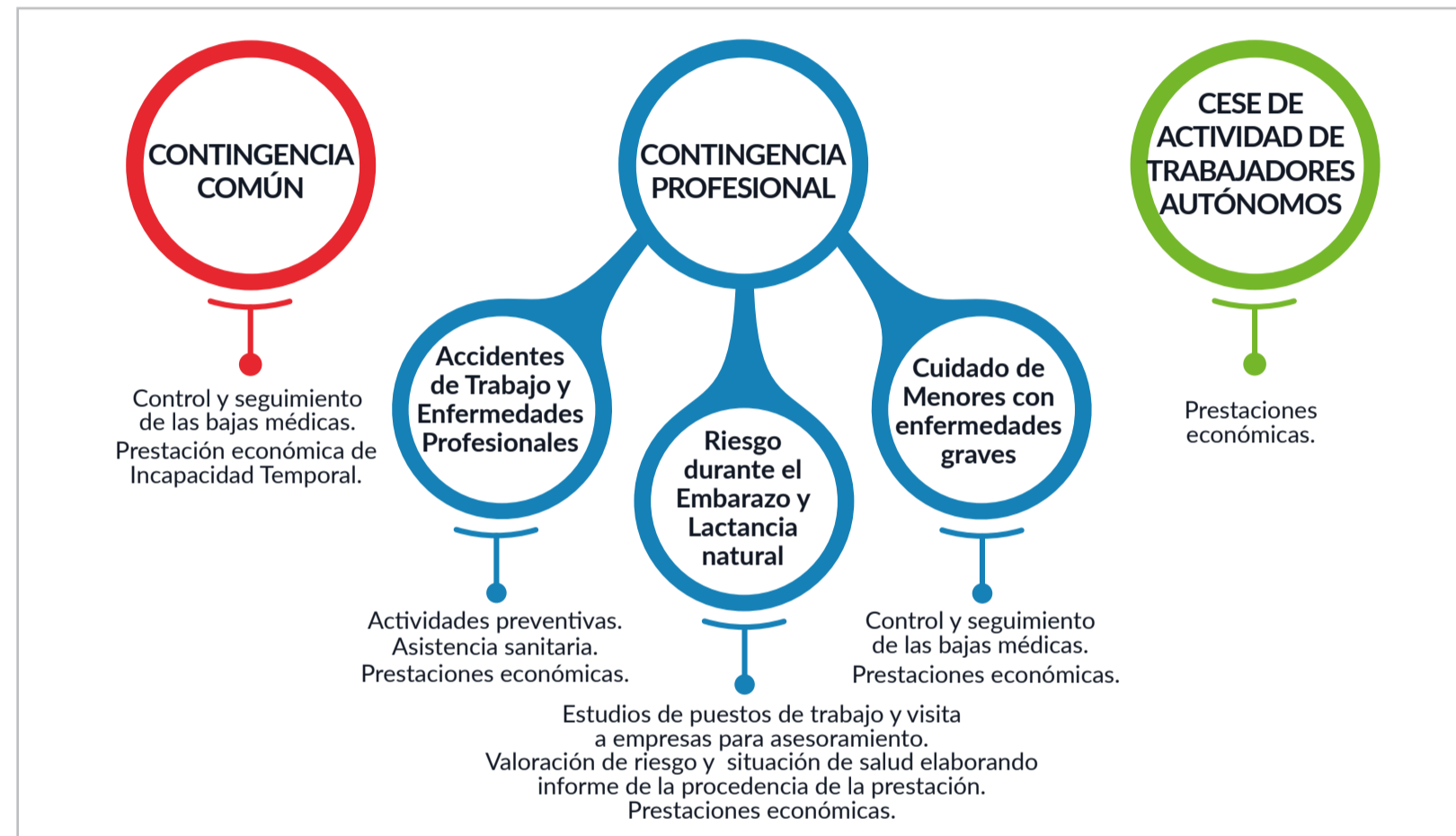
## Coberturas y servicios

Las coberturas que Mutualia 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.

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 adheridos.

Por eso, centramos nuestros esfuerzos en mejorar los

Gráfico: Coberturas y servicios extendido



## 3.4 Gestión de Riesgos

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

Por este motivo y dada la importancia de la gestión integral del riesgo, en el Plan Estratégico 2018-2020, establecimos el Macroproyecto "Implantar el Modelo de Tres líneas de defensa", al cual hemos asociado e implantado diferentes proyectos para lograr su implantación.

Hemos establecido las tres líneas de defensa conforme a la siguiente estructura:

Gráfico: Esquema general de las Líneas de defensa



### Primera línea de defensa: Gestión operativa

La conforman las diferentes áreas, son propietarias de los riesgos y de su gestión y por lo tanto de mantener un control interno efectivo y de ejecutar controles sobre los riesgos de manera constante en el día a día, además de implementar las acciones correctivas oportunas para hacer frente a deficiencias de proceso y control.

Riesgos, los procesos, y los equipos estructurales y/o permanentes.

Área de Organización y Gestión de Riesgos, cuya función principal es la definición y revisión del sistema de Gestión de Riesgos en Mutualia, promover la elaboración de los diferentes Mapas de riesgos y realizar el seguimiento de los planes de acción establecidos con el fin de minimizar los niveles de riesgo identificados.

### Segunda línea de defensa: Gestión de Riesgos

La conforma el Área de Organización y Gestión de

Procesos de Mutualia, quienes realizan el seguimiento de los distintos objetivos estratégicos y proyectos



“Gestionamos los riesgos basándonos en el Modelo de Tres Líneas de Defensa, con el fin de garantizar la eficacia en la gestión y supervisión de los riesgos de una manera integrada”

Verónica Huidobro de Diego  
Directora de Organización y Gestión de Riesgos

establecidos, solicitando a las áreas el establecimiento de acciones correctivas en caso de desviaciones.

En el Proceso de Políticas y Estrategia, realizamos el 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 las áreas.

Equipos estructurales y/o permanentes, realizan el seguimiento de las acciones de diferentes áreas realizando el control de cumplimiento y desarrollo de lo establecido en las políticas y/o normativas que les son de aplicación.

**Tercera línea de defensa: Auditoría Interna**

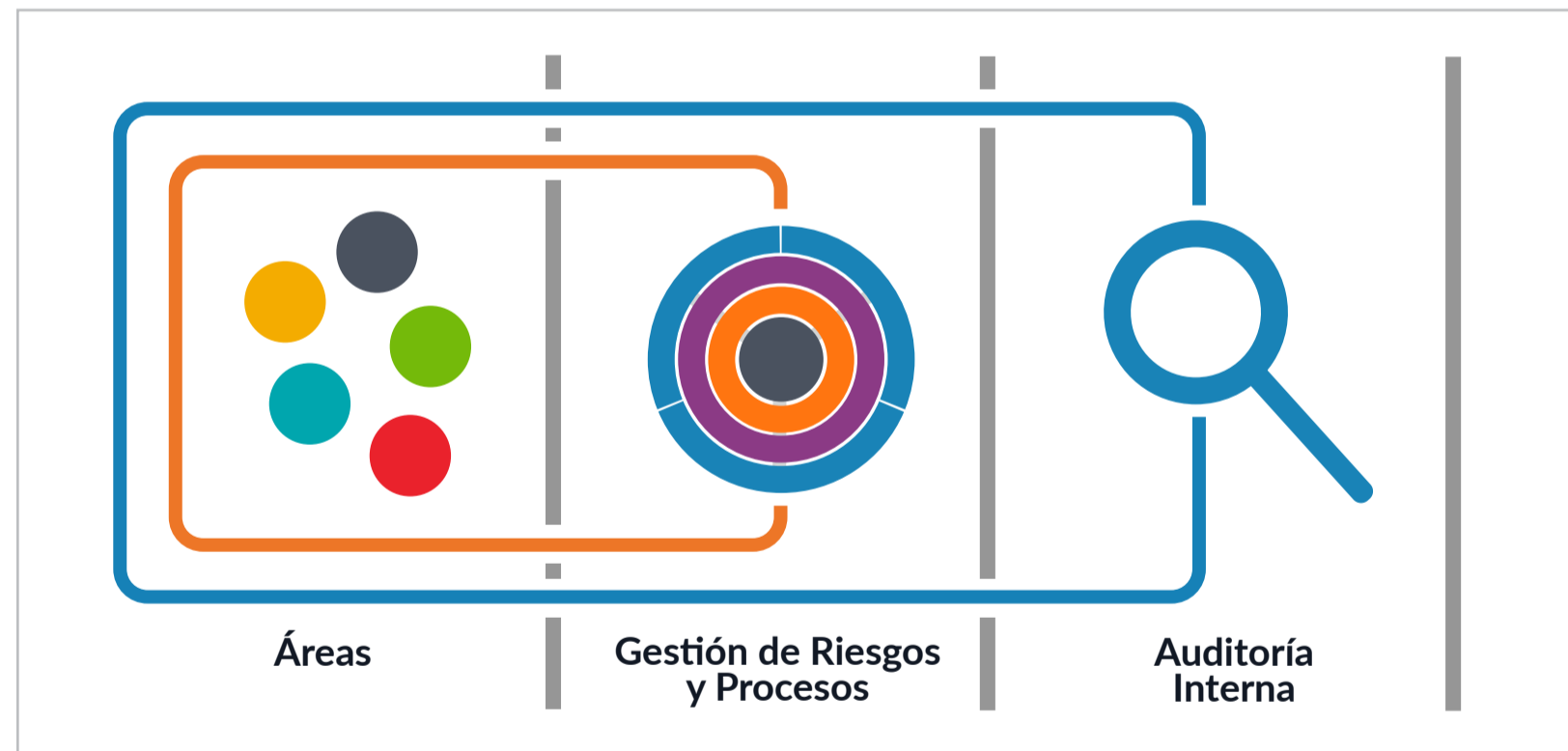
La función de Auditoría interna revisa y valida de forma independiente y objetiva la eficacia de los procesos de

Gestión de Riesgos, Control y Gobierno Corporativo, incluido cómo funcionan la primera y segunda línea de defensa para así agregar valor y mejorar las operaciones de Mutualia.

Con el fin de fortalecer el modelo de las tres líneas de defensa, este año 2019, hemos creado la Comisión de Auditoría de la Junta Directiva de la que pasa a depender jerárquica y funcionalmente el área de auditoría interna de Mutualia, garantizando de esta forma su total independencia.

Con este modelo garantizamos 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 nuestros objetivos estratégicos.

Gráfico: Tres líneas de defensa



## 3.5 Código Ético, Política y Plan de Prevención de Riesgos Penales

El Código Ético recoge las principales Normas internas de conducta profesional y ética de todas las personas que integramos Mutualia, incluyendo aspectos como igualdad de trato y no discriminación, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la intimidad, evaluación, formación e información y conflicto de intereses.

Nuestro Código Ético fue aprobado por la Junta Directiva de Mutualia en su sesión de 13 de julio de 2015, y a partir de esa fecha, ha tenido distintas revisiones, siendo la última la realizada en marzo de 2019.

Además, la Junta Directiva ha aprobado en Octubre de 2019 la Política de Compliance Penal, que debe ser conocida y cumplida por todos los miembros de los órganos de gobierno y participación, Personal de Alta Dirección, y por las demás personas empleadas, así como por quienes actúen en nombre y representación de MUTUALIA, para lo cual ha sido publicada en la página WEB.

El órgano encargado de garantizar el cumplimiento del Código Ético y la Política de Compliance Penal es el Comité de Cumplimiento Corporativo, quien es el responsable de estudiar la afectación de la normativa vigente a las diferentes áreas e identificar los riesgos penales que nos afectan en Mutualia, elaborando el Mapa de Riesgos penales con la sistemática de gestión integral del riesgo que hemos establecido. La última reforma del Código Penal por Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, amplió el listado de delitos en los ámbitos financiero y de terrorismo por los que pueden ser responsables las personas jurídicas, cambios que hemos tenido en cuenta para nuestra evaluación de riesgos penales.

De esta forma, el Código Ético, la política de Compliance Penal, el Mapa de Riesgos, el Catálogo de conductas prohibidas y el Procedimiento de Canal interno de Comunicación y Denuncia son los pilares fundamentales del Plan de Prevención de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas implantado en Mutualia, en el marco general de la Política de Prevención de Delitos, que tiene como objetivo el adoptar y ejecutar con eficacia un

modelo de organización y gestión que incluya medidas de vigilancia y control idóneas, para prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos.

El Comité de Cumplimiento Corporativo, presidido por la Directora de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Corporativo, con el fin de prevenir la corrupción en todas sus formas, establece un programa continuado de capacitación para sus miembros destacando en el año 2019 la participación junto a la Directora de Gestión de Riesgos y la Directora de Auditoría Interna durante seis meses en el I Programa para el Desarrollo de Sistemas de Compliance organizado por la Asociación Española de Compliance (ASCOM).

Además en el contexto de la planificación de la formación periódica y de comunicación interna para sensibilizar en esta materia a todas las personas de Mutualia, el año 2019, las personas integrantes del Comité de Cumplimiento Corporativo, Direcciones y resto de la plantilla hemos participado en dos jornadas formativas impartidas por un especialista, una teórica general y otra específica y práctica por áreas, destacando en ambas formaciones, el alto grado de participación y superación del test realizado por más del 80% de la plantilla, siendo superado por todas las personas.

Durante el año 2019, hemos llevado a cabo las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a la norma UNE 19601 Sistemas de gestión de Compliance Penal, de implementación, mantenimiento y mejoras de políticas de Compliance Penal y del resto de elementos del sistema de gestión en Mutualia, habiéndose realizado la Auditoría interna por persona externa y en el mes de noviembre la Auditoría Inicial de Certificación al Sistema de Gestión de Compliance Penal de "MUTUALIA" donde se ha comprobado el cumplimiento y la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 19601:2017, obteniendo el Certificado de Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601 expedido por AENOR.



“Promovemos la cultura corporativa de prevención, la aplicación de principios éticos y los comportamientos responsables”

Susana Castaños del Molino  
Directora de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Corporativo



## Código de conducta de las Inversiones financieras

Cumplimos con el “Código de Conducta relativo a la realización de inversiones financieras temporales en el mercado de valores por entidades sin ánimo de lucro”, que fue aprobado por Acuerdo de 20 de febrero de 2019 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y publicado en el B.O.E. de 5 de marzo de 2019.

MUTUALIA ha extendido los principios que rigen dicho código a todas las inversiones financieras que realiza.

Para ello, ha definido una política de inversión ajustada a la naturaleza de la Entidad, cuenta con una función de control interno con autoridad e independencia que se encarga de comprobar el cumplimiento de la política de inversiones y tiene creado un Comité de Inversiones Financieras compuesto por personal directivo con conocimientos técnicos suficientes que cuenta a su vez con el asesoramiento profesional de terceros.

### Informe del comité de inversiones sobre el grado de cumplimiento

Se han determinado los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento del Código de Conducta de

inversiones, presentando durante el ejercicio 2019 los siguientes valores:

Tabla: Indicadores de inversiones

Indicador	2018	2019
<b>Liquidez a corto plazo</b> <i>(Ídóneo 1 a 1,5; más de 2 indica exceso Tesorería)<sup>1</sup></i>	1,8362	1,7351
<b>Seguridad</b> <i>(mínima aceptada según S&amp;P)</i>	BBB	BBB
<b>Rentabilidad SS</b> <i>(Total de tesorería de de Gestión de Seguridad Social)</i>	2,36 %	2,23 %
<b>Rentabilidad PH</b> <i>(Total de tesorería de de Gestión del Patrimonio Histórico)</i>	1,79 %	1,71 %
<b>Números de operaciones especulativas</b>	Ninguna	Ninguna

(1) En el ejercicio 2019 el ratio de “Liquidez a corto plazo” presenta un valor ligeramente elevado, debido principalmente a que teniendo en cuenta la situación actual de mercados y tipos de interés no se ha considerado oportuno realizar inversiones a largo plazo

Con independencia del Código de Conducta anterior, Mutualia también ha cumplido lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento General sobre Colaboración en la gestión de las Mutuas. El mismo regula las inversiones financieras y la materialización de las reservas y fondos propios, habiéndose aplicado para todas las adquisiciones y enajenaciones de inversiones financieras realizadas en el ejercicio 2019.

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

## 3.6 Adhesión al Pacto de Naciones Unidas

Los Diez Principios del Pacto Mundial derivan de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

Mutualia está adherida a esta iniciativa desde el año 2009, aceptando los 10 Principios y comprometiéndose a implementarlos a nivel interno, respetando los derechos humanos y normas laborales, preservando el medioambiente y actuando con transparencia en sus actividades y operaciones. Este compromiso implica también la comunicación en esta memoria de los avances realizados cada año en esta materia.

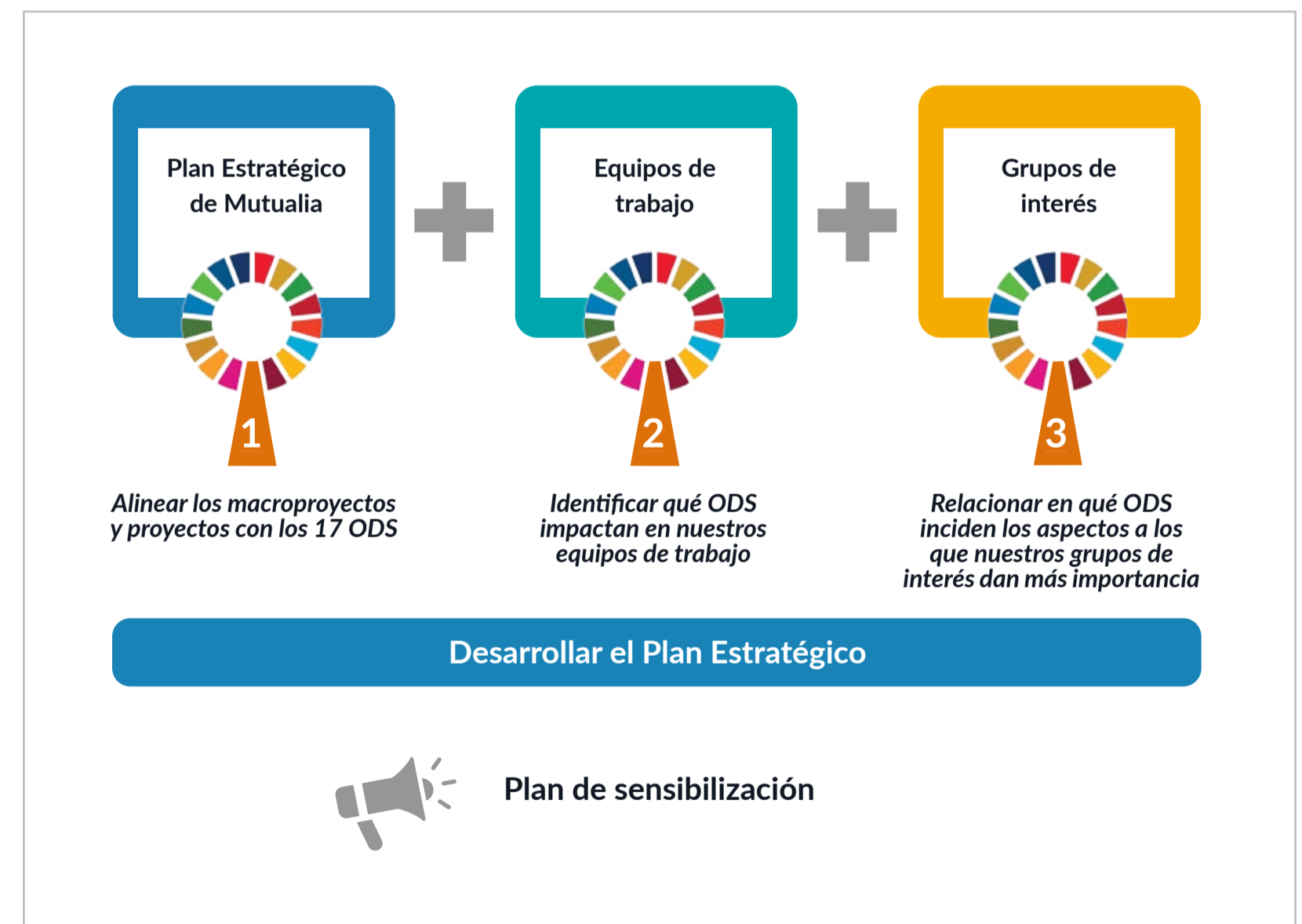
Durante el ejercicio 2019, siguiendo con el compromiso

para con la Sostenibilidad, en Mutualia hemos constituido el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS), dependiente de la Comisión Ética formada por personas de la Junta Directiva.

El CDS está compuesto por personas de diferentes áreas de Mutualia quienes se encargan de velar que la estrategia de Mutualia esté alineada con los ODS identificados y priorizados por la organización, involucrando a todas las áreas y equipos en la consecución y cumplimiento de los objetivos establecidos, garantizando el desarrollo sostenible en la mutua.

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

Gráfico: Pasos para la integración de la sostenibilidad.



“Mutualia gestiona sus recursos económicos garantizando su estabilidad, lo cual permite generar valor en su entorno y en sus grupos de interés”

Lourdes Gondra Eguskiza  
Directora Económico -Financiera

En el año 2019 creamos el Comité de Desarrollo Sostenible, dependiente de la Comisión Ética de la Junta Directiva.

Este comité está compuesto por personas de Mutualia que se encargan de velar para que la estrategia se defina en base a los ODS, involucrando a todas las áreas y equipos en el avance y cumplimiento de los objetivos establecidos y garantizando el desarrollo de la sostenibilidad en la mutua.

Para ello hemos analizado diferentes líneas de la organización:

- Macroproyectos y proyectos alineados con los ODS.
- Equipos en marcha en la organización que inciden en los ODS.
- Aspectos materiales identificados por nuestros Grupos de Interés relacionados con los ODS en los que impactan.

Dentro de la puesta en marcha del plan estratégico una de las tareas fundamentales ha sido identificar los ODS prioritarios en Mutualia. Para ello hemos tenido en cuenta, por un lado los que mayor impacto pueden tener por nuestro tipo de actividad y por otro lado las necesidades y demandas de nuestros Grupos de Interés.

■ Gráfico: ODS priorizados sobre los que Mutualia desarrolla su estrategia



### 3.7 Corporación Rama

CORPORACIÓN RAMA es un proyecto de cooperación común que han continuado, en su inicio, las Mutuas integrantes de la antigua Corporación Mutua. Esta agrupación se formalizó 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 aprobó el Acuerdo de Alianza Estratégica de la misma fecha, firmado entonces por siete Mutuas.

Así mismo se aprobó 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 las 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.

Durante el ejercicio 2019 se han producido algunos cambios en la composición de Corporación Rama. Por un lado, Ibermutuamur y Mutua Gallega se han fusionado dando lugar a Ibermutua, y por otro, se produce la baja de MC Mutual, así pues, Corporación RAMA queda formada por: Ibermutua, Mutua de Accidentes de Canarias (MAC), Cesma, Unión de Mutuas y Mutualia.

**En 2019, la población protegida por Corporación Rama sumó más de 2.639.941 personas trabajadoras.**

**En 2019, la plantilla media de las mutuas que integran Corporación Rama contó con 4.043 personas.**

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 la asistencia sanitaria, gestiones y trámites de nuestros colectivos protegidos.

Con esta alianza, conformamos una amplia red asistencial con presencia en todas las provincias a través de 190 centros propios de los cuales 5 son hospitales, 151 asistenciales y 32 administrativos. Asimismo, Corporación RAMA dispone de dos hospitales intermutuales.

■ Gráfico: Distribución Geográfica de Corporación Rama



GRI 102 14  
GRI 102 16

### 3.8 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 de interés 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:

Gráfico: Fuentes de información.



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 con 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, en Mutualia tenemos certificados diferentes sistemas de gestión que son auditados anualmente por la Entidad certificadora AENOR:

- UNE-EN-ISO 9001:2015 al Sistema de Gestión de la Calidad.
- OHSAS 18001:2007 al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- UNE-EN-ISO 14001: 2015 al Sistema de Gestión Medio Ambiental.
- UNE 179003:2013 Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente.
- UNE 179006:2013 Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales.
- UNE-EN ISO 50001:2011 Sistema de Gestión de la Energía.
- UNE-EN ISO 27001: 2014 al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Efr Empresa Familiarmente Responsable.
- UNE 19601:2017 Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal .

Además para implementar controles que mejoren la capacidad de prevenir y detectar delitos, en Mutualia hemos llevado a cabo las acciones oportunas para adaptarnos a los requisitos establecidos en la UNE 19601, obteniendo así la certificación de su sistema de gestión de Compliance Penal.

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 las diferentes

áreas. 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 nuestra gestión.

Tabla: Grupos de Interés y acciones de participación

Grupo de Interés	Acciones de participación
<b>Clientes (empresas y trabajadores /as adheridos/as)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de empresas mutualistas.</li> <li>• Reuniones con empresas mutualistas y asesorías.</li> <li>• Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MEYSS, etc.).</li> <li>• Propuestas y aportaciones recogidas en el Foro Mutualia.</li> <li>• Focus Group.</li> <li>• Actividad diaria/ prestación del servicio (Gestor Integral).</li> </ul>
<b>Clientes usuarios/as (trabajadores/as dependientes y adheridos/as)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción por asistencia sanitaria.</li> <li>• Encuestas de satisfacción por prestaciones económicas</li> <li>• Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, ContactCenter, oficina virtual del MEYSS, etc.).</li> <li>• Focus Groups.</li> <li>• Actividad diaria/ prestación del servicio.</li> </ul>
<b>Personas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de las personas.</li> <li>• Encuesta de Riesgos Psicosociales.</li> <li>• Boga.</li> <li>• Sistema de sugerencias.</li> <li>• Equipos de proceso/Equipos de Mejora/Sesiones clínicas.</li> <li>• Reuniones con la representación de las personas trabajadoras.</li> <li>• Elkargune.</li> <li>• Diagnóstico y Plan de Igualdad.</li> <li>• Actividad diaria/relación directa.</li> </ul>
<b>Aliados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de Corporación Rama.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de homologación y evaluación de proveedores.</li> <li>• Sistemas de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, ContacCenter, oficina virtual del MEYSS etc...).</li> <li>• Evaluación del grado de satisfacción clientes con los servicios prestados por proveedores externos de asistencia sanitaria.</li> <li>• Mesas redondas con proveedores.</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción de la sociedad.</li> <li>• Reuniones periódicas con distintas asociaciones y organizaciones.</li> </ul>
<b>Órganos de Gobierno y Participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de la Junta General.</li> <li>• Reuniones de la Junta Directiva.</li> <li>• Reuniones de la Comisión Ejecutiva.</li> <li>• Reuniones de la Comisión de Control y Seguimiento.</li> </ul>
<b>Ministero de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con la Dirección General de Ordenación de la Seg. Social.</li> <li>• Modificación y actualización normativa con aplicación en el sector.</li> <li>• Auditoria de la Intervención General de la Seguridad Social.</li> <li>• AMAT.</li> </ul>

GRI 102 40

GRI 102 42

GRI 102 43

GRI 102 40

GRI 102 42

GRI 102 43

GRI 102 44

## 4. Plan Estratégico 2018-2020

Una vez finalizado el periodo de vigencia de nuestra anterior reflexión estratégica (2015-2017), en 2018 elaboramos el Plan Estratégico para el periodo 2018-2020 de un modo participativo, fomentando que las personas de la organización pudieran realizar sus aportaciones.

Uno de los elementos clave que se definieron en este plan estratégico y que parten de la **Visión**, son los siguientes **ámbitos estratégicos**: Personas, Gestión, Servicios y

Clientes y Mercado. De estos ámbitos cuelgan los 99 proyectos que se identificaron en base a los retos estratégicos establecidos.

El año 2019, por tanto, es el año central del actual trienio estratégico y en este ejercicio hemos continuado el despliegue y avance de esos proyectos, muchos de los cuales ya se han conseguido poner en marcha en su totalidad durante este año.

Gráfico. Ámbitos Estratégicos con los Retos Estratégicos

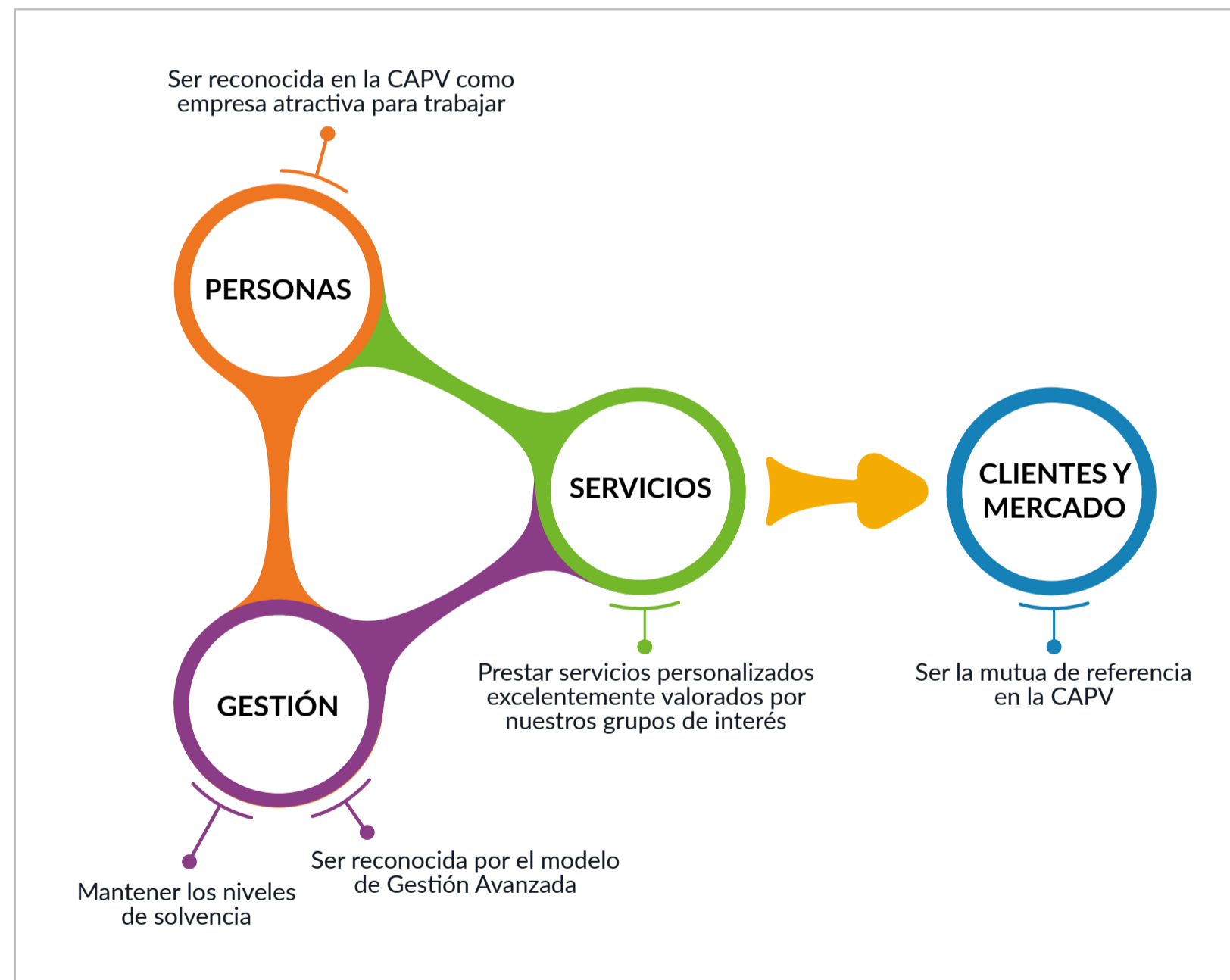


Gráfico. Estructura del Plan Estratégico





# 4.1 Personas

El reto estratégico en el **Ámbito de Personas** es el de "Ser reconocida en la Comunidad Autónoma Vasca como

empresa atractiva para trabajar" y para ello en Mutualia contamos con el siguiente equipo de personas:

Gráfico: Número de personas

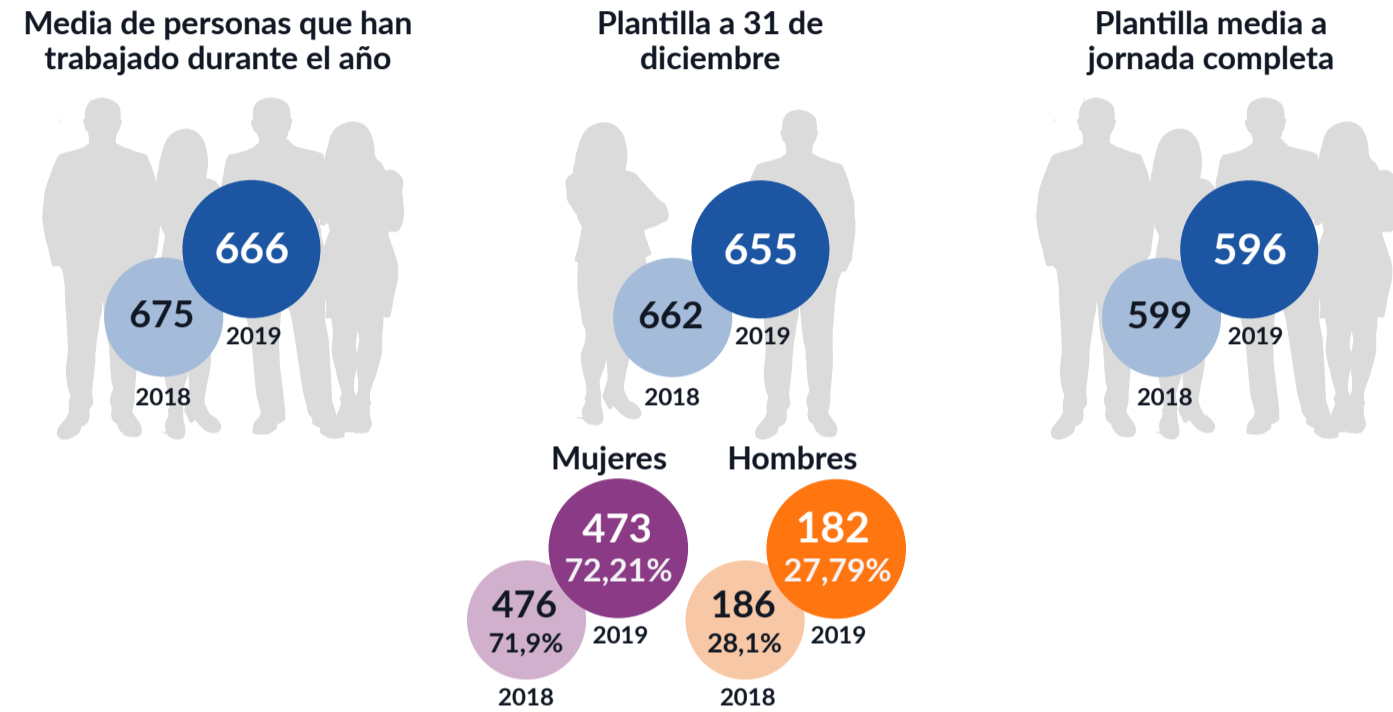


Gráfico: Distribución de las personas por tramo de edad

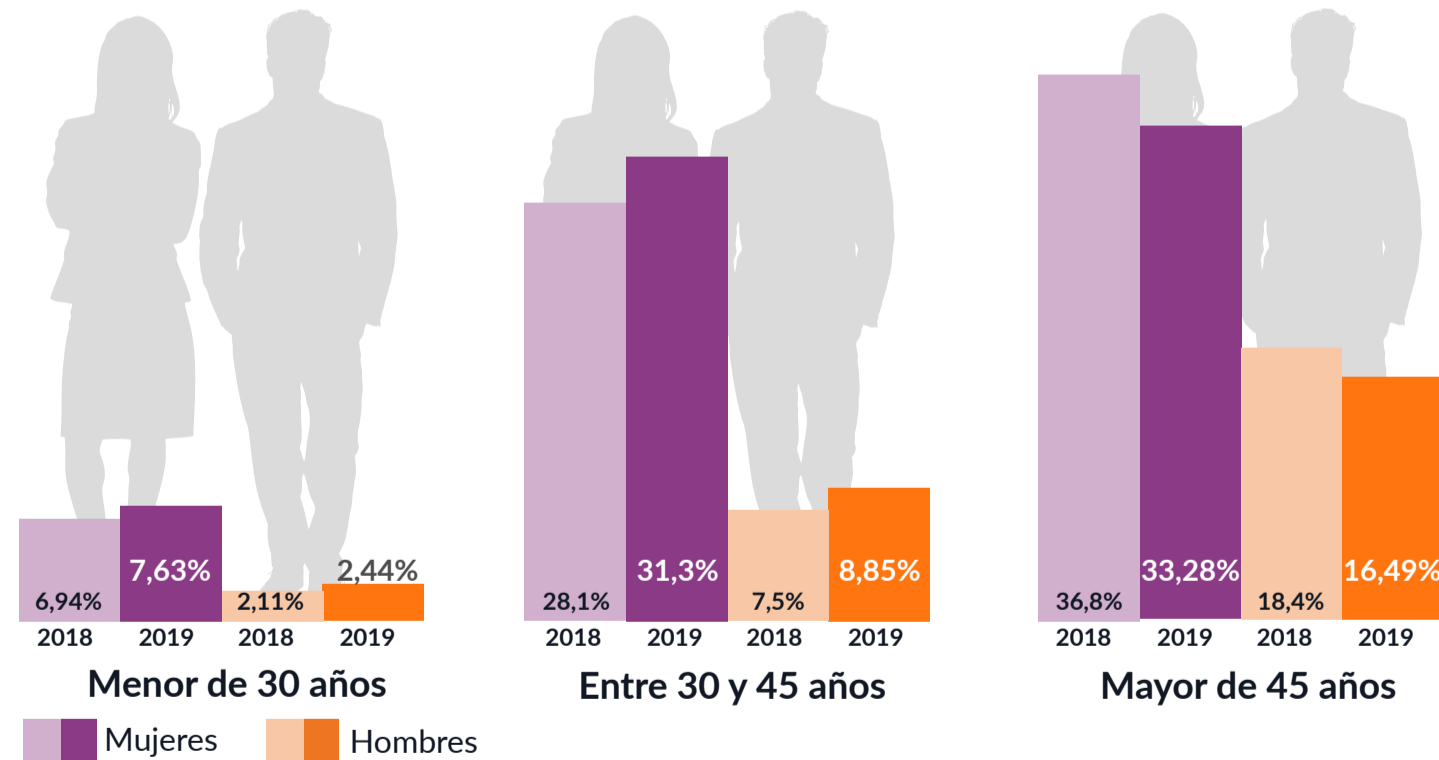


Tabla: Distribución de las personas por género y cualificación

Grupo/ Nivel	Cualificación	Mujeres		Hombres	
		2018	2019	2018	2019
G0N0	Titulado Superior	0 %	0 %	100 %	100 %
G1N1	Titulado Superior	33,3 %	37,9 %	66,7 %	62,1 %
G1N2	Titulado Superior	52,7 %	53,2 %	47,3 %	46,8 %
G1N3	Titulado Superior	60,7 %	50 %	39,3 %	50 %
	Titulado Medio	50 %	75 %	50 %	25 %
	FP	0 %	63 %	0 %	37 %
G2N4	Titulado Superior	66,7 %	68,2 %	33,3 %	31,8 %
	Titulado Medio	80,3 %	82,4 %	19,7 %	17,6 %
G2N5	FP	66,7 %	72 %	33,3 %	28 %
	Titulado Superior	60 %	70,3 %	40 %	29,7 %
	Titulado Medio	80 %	66,7 %	20 %	33,3 %
	FP	75 %	100 %	25 %	0 %
G2N6	Sin cualificación	0 %	75 %	100 %	25 %
	Titulado Superior	60 %	87 %	40 %	13 %
	Titulado Medio	10,7 %	81,3 %	89,3 %	18,8 %
	FP	98,4 %	66,7 %	1,6 %	33,3 %
G3N7	Sin cualificación	50 %	50 %	50 %	50 %
G3N8	FP	75,0 %	25 %	75,0 %	25 %
	Sin cualificación	66,7 %	62,5 %	33,3 %	37,5 %

GRI 102 7

GRI 102 8

GRI 401 103

GRI 405 1

GRI 405 2

Gráfico: Distribución de las personas por tipo de contrato

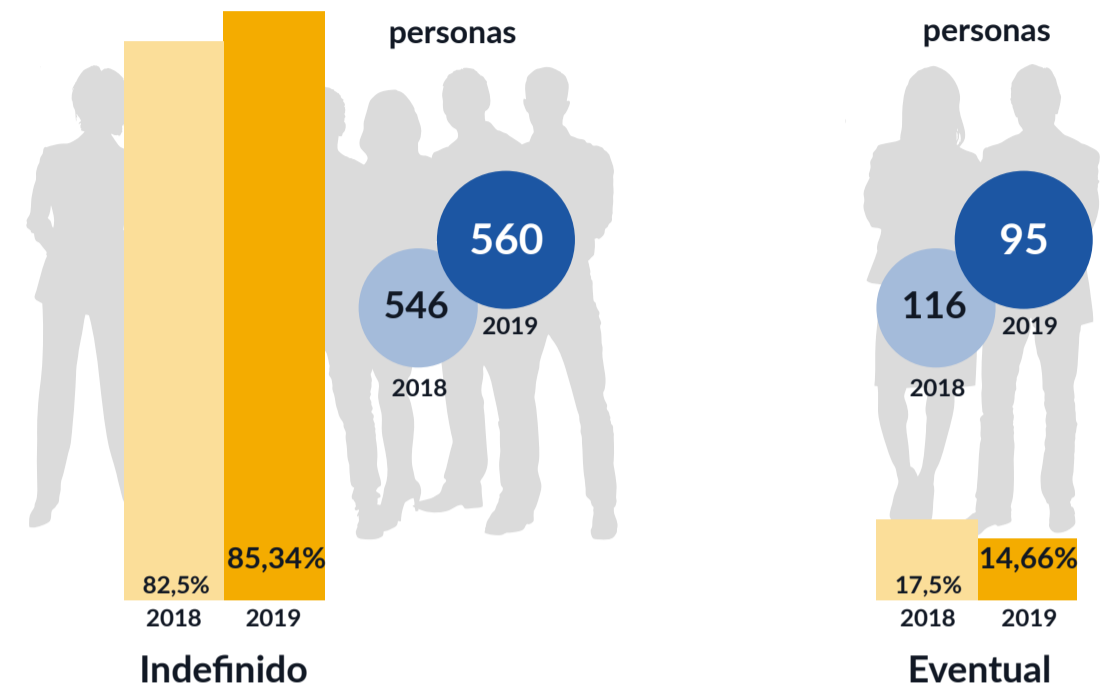


Gráfico: Distribución de las personas por tiempo de contrato

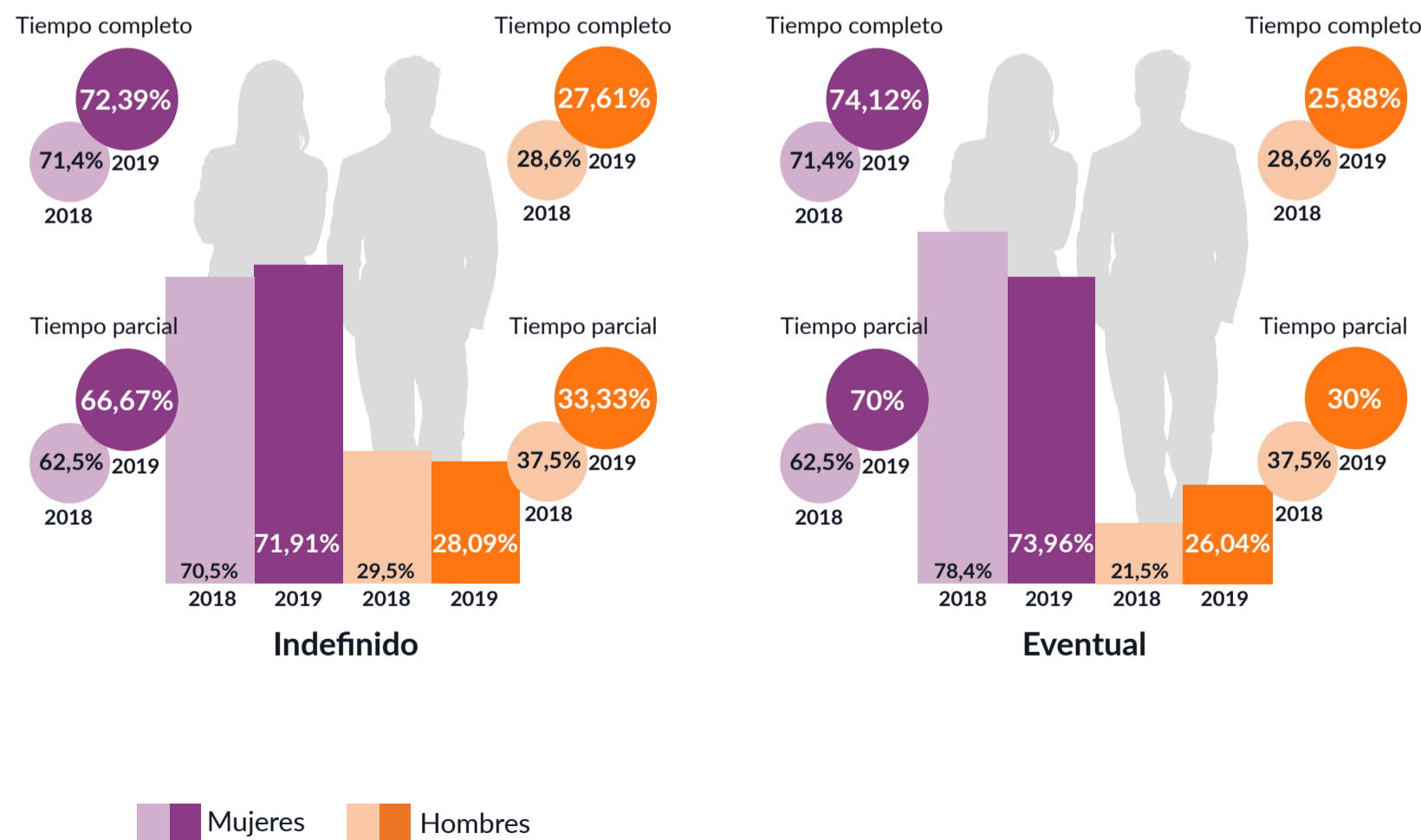
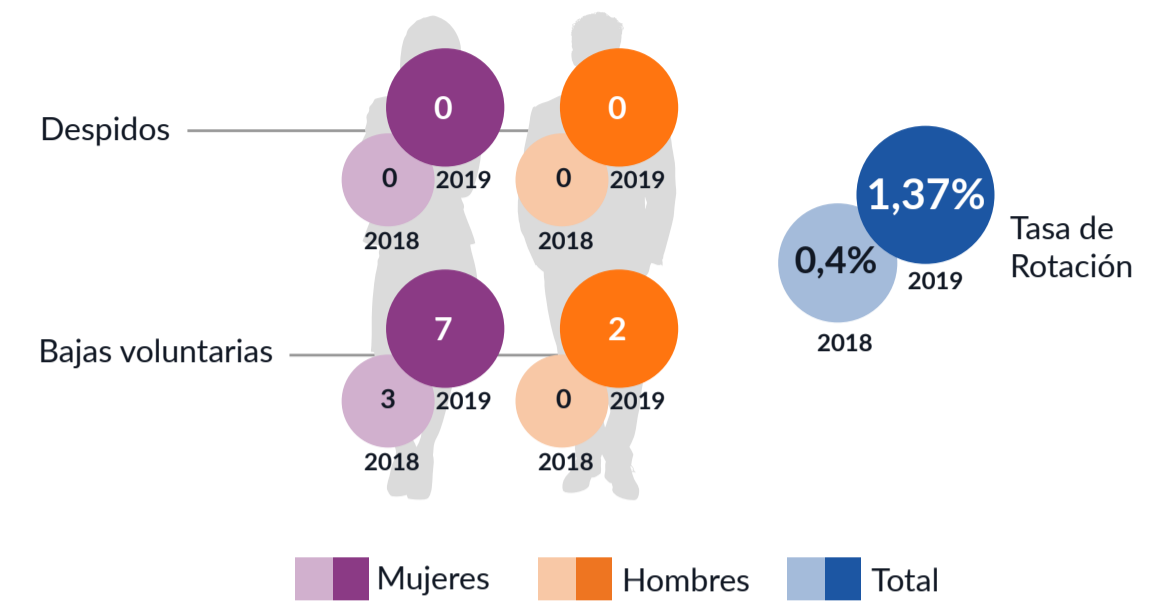


Gráfico: Rotación de las personas



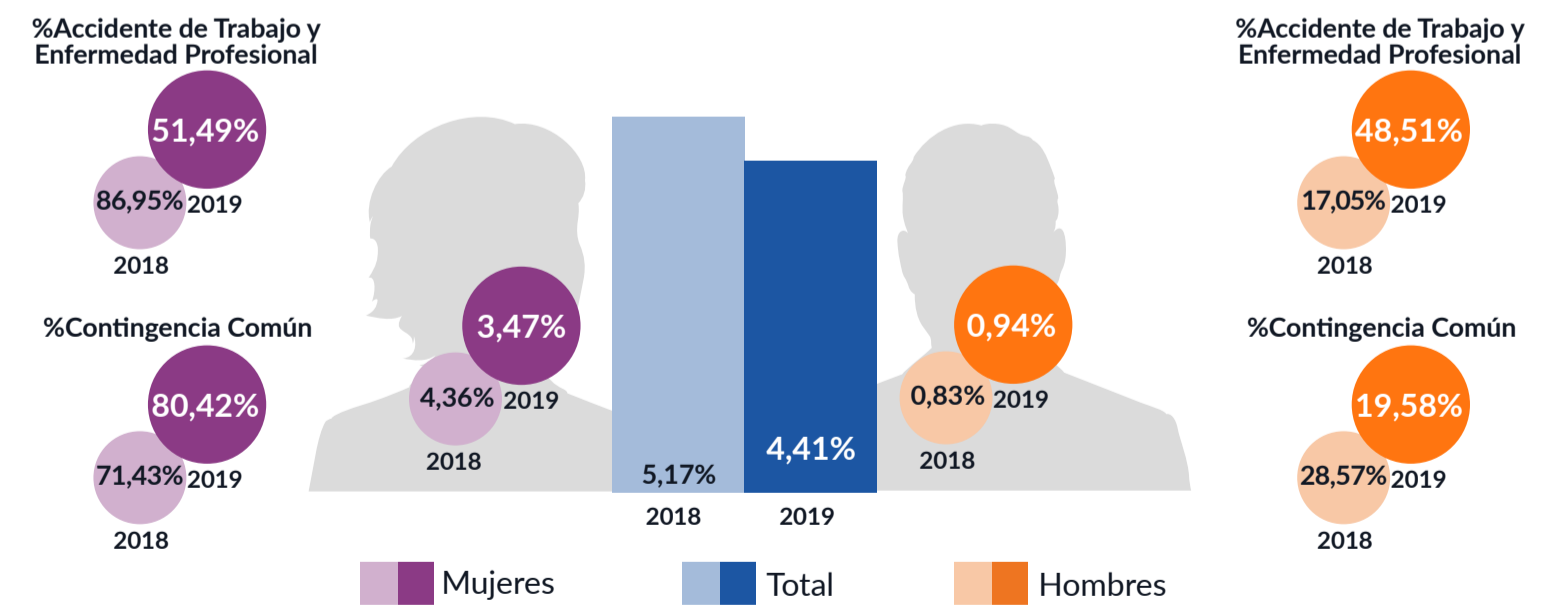
A pesar de las limitaciones en materia de contratación, y conforme al marco normativo aplicable, en nuestra política de gestión de personas tenemos como objetivo fidelizarlas.

El % de personas con contrato a jornada completa se ha incrementado tanto en el personal fijo como en el eventual.

En este 2019, hemos reducido la tasa de eventualidad como consecuencia de las posibilidades de reposición de plantilla, por lo que tenemos un 2,4% más de personas fijas.

No obstante, el índice de rotación se ha situado en 1,37% como consecuencia de la movilidad fundamentalmente del personal sanitario.

Gráfico: Ausencias al trabajo



## Retribución

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 los años 2016 y 2017 se ha incrementado el 1% cada año, en 2018 el incremento ha sido de un 1,75% (en dos tramos 1,5% desde el 1 de enero, más un 0,25%

desde el 1 de julio) y en 2019 del 2,50% (2,25% desde el 1 de enero de 2019, más otro 0,25% adicional con efecto desde el 1 de julio de 2019).

El ratio del salario máximo sobre el salario medio de Mutualia es de 3,85 (si incluimos la parte variable que está regulada por Ley, es de 4,81).

El ratio del salario máximo sobre el salario mínimo del personal fijo en Mutualia es de 6,22 (incluyendo la parte variable, que ésta regulada por Ley, es de 7,78).

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

## Reconocimientos en el Ámbito de Personas

A finales del ejercicio 2019 conseguimos superar la revisión de auditoría de EFR realizada por AENOR y que reconoce las buenas prácticas en las organizaciones que integran modelos para la conciliación de la vida laboral y familiar.

Esta certificación de carácter voluntaria, la otorga la fundación Masfamilia, que en arreglo a los resultados de la auditoría, nos ha otorgado una categoría superior a la obtenida por primera vez en 2013, siendo ahora considerados como empresa Proactiva B.



Imagen: Acto de entrega del reconocimiento EFR

GRI 102 38

GRI 102 39

## Beneficios sociales

En Mutualia, los Pactos de Empresa reducen las horas de trabajo anuales en 28 horas respecto a las contempladas en el convenio al que pertenecemos, de esta forma, tenemos establecida una jornada anual de 1662 horas.

Consecuencia de estos Pactos disfrutamos de unos beneficios sociales que representan una mejora en retribución, y que las personas de la organización valoran con un 8,31 sobre 10 en la encuesta de satisfacción del 2019.

Tabla: Beneficios sociales

Beneficio social	Mejoras sobre la tabla salarial
Ayudas escolares <sup>1</sup>	Becas y ayudas de guarderías y estudios.
Estudios <sup>2</sup>	Pago de hasta el 100% de matrículas y 50% de tasas de estudios del personal fijo (14 personas).
Seguro de Salud <sup>2</sup>	Pago de las cuotas del Seguro Salud.
Premio por Nupcialidad y Natalidad <sup>2</sup>	Ayudas económicas por nacimiento o adopción y cobro de una mensualidad extra por matrimonio/pareja de hecho/convivencia.
Ayudas personas discapacitadas <sup>2</sup>	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.
Seguro de vida y accidentes	Seguro de vida hasta 69.000 euros de cobertura.
Préstamos <sup>2</sup>	Préstamos a tipo de interés cero para compra de vivienda/rehabilitación.

(1) Las personas eventuales solo tienen la ayuda para hijos e hijas menores de tres años  
(2) Solo personal fijo

GRI 401 2



“Queremos facilitar a nuestras personas la relación con Mutualia, siendo flexibles y sensibles con sus necesidades”

Raúl Medina Valbuena  
Director Administración Recursos Humanos

## Formación y gestión del conocimiento

En el ejercicio 2019, hemos seguido potenciando la gestión del conocimiento como mecanismo clave para el despliegue y desarrollo de los proyectos estratégicos implantados en los ámbitos de servicios y cliente: seguridad de pacientes, gestión de riesgos y digitalización.

El conocimiento se desarrolla a través de diferentes mecanismos: equipos de trabajo, sesiones clínicas y sesiones de áreas, aula de simulación, participación como ponentes en congresos y jornadas externas, entre otros, junto con un plan de formación alineado a los ámbitos estratégicos y a los valores definidos.

En 2019 se han realizado más de 35.000 horas de formación, suponiendo las específicas del personal del área

sanitaria, un 41% de las mismas.

De forma continuada va cogiendo mayor protagonismo la formación interna, llegando en este 2019 a ser un 22% del total de horas.

En este ejercicio, además del despliegue de jornadas de divulgación del conocimiento interno a través de ELKAR EZAGUTU de BOGA, debemos de destacar la formación realizada en Compliance Penal, para la cual se realizaron 3 jornadas durante el mes de Julio 2019, a las que asistieron más de 200 personas con un total de 750 horas, completándose la misma, con una formación interna on-line que realizó el 95% de la plantilla.

Tabla. Datos relevantes de formación

Indicador de formación	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Nº de acciones formativas realizadas	420	147	567	449	179	628
Nº asistentes totales	3.155	1.139	4.294	3.885	1.486	5.371
Inversión en formación (miles de €)	-	-	252,3	-	-	206,3
Media de horas de formación persona <sup>1</sup>	-	-	51	-	-	59
Total horas formación	25.137	9.234	34.371	27.283	7.914	35.197
Nº jornadas formación interna	-	-	203	-	-	234
Media de horas de formación interna persona <sup>1</sup>	-	-	11	-	-	13
Nº personas formadoras	-	-	56	-	-	84

(1) Sobre plantilla media

## Proyecto 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 desarrollar sus comportamientos y liderazgo en coherencia con los Valores. 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 posición de liderazgo en la organización.

En el ejercicio 2019, el proyecto BOGA ha contado con la participación de 201 personas, lo que representa un

33,72% de la plantilla media, se han programado 40 sesiones de trabajo y se ha realizado la evaluación cruzada de 32 equipos de mejora. Cabe destacar también, la creación de una comunidad de BOGA en la red social interna YAMMER, para el intercambio de conocimientos e información entre todas las personas que forman parte de este proyecto.

Tabla: Clasificación de las personas en Boga

Bogalariak	Nº de personas
B1	13
B2	91
B3	32
B4	43
B5	19
B6	3
TOTAL	201

Gráfico: Perfiles de liderazgo en Boga



“Apostamos por el crecimiento de nuestras personas en comportamientos vinculados a valores y compromiso con Mutualia, para ello BOGA es un proyecto clave”

Miren Fernandez Mújica  
Directora de Desarrollo de Personas



## Gestión de competencias

Continuando con el proyecto iniciado en 2018 de la definición de los perfiles de los puestos directivos, asociando las competencias troncales y sus niveles requeridos, en este ejercicio se ha evaluado el gap competencial entre el nivel requerido y el real, habiéndose realizado formación en dar y recibir feedback, tanto al equipo de Seguimiento de Gestión, como a las personas que tienen personas a su cargo para continuar con el despliegue.

Así mismo, se ha iniciado la revisión y adecuación de los perfiles de los puestos de todas las áreas administrativas, con el objetivo de disponer del catálogo de puestos, la formación requerida y las funciones y responsabilidades asociados a cada uno de ellos.

Relacionado con los perfiles, y de forma conjunta con la participación de la representación de las y los trabajadores, se ha revisado el procedimiento de selección, promoción, progresión y contratación de forma que, además de los procesos de promoción interna, a las personas eventuales de larga duración se les dé la opción de ocupar una vacante fija.

En esta línea, se ha renovado el acuerdo de política lingüística en materia de contratación con el objetivo de avanzar en disponer de puestos perfilados que respondan al Plan de Euskera y a la realidad de nuestra área de influencia.

## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Las actividades desarrolladas en materia de seguridad y salud en el trabajo contribuyen a la disminución de los accidentes y a la prevención de las enfermedades

profesionales, así como las implantadas para promover el bienestar y salud de nuestras y nuestros trabajadores, repercutiendo en una mejora de la calidad de vida.

Tabla: Indicadores de siniestralidad

Indicador	2018	2019
Accidentes de trabajo ( en jornada laboral y con baja)	2	2
Accidentes in itinere con baja	4	4
Días de baja (total, incluyendo los in itinere)	218	406
Sucesos investigados	65	76

Tabla: Índice de siniestralidad por territorio

Índice x territorio	2018				2019			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4
Índice de incidencia con baja	2,91	36,31	0	0	2,91	0	11,54	0
Índice de incidencia total con y sin baja	64,08	36,31	59,99	0	58,2	81,59	69,86	0

## Comité de Seguridad y Salud Laboral

En Mutualia disponemos de tres Comités de Seguridad y Salud, distribuidos por cada uno de los 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 el año 2019, 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. No se han producido cambios en sus integrantes.

Tabla: Índice de siniestralidad por sexo

Índice por sexo	2018		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de incidencia con baja	4,20	0	2,1	5,49
Índice de incidencia total con y sin baja	54,62	37,63	46,22	76,92

En 2019 hemos continuado desarrollando actuaciones para mejorar la salud y el bienestar en el trabajo de las personas de Mutualia, que agrupamos en varios 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.
- Se ha llevado a cabo el análisis de los resultados de la tercera revisión de la EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.
- Se han actualizado los Planes de Autoprotección y Planes de Emergencias.
- Campaña anual de Vigilancia de la Salud, con los reconocimientos médicos periódicos, así como las habituales campañas de vacunación de gripe y de VHB. 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...).

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

- Durante 2019 se han organizado o coordinado por parte del Servicio de Prevención Propio (SPP) un total de 48 acciones formativas, en las que han

participado 456 personas y que han supuesto un total de 1.051,5 horas en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales y también dentro del proyecto Mutualia Osasuntsu-Saludable.



### 3. Actividades de Promoción de la Salud:

- Durante 2019, se ha continuado también con la actividad del equipo Mutualia Osasuntsua-Saludable, que desarrolla acciones relacionadas con la Promoción de la Salud en el trabajo. Conforme a la planificación establecida, cabe destacar que se ha organizado una convocatoria de los Talleres Paciente Activo en cada uno de los territorios, impartidos por Osakidetza, con muy buena valoración por parte de los participantes.

GRI 403 103

GRI 403 5

GRI 404 2

## Conciliación vida familiar, personal y laboral

En el ejercicio 2019 con el V Plan de Igualdad se han facilitado 513 medidas de conciliación de las cuales 395, el 77%, las han disfrutado mujeres, según se recoge en el cuadro adjunto, 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.

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 2019 se han acogido a estas medidas de flexibilidad horaria, organizativa y departamental 219 personas.

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

En lo que se refiere al teletrabajo, no ha habido avances respecto al año anterior, pero es una medida que vamos a potenciar en los próximos años.

Tabla. Medidas de Conciliación

Medidas de Conciliación	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de jornada	55	0	55	58	2	60
Reducciones de jornada+ acumulación de la reducción	19	0	19	15	0	15
Excedencias y permisos sin sueldo	58	13	71	68	10	78
Acumulación lactancia	11	1	12	7	0	7
Permiso de paternidad	0	2	2	0	0	0
Bonificación Suspensión Contrato por paternidad	0	0	0	0	0	0
Conexiones VPN	75	33	108	75	33	108
Cambio centro de trabajo y aproximación al domicilio	7	2	9	8	2	10
Medidas flexibilidad organizativa (flexibilidad horaria, jornada a la carta, etc)	208	53	261	149	70	219
Teletrabajo	15	1	16	15	1	16
<b>TOTAL</b>	<b>448</b>	<b>105</b>	<b>553</b>	<b>395</b>	<b>118</b>	<b>513</b>

Tabla. Otros recursos asignados para favorecer la conciliación

Destino de los recursos	2018	2019
Bonificación económica por nacimiento descendiente	2.000,00 €	1.800,00 €
Ayudas escolares a hijos e hijas del personal	81.412,04 €	81.443,06 €
Ayuda para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años	6.028,00 €	8.200,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>89.440,04 €</b>	<b>91.443,06 €</b>

## Comunicación Interna

La cultura corporativa de Mutualia no puede entenderse sin una estrategia de comunicación interna que proporcione las herramientas necesarias para propiciar la colaboración, satisfacción y orgullo de pertenencia de todas las personas.

Con esta idea y con las posibilidades que nos ofrece la concentración geográfica de nuestras personas y centros, priorizamos la comunicación directa y personal. De este modo, mensualmente se realizan reuniones de comunicación interna donde las personas responsables trasladan a sus equipos toda la información que se trata en las reuniones de Seguimiento de Gestión. Además, en estas reuniones, la comunicación es bidireccional y se abordan también distintos temas del día a día.

Toda esta comunicación directa, la reforzamos con otros canales entre los que destaca el portal corporativo Elkargune, que pusimos en marcha en el ejercicio 2018 y que, durante el 2019, hemos implementado su segunda versión.

Elkargune está desarrollado en el entorno de Office 365, lo que permite integrar todas las herramientas y aplicaciones de productividad y trabajo colaborativo que

favorecen un entorno de comunicación muy completo. Dentro de este portal, está integrado Yammer, que es la red social corporativa que utilizamos y en la que interactúa el 78,08% de las personas. Durante el ejercicio 2019, el 33,46% de esas personas publicaron mensajes con destino a toda la organización.

Los equipos de trabajo y las áreas también tienen un lugar dedicado en Elkargune, donde publican noticias y comparten documentos e información. La parte principal del portal, se dedica a la publicación de noticias de interés para las personas de Mutualia. Estas noticias están gestionadas por un equipo editorial, pero tienen origen en todas las áreas de la organización que también participan en su comunicación. En el ejercicio 2019, publicamos 141 noticias que obtuvieron 434 comentarios y 2.651 "me gustas".

En tan solo dos años de funcionamiento, Elkargune se ha convertido en una herramienta esencial en la comunicación interna de Mutualia.

Tenemos como objetivo incrementar la funcionalidad de este portal para poder generalizar su uso para la formación y la gestión del conocimiento.

Imagen: Portal Corporativo Elkargune



## Implicación de las personas de Mutualia con la Sociedad

En Mutualia tenemos identificada a la SOCIEDAD como grupo de interés e interactuamos con ella de manera sistemática durante todo el año a través de los mecanismos anteriormente expuestos en el apartado "Participación de nuestros grupos de interés".

En el año 2019, es necesario destacar que de manera específica ha habido una relación muy directa con el grupo de interés SOCIEDAD, así como con el resto, debido al proyecto Monetización Social llevado a cabo y que detallamos en el apartado 5 de esta memoria.

Como viene siendo habitual, además de con otras actividades fruto de la naturaleza de nuestra organización, contribuimos al desarrollo social con la involucración de manera directa e indirecta de todas nuestras personas, bien con aportaciones económicas destinadas al desarrollo de proyectos o con su participación en actividades de voluntariado.

### EIAS

Un grupo de personas voluntarias forman el Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales, más conocido como EIAS, que tiene como objetivo sensibilizar y educar a la organización para el desarrollo.

A través del equipo EIAS, canalizamos todos los proyectos solidarios en los que participamos las personas de Mutualia.

Resumen de la actividad realizada en 2019:

- 12.286 euros destinados a fines sociales por las personas de Mutualia.
- El 43% de las personas de Mutualia ha participado de manera directa en las campañas sociales propuestas.
- Difusión de 24 iniciativas solidarias llevadas a cabo por distintas asociaciones y organizaciones.
- Donación de material sanitario, ortopédico, mobiliario, informático y textil a 9 organizaciones: IES

Plaiaundi BHI, Mundu bat, CIFP Don Bosco, ANARASD (Asociación Navarra de Amigos de la RASD), Ongi Etorri Errefuxiatuak, Medicusmundi Bizkaia, Fundación ADECO Euskadi - Rioja, Fundación amigas y amigos de las RASD (Araba) y Fundación ITAKA de Escolapios (Proyecto Beregain).

- Participación en los siguientes foros:
  - "Jornadas Besozabalik"
  - Presentación Campaña EITB Maratoia.
  - "Derechos Humanos: Situación de los refugiados en el Mundo"

### Boluntalia

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 de las personas de la mutua dedicando su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro.

El trabajo previo de elección de proyectos que cubran las necesidades del equipo de voluntariado lo hace el equipo EIAS, facilitando la gestión y poniendo en contacto a las personas con las asociaciones que lleven a cabo la actividad elegida. El tiempo de dedicación, conocimientos, habilidades y talentos los ponen cada una de las personas que forman parte del equipo de voluntariado de manera individual.

Esta participación activa permite conocer de manera más directa y sin intermediarios los proyectos en los que antes se colaboraba con aportaciones económicas y permite también poner a disposición de las personas más desfavorecidas nuestros conocimientos.

Boluntalia está compuesto por 44 personas que durante el 2019 han participado en Maternity, EITB Maratoia y Aspanovas.



GRI  
401  
103



## 4.2 Gestión

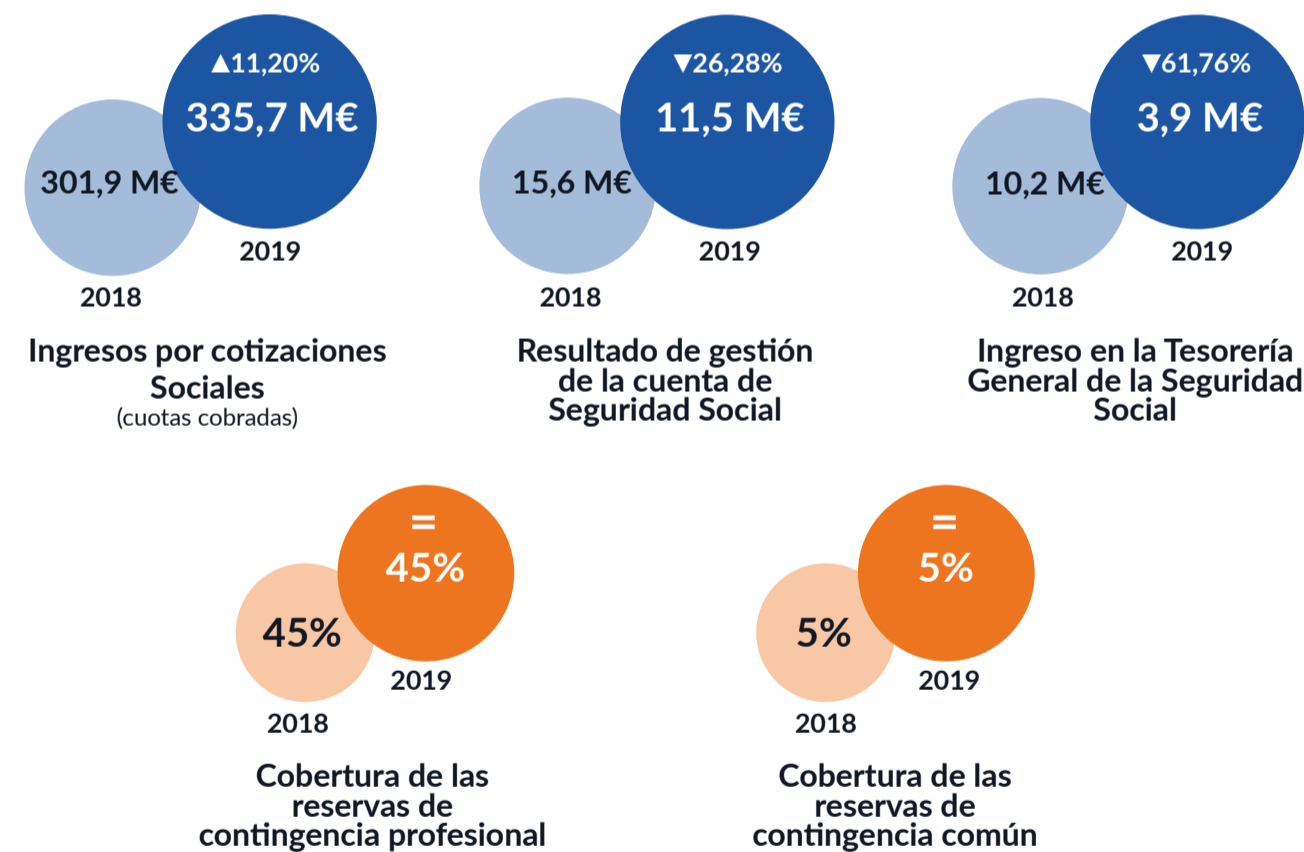
En el Plan Estratégico 2018-2020 definimos dos retos estratégicos para el **Ámbito de Gestión**: Mantener los niveles de solvencia y ser reconocidos por el Modelo de Gestión Avanzada.

En las siguientes páginas repasaremos los indicadores más importantes que hemos gestionado durante el ejercicio 2019, así como los aspectos relevantes de nuestro sistema de gestión.

Tabla: Pago de prestaciones económicas

Pago de prestaciones (en millones de €)	2018	2019	▲▼ %
Contingencia Profesional	72 M€	85,8 M€	▲19,18%
Contingencia Común	102,1 M€	113,1 M€	▲10,72%
CATA / IT (RETA)	0,4 M€	3,9 M€	▲930,55%
<b>TOTAL</b>	<b>174,5 M€</b>	<b>202,8 M€</b>	<b>▲16,19%</b>

Gráfico: Indicadores relevantes de la cuenta de Gestión de la Seguridad Social



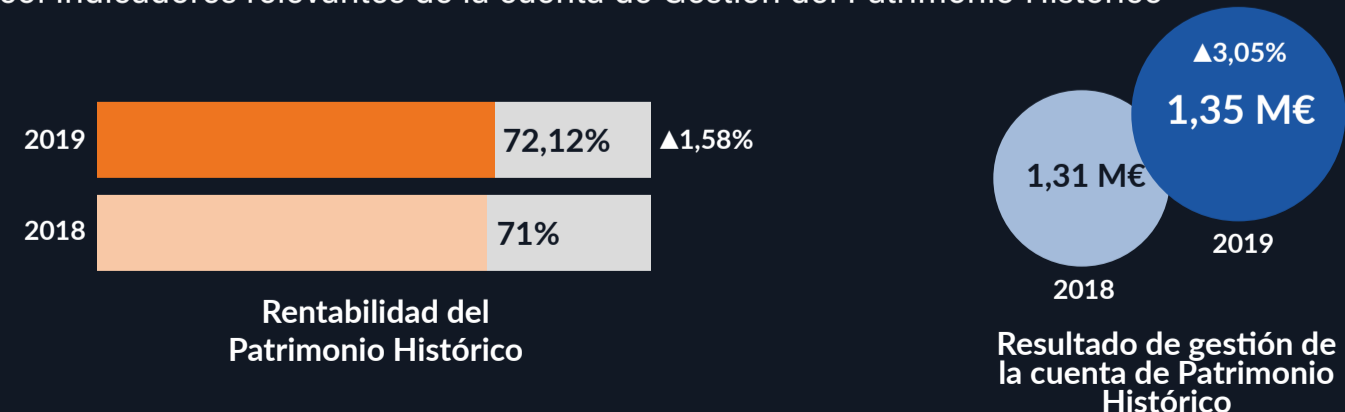
Durante el ejercicio 2019, en Mutualia se han gestionado un total de 105.711 solicitudes de prestaciones de Seguridad Social, un incremento respecto a 2018 del 5,63%, destacando el incremento producido en la

prestación CUME, con un 28,48% y que mantiene la tendencia de los últimos años tal y como veremos en un gráfico más adelante.

Tabla: Número de prestaciones atendidas

Prestaciones	2018	2019	▲▼ %
Incapacidad Temporal por contingencias comunes	78.548	83.797	▲6,68%
Pago Delegado	69.549	74.339	▲6,89%
Pago Directo	8.999	9.458	▲5,10%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales	18.553	18.828	▲1,48%
Pago Delegado	17.170	16.868	▼1,76%
Pago Directo	1.383	1.960	▲41,72%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	1.733	1.748	▲0,87%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	1.041	1.086	▲4,32%
Lesiones Permanentes no invalidantes e Incapacidad Permanente y Parcial	917	974	▲6,22%
Incapacidad con derecho a pensión y prestaciones por fallecimiento	124	112	▼9,68%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	151	194	▲28,48%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	55	58	▲5,45%
<b>TOTAL</b>	<b>100.081</b>	<b>105.711</b>	<b>▲5,63%</b>

Gráfico: Indicadores relevantes de la cuenta de Gestión del Patrimonio Histórico



“Nos preocupamos por facilitar el acceso a las prestaciones económicas que gestionamos”

Imanol Goirigolzarri Sáez  
Director de Prestaciones-Recaudación



Durante el ejercicio 2019, hemos abonado cerca de 203 millones de euros en las distintas prestaciones que gestionamos, con un aumento del 16,19% sobre el año

2018. La siguiente tabla muestra el importe desglosado por cada una de las prestaciones.

Tabla: Importes de prestaciones

Prestaciones	2018	2019	▲▼ %
Incapacidad Temporal por contingencias comunes y otras prestaciones	102.133.656 €	113.080.423 €	▲10,72%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales y otras prestaciones	35.448.738 €	36.283.125 €	▲2,35%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	11.308.421 €	12.945.289 €	▲14,47%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	22.906.126 €	33.670.033 €	▲46,99%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	2.343.314 €	2.918.531 €	▲24,55%
CATA/Cotización IT (RETA) <sup>1</sup>	376.634 €	3.881.417 €	▲930,55%
<b>TOTAL</b>	<b>174.516.889 €</b>	<b>202.778.818 €</b>	<b>▲16,19%</b>

Tabla: Importes de prestaciones sobre cuotas ingresadas de cada una de ellas

Prestaciones	2018	2019
Incapacidad Temporal por contingencias comunes y otras prestaciones <sup>2</sup>	124,93 %	146,12 %
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales y otras prestaciones	16,61 %	14,59 %
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	5,30 %	5,21 %
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	10,73 %	13,54 %
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	1,10 %	1,17 %
CATA /Cotización IT (RETA) <sup>1</sup>	21,80 %	86,57 %
<b>Ratio global de prestaciones sobre cuotas</b>	<b>58,57 %</b>	<b>61,34 %</b>

(2) Sin financiación adicional

(1)El motivo de este incremento en el importe de las partidas destinadas a los autónomos adheridos a Mutualia, se debe a un cambio normativo(RD Ley 28/2018, de 28 de diciembre), en el que, por un lado, todos los trabajadores por cuenta propia que no habían optado anteriormente por una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social para asegurar las coberturas de contingencia profesional, debían hacerlo obligatoriamente con efectos 1 de enero de 2019, y por otro, el pago de las cotizaciones de Incapacidad Temporal a las personas que superen los 61 días de baja. Por este motivo, el número de autónomos adheridos se ha incrementado un 572% y además hemos asumido una nueva cobertura.

Tabla: Expedientes de invalidez, muerte y supervivencia

Prestación	2018	2019	▲▼ %
Baremos (Lesiones no Invalidantes)	880	954	▲8,41%
Incapacidad Permanente Parcial	18	20	▲11,11%
Incapacidad Permanente Total	91	81	▼10,99%
Incapacidad Permanente Absoluta	12	10	▼16,67%
Gran Invalidez	1	0	▼100%
Personas fallecidas	34	21	▼38,24%
<b>TOTAL</b>	<b>1.036</b>	<b>1.086</b>	<b>▲4,83%</b>

## Contingencia Profesional

Gráfico: Indicadores de Contingencia Profesional



“Nuestra responsabilidad en las coberturas de prestación económica y asistencia sanitaria nos sitúa como garantes de los derechos de las personas trabajadoras y de la responsabilidad de las empresas”

**Victor Echenagusia Capelastegui**  
Director de Servicios Asistenciales y Prestaciones Económicas

Gráfico: Siniestralidad



Los datos del índice de siniestralidad total y con baja hacen referencia al conjunto de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales totales.

Estos datos, que representan la siniestralidad por cada 1.000 trabajadores, muestran una reducción significativa durante el ejercicio 2019 como consecuencia principalmente, del aumento del número de trabajadores y trabajadoras pertenecientes al Régimen General de

Trabajadores autónomos, que es un colectivo con menor siniestralidad y que con motivo de un cambio normativo, todos los que hasta 2018 no habían optado por una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social para asegurar las coberturas de accidente de trabajo, debían hacerlo con efectos 1 de enero de 2019. Por este motivo, el número de autónomos adheridos a Mutualia pasó de 6.750 en 2018 a los 45.407 de media en 2019.

Tabla: Número de Accidentes de trabajo

Tipología	2018	2019	▲▼ %
Accidentes de Trabajo con baja	14.837	15.419	▲3,92%
Accidentes con baja en jornada	12.912	13.453	▲4,19%
Accidentes con baja in itinere	1.925	1.966	▲2,13%
Accidentes sin baja	21.677	20.937	▼3,41%
<b>TOTAL</b>	<b>36.514</b>	<b>36.356</b>	<b>▼0,43%</b>

Gráfico: Accidentes de trabajo con baja por sector de actividad

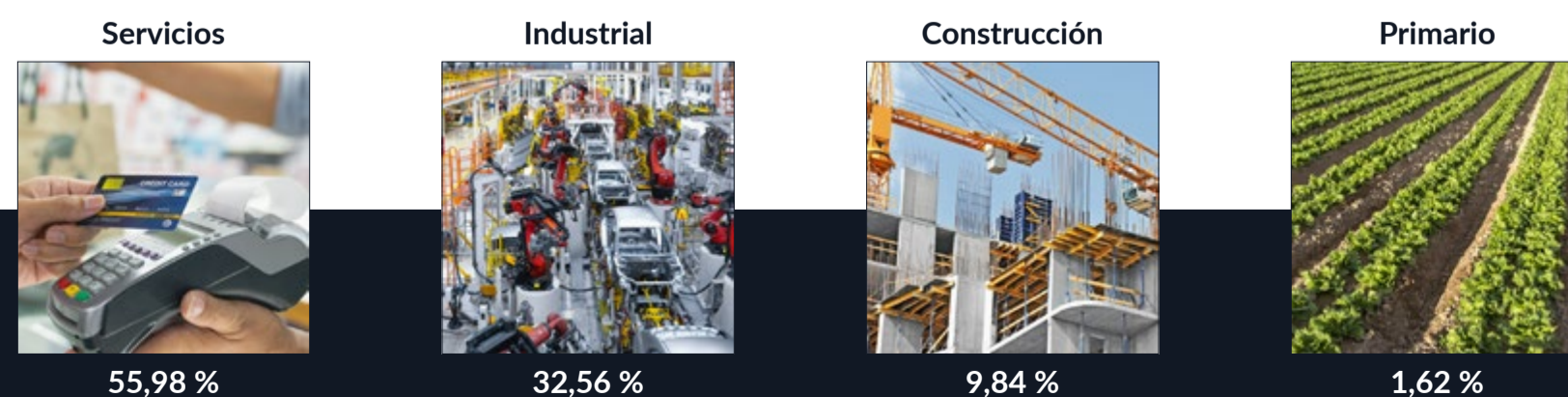


Tabla: Forma en la que se produjo el accidente

Tipología	2018	2019
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión	34,18 %	32,59 %
Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil	24,5 %	25,34 %
Choque o golpe contra un objeto en movimiento	17,65 %	18,26 %
Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso	9,00 %	9,18 %
Atrapamiento, aplastamiento, amputación sin especificar	2,82 %	3,02 %
Contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura	2,24 %	2,35 %
Mordeduras, patadas, etc. (de animal o personas)- Sin especificar	1,53 %	1,65 %
No definidas u otras	8,08 %	7,61 %

Gráfico: Accidentes de trabajo con baja por día de la semana

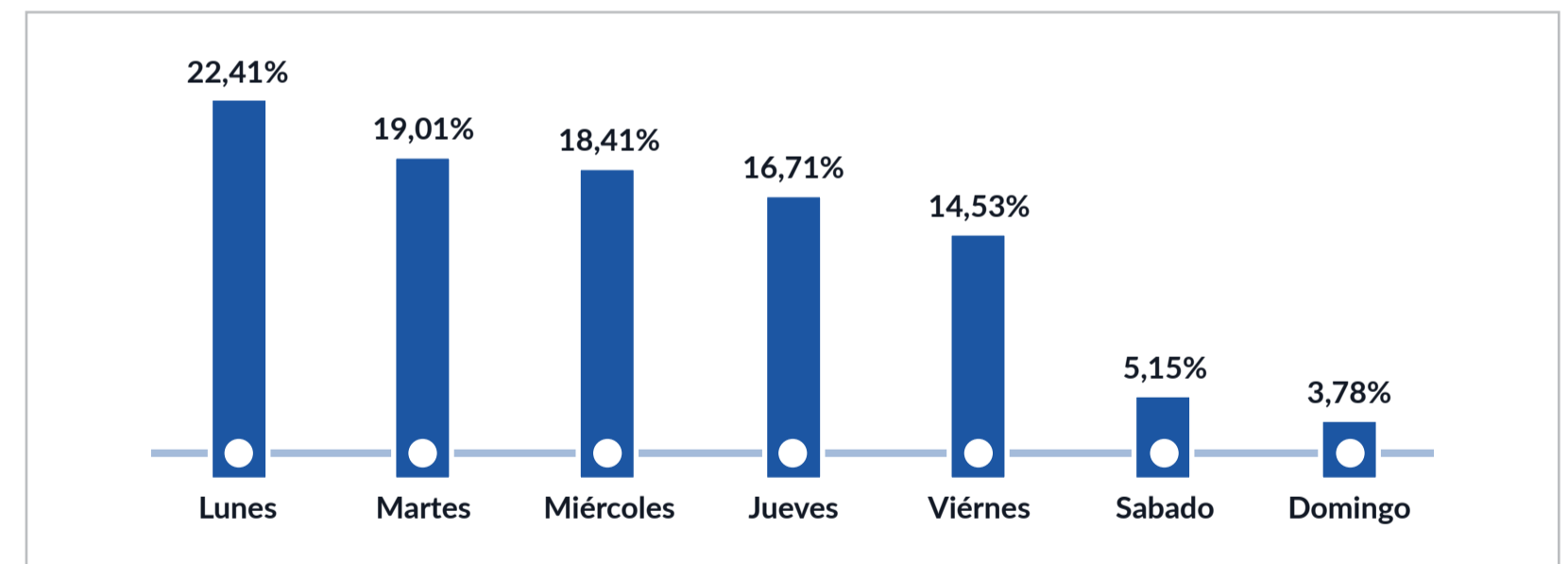
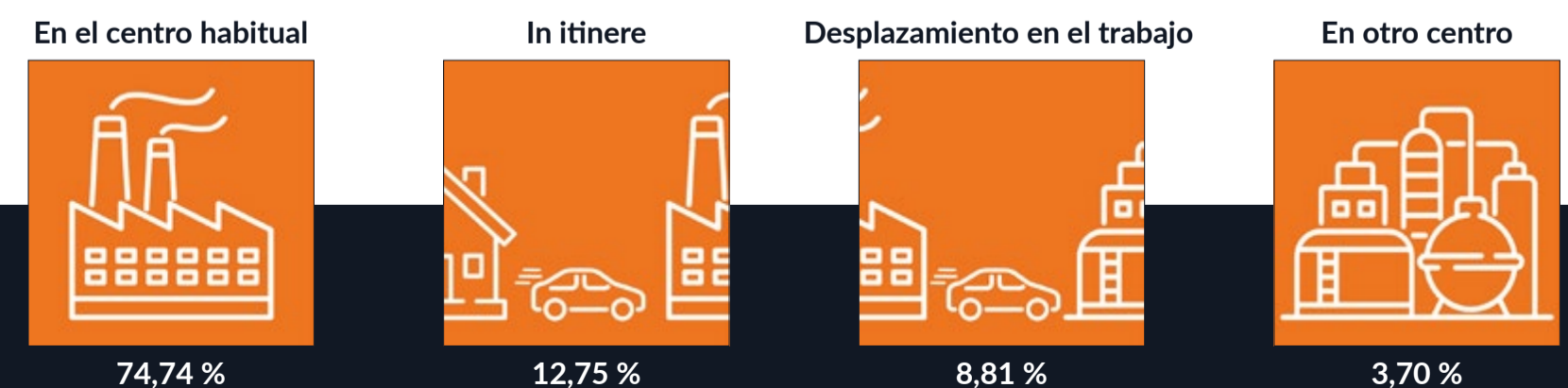


Gráfico: Accidentes de trabajo con baja por lugar donde se produjo el accidente



■ Tabla: Número de Enfermedades Profesionales

Enfermedades profesionales en relación a la baja	2018	2019	▲▼ %
Enfermedades profesionales con baja	593	508	▼14,33%
Enfermedades profesionales sin baja	641	520	▼18,88%
<b>TOTAL</b>	<b>1.234</b>	<b>1.028</b>	<b>▼16,69%</b>

■ Tabla: Enfermedades Profesionales con baja

Agente causante EP con baja	2018	2019
Ag. Químicos	0,17 %	0,20 %
Ag. Físicos: Ruido	0,00 %	0,00 %
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	85,84 %	89,37 %
Ag. Físicos: Vibraciones	0,17 %	0,00 %
Ag. Físicos: Otros	5,06 %	2,36 %
Ag. Biológicos	2,02 %	0,79 %
Inhalación (otras sust. y ag.)	3,54 %	2,95 %
EP de la piel (otras sust. y ag.)	3,20 %	3,94 %
Ag. Carcinogénicos	0,00 %	0,39 %

■ Tabla: Enfermedades Profesionales sin baja

Agente causante EP sin baja	2018	2019
Ag. Químicos	0,00 %	0,19 %
Ag. Físicos: Ruido	20,59 %	23,27 %
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	66,46 %	62,12 %
Ag. Físicos: Vibraciones	0,00 %	0,00 %
Ag. Físicos: Otros	10,61 %	11,35 %
Ag. Biológicos	0,47 %	0,00 %
Inhalación (otras sust. y ag.)	0,62 %	1,92 %
EP de la piel (otras sust. y ag.)	1,09 %	0,96 %
Ag. Carcinogénicos	0,16 %	0,19 %



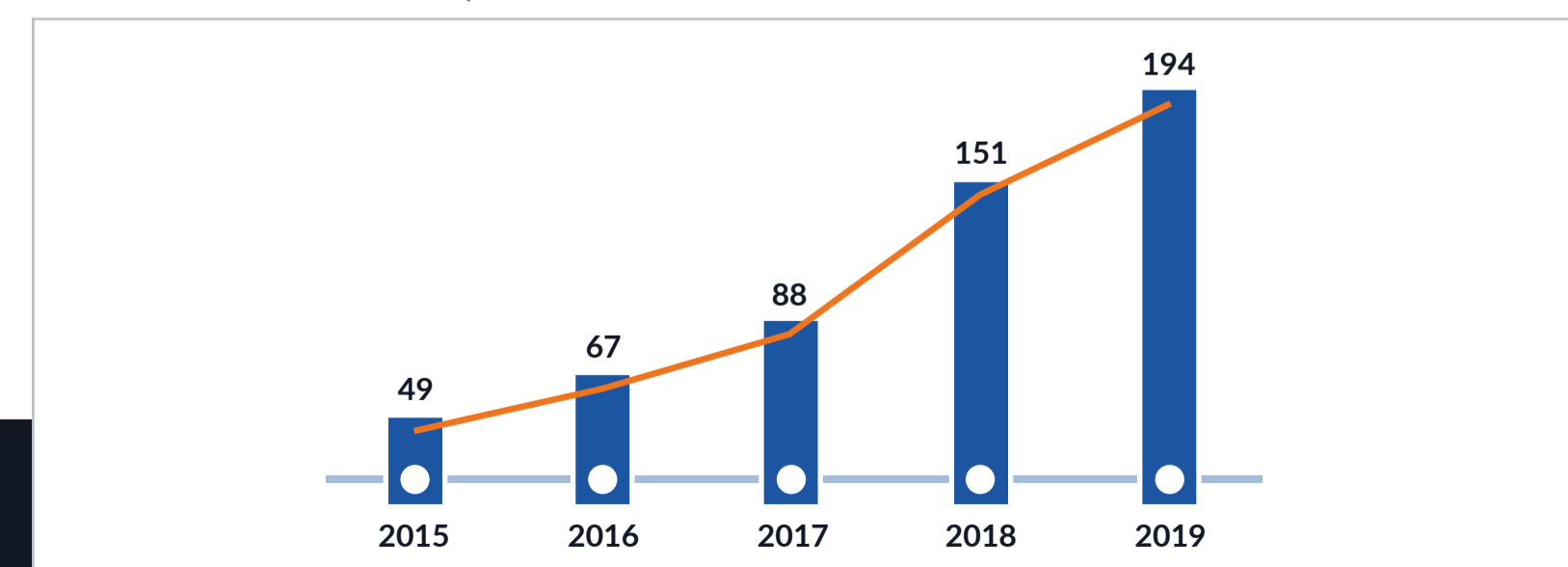
■ Tabla: Expedientes de Riesgo de Embarazo y Lactancia Natural (REL)

REL	2018	2019	▲▼ %
Nº Expedientes riesgo embarazo	1.721	1.736	▲0,87%
Nº Expedientes riesgo durante la lactancia natural	12	12	=
<b>TOTAL</b>	<b>1.733</b>	<b>1.748</b>	<b>▲0,87%</b>
Plazo de tramitación (días hasta el comienzo cobro prestación)	20,57	23,65	▲14,97%
Duración media (días de cobro)	97,83	99,5	▲1,76%

■ Tabla: Expedientes Cuidado de Menores (CUME)

CUME	2018	2019	▲▼ %
Nº Expedientes CUME	151	194	▲28,48%
Duración media (días de cobro)	418	365	▼12,70%

■ Gráfico: Evolución de los expedientes de CUME en los últimos 5 años.



## BONUS

El BONUS es un sistema de incentivos que tiene por objetivo la disminución de la siniestralidad laboral de las empresas. Consiste en una devolución de una parte de las cotizaciones por contingencias profesionales de aquellas empresas que cumplan una serie de requisitos

a lo largo de un periodo de observación establecido. Los requisitos tiene que ver básicamente con volúmenes de cotización, indicadores de siniestralidad e inversiones en prevención de riesgos laborales.

Tabla: Campaña BONUS<sup>1</sup>

Concepto	2018	2019
Periodo de observación	2017 2016-2017 2015-2017 2014-2017	2018 2017-2018 2016-2018 2015-2018
Número de solicitudes	3.365	2.353
Número de resoluciones favorables	2.783	2079 <sup>2</sup>
Número de resoluciones desfavorables	63	1 <sup>2</sup>
Incentivos reconocidos	3.567.617 €	4.536.000 € <sup>2</sup>
Situación	Pendiente de resolución recursos de alzada	Pendiente de Resolución de la DGOSS

(1) A fecha 31 de diciembre de 2019  
(2) Estimado

Desde el 15 de abril hasta el 31 de mayo de 2019 se extendió el plazo de solicitud del incentivo Bonus presentándose 2.353 solicitudes correspondientes a los periodos de observación 2018, 2018-2017, 2018-2016 y 2018-2015. De estas solicitudes, hemos remitido a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) 2.080 informes propuesta por un incentivo estimado de 4.500.000 € que se resolverán durante el ejercicio 2020, lo que supone que las empresas recuperarán de media el 7,8 % aproximadamente de las cuotas de contingencia profesional del periodo de observación.

El número de solicitudes presentadas en la campaña 2019 ha disminuido un 30% respecto a la campaña anterior, pero las empresas solicitantes tienen un volumen mayor de cuotas de contingencia profesional y han declarado más inversiones en materia de Prevención de Riesgos Laborales, lo que les permitirá acceder a un incentivo mayor por empresa.

Por otro lado, durante el ejercicio 2019 la DGOSS ha resuelto las solicitudes presentadas en 2018 relativas a los periodos de observación 2017, 2016-2017, 2015-2017 y 2014-2017, reconociendo el derecho al incentivo a

2.783 empresas (82,7 % del total de solicitudes) y por un importe de 3.567.617 €, lo que supone que las empresas han recuperado de media el 7,1% de las cuotas de contingencia profesional abonadas. Por el contrario, 63 solicitudes (1,9 % del total de solicitudes) han sido desestimadas por no cumplir los requisitos de acceso, de las cuales 11 han interpuesto recurso de alzada ante Mutualia.

Finalmente, la disposición adicional tercera del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo suspendió el Sistema de Incentivos Bonus para las cotizaciones que se generen durante el ejercicio 2019, por tanto, la campaña del incentivo Bonus 2020 en la que se presentan las solicitudes con cuotas en el ejercicio 2019 quedará suspendida. Esta suspensión se extenderá hasta que el Gobierno proceda a la reforma del Sistema de Incentivos, que deberá producirse a lo largo del año 2020, aunque a la fecha de redacción de esta memoria no se ha publicado nada al respecto.

## Contingencia Común

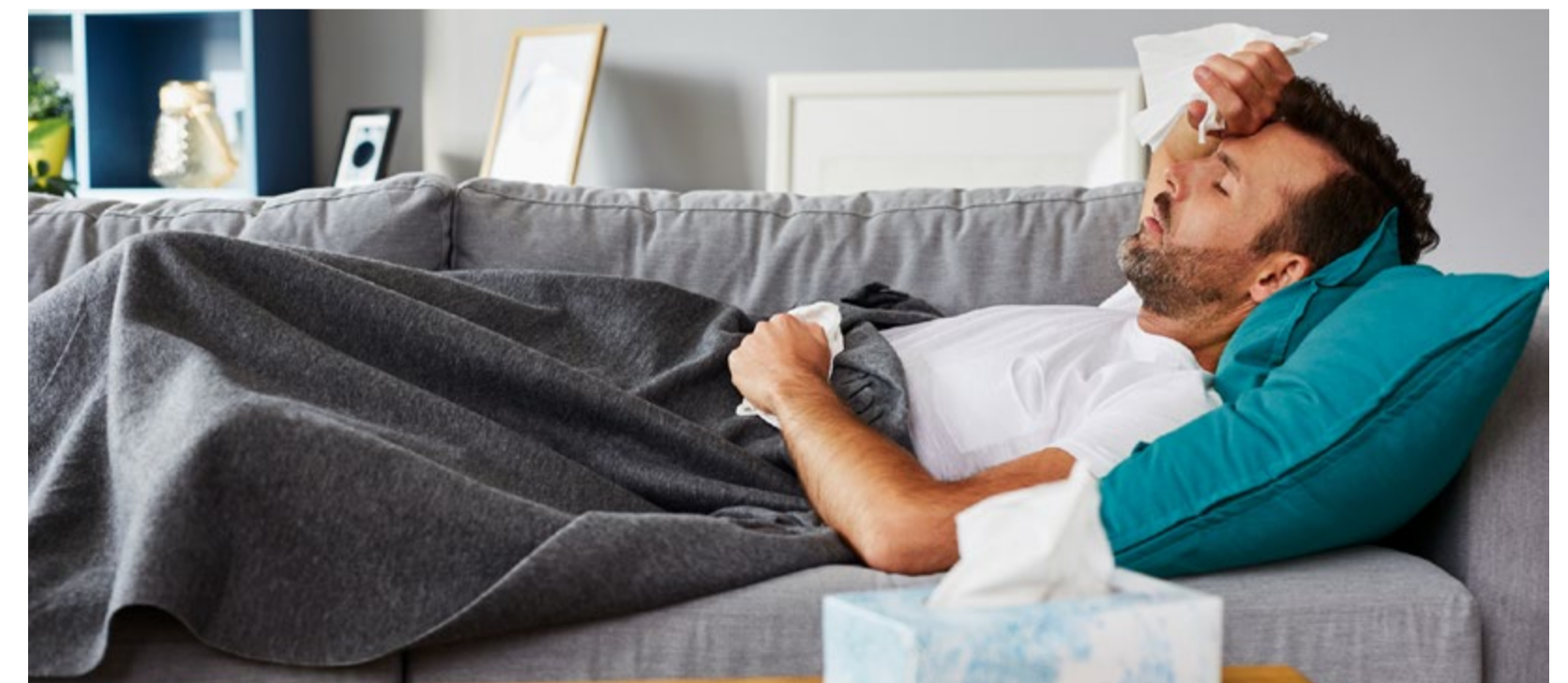
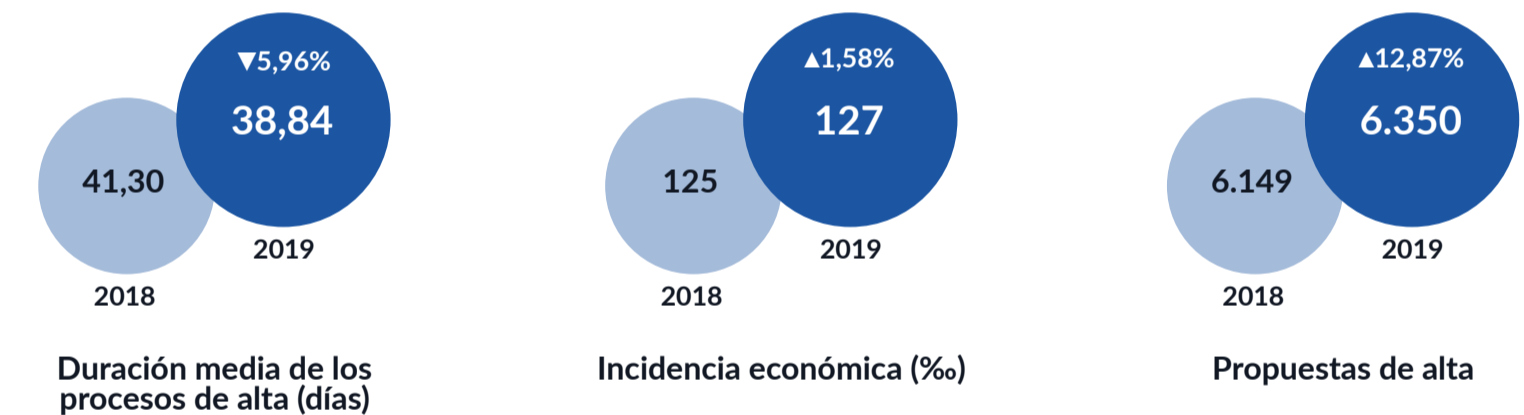
El ejercicio 2019 ha sido un año especialmente negativo en la gestión de la Contingencia Común, una prestación en la que tenemos poco margen de gestión, donde prácticamente actuamos como meros pagadores de la prestación. Así, en 2019, de cada 100€ que recaudamos por cotizaciones de contingencia común, abonamos 146€ en prestaciones, lo que la convierte en una prestación muy deficitaria. En un año, el ratio de prestaciones sobre cuotas ha pasado del 124,93% de 2018 al 146,12% de 2019.

La causa principal de este incremento se debe a que la incidencia económica ha seguido subiendo, llegando a 126,9 bajas económicas por cada 1.000 personas trabajadoras protegidas, lo que ha llevado a que por cada trabajador se hayan alcanzado 10,9 días indemnizados al año.

A esta situación se añaden además las consecuencias del Real Decreto-ley 28/2018 de 28 de diciembre, en vigor desde principios de 2019, que introdujo modificaciones en el pago de prestaciones por contingencia común a las y los trabajadores autónomos e incrementó el colectivo protegido de los mismos, con unos coeficientes de cotización insuficientes para cubrir la prestación.

Dentro de nuestra capacidad de actuación en esta materia, realizamos el control y seguimiento de determinados procesos de baja y hemos incrementado en un 12,87% el número de propuestas de alta, pasando de 6.149 propuestas en 2018 a 6.350 propuestas en 2019.

Gráfico: Indicadores de Contingencia Común



## Comisión de Prestaciones Especiales

El ejercicio 2019, por tercer año consecutivo, hemos destinado ayudas por encima del millón de euros. Sin embargo, este número de ayudas ha descendido en casi un 8% respecto al ejercicio anterior, situándose en los 620 expedientes.

Este descenso se debe a que hasta el año 2019, la Comisión de Prestaciones Especiales de cada Mutua fijaba los criterios de aplicación en el reconocimiento de estas prestaciones, su concepto, finalidad y cuantía teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa estatal y estatutaria, confeccionándose así las Guías de prestaciones de asistencia social de cada Mutua. Pero con fecha 28 de octubre de 2019, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social dicta resolución publicada en el BOE de 13 de diciembre del mismo año, por la que se establece el régimen de aplicación de estas prestaciones complementarias aprobándose el CATÁLOGO DE PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS DE ASISTENCIA SOCIAL para garantizar el cumplimiento de la finalidad que estos beneficios están llamados a prestar, tratando de evitar cualquier arbitrariedad en su concesión, otorgando seguridad en su dispensación y en la determinación de los sujetos beneficiarios de las prestaciones, como disposición general que oriente a las Comisiones de Prestaciones Especiales en el desempeño

de las funciones a ellas encomendadas, fijando un catálogo de prestaciones, señalando los sujetos que pueden causarlas, estableciendo el régimen de aplicación de las mismas, los límites de rentas de la unidad de convivencia y los documentos necesarios en cada caso a aportar con la solicitud de la prestación, así como determinando los principios generales a tener en cuenta en el reconocimiento de las mismas: UNIVERSALIDAD, UNIDAD, SOLIDARIDAD e IGUALDAD.

Aunque dicha resolución ha entrado en vigor el 1 de enero de 2020, los expedientes iniciados y no resueltos con anterioridad a la entrada en vigor de la misma se han tenido que adaptar a sus previsiones, siendo este el motivo por el cual en el ejercicio 2019 existe inferior número de reconocimiento de prestaciones que en el ejercicio anterior.

De las 620 ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales se han beneficiado directamente 634 personas.

### Gráfico: Resumen Comisión de Prestaciones Especiales

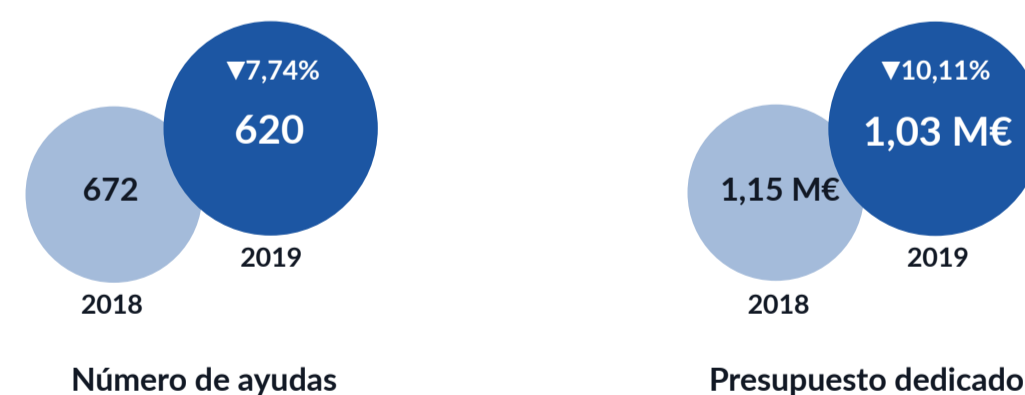


Tabla: Número de ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales

Ayuda	2018	2019
Otras terapias (Osakinbide, termal, psicológica, etc.)	126	138
Becas y readaptación profesional	161	155
Ayudas por fallecimiento	59	39
Adaptación de vivienda y vehículos, mobiliario especial	26	16
Ayudas IT y pensionistas	59	44
Asistencia domiciliaria o alquiler	42	37
Prótesis, vehículos especiales	20	25
Gastos desplazamiento	179	166
<b>TOTAL</b>	<b>672</b>	<b>620</b>

Tabla: Importe de las ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales

Ayuda	2018	2019
Otras terapias (Osakinbide, termal, psicológica, etc.)	178.982,98 €	186.932,49 €
Becas y readaptación profesional	433.854,44 €	403.521,39 €
Ayudas por fallecimiento	169.361,65 €	115.035,00 €
Adaptación de vivienda y vehículos, mobiliario especial	29.045,59 €	63.699,80 €
Ayudas IT y pensionistas	146.066,45 €	110.236,59 €
Asistencia domiciliaria o alquiler	75.926,95 €	70.585,86 €
Prótesis, vehículos especiales	60.762,73 €	54.245,55 €
Gastos desplazamiento	55.998,98 €	29.429,68 €
<b>TOTAL</b>	<b>1.149.999,77 €</b>	<b>1.033.686,36 €</b>

## Actividad Sanitaria

La actividad sanitaria global que hemos realizado en el ejercicio 2019 ha experimentado una sensible reducción del 1,48% con respecto al ejercicio anterior, pasando de las 376.970 actuaciones sanitarias en 2018 a las 371.388 de 2019. A nivel individualizado, destaca sobre todo el decremento en el número de sesiones de fisioterapia de un 7,12%, que es el indicador que provoca el descenso en la actividad total con 8.374 sesiones menos que en 2018.

El número de pruebas diagnósticas se mantiene prácticamente igual, las primeras consultas se incrementan ligeramente en un 1,19% y lo mismo le ocurre a las consultas sucesivas con un 1,58%.

En cuanto a las intervenciones quirúrgicas, si observamos un importante incremento del 12,87%, al haber realizado 207 intervenciones quirúrgicas más que el ejercicio anterior.

Gráfico: Actividad sanitaria global



Tabla: Actividad sanitaria en Contingencia Profesional

Tipología	2018	2019	▲▼ %
Primeras consultas	45.543	46.485	▲2,07%
Consultas sucesivas	124.144	127.148	▲2,42%
Intervenciones quirúrgicas	1.558	1.759	▲12,90%
Pruebas diagnósticas	50.339	50.167	▼0,34%
Sesiones de fisioterapia	112.109	103.414	▼7,76%
<b>TOTAL</b>	<b>333.693</b>	<b>328.973</b>	<b>▼1,41%</b>

Tabla: Tabla de diagnósticos, días indemnizados y duración media. Contingencia Profesional

Diagnósticos	% S/ Total de casos		% Días indemnizados		Duración media (días)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Dolor en la parte inferior de la espalda	7,85%	8,05%	4,26%	4,61%	19,32	20,04
Contractura de músculo, otra localización	5,07%	4,88%	2,49%	2,46%	17,51	17,66
Herida abierta no especificada de otro dedo de mano, sin daños en la uña, contacto inicial.	3,71%	3,63%	1,26%	1,28%	12,08	12,29
Cervicalgia	2,49%	2,42%	2,19%	2,02%	31,29	29,24
Esguince de ligamentos de columna cervical, contacto inicial	2,46%	2,84%	2,08%	2,30%	30,12	28,41
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo derecho, contacto inicial	2,10%	2,07%	1,31%	1,49%	22,17	25,18
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo izquierdo, contacto inicial	1,76%	1,74%	1,14%	1,10%	23,15	22,22
Epicondilitis lateral, codo derecho	1,49%	1,16%	2,36%	1,52%	56,5	45,90
Dolor en columna dorsal	1,35%	1,12%	0,85%	0,43%	22,49	13,34
Lumbago con ciática, lado no especificado	1,34%	1,21%	0,54%	1,44%	14,45	41,75
Contusión de pared anterior izquierda del tórax, contacto inicial	1,34%	1,10%	1,32%	0,59%	34,94	18,80
Entesopatía, no especificada	1,26%	1,04%	0,66%	0,57%	18,75	19,31
Resto	67,78%	68,74%	79,54%	80,19%	41,84	40,81

Tabla: Actividad sanitaria en Contingencia Común

Tipología	2018	2019	▲▼ %
Primeras consultas	14.466	14.237	▼1,58%
Consultas sucesivas	21.208	20.497	▼3,35%
Intervenciones quirúrgicas	51	57	▲11,76%
Pruebas diagnósticas	2.108	1.859	▼11,81%
Sesiones de fisioterapia	5.444	5.765	▲5,90%
<b>TOTAL</b>	<b>43.277</b>	<b>42.415</b>	<b>▼1,99%</b>

## Gestión Sanitaria

Uno de los proyectos contenidos en el Plan Estratégico vigente es el de adecuar nuestra gestión de asistencia sanitaria acorde a los estándares definidos en Acreditación por la Joint Commission (JCI). En este sentido, durante el ejercicio 2019, hemos continuado el desarrollo de las acciones sanitarias establecidos en la Norma JCI, sobre todo en dos de nuestros hospitales:

- En el hospital HAR de Mutualia en Vitoria-Gasteiz, hemos desarrollado completamente los criterios para su acreditación en el área de urgencia por parte de la SEMES y estamos a la espera de dicha evaluación.
- En la Clínica Pakea de Mutualia en San Sebastián, hemos continuado con el avance en el desarrollo de las acciones de mejora propuestas por la auditoría previa de la JCI, estimando que sobre el área sanitaria se encuentra en situación cercana a solicitar la acreditación externa, aunque aún es necesario avanzar en algunos aspectos, por lo que todavía no nos planteamos acceder a la acreditación de la Joint Commission.

Por otro lado, en el ejercicio 2019, hemos mantenido las certificaciones QH\*\*\* de nuestros centros sanitarios.

Otro de los proyectos que hemos llevado a cabo es la elaboración de un Plan de Gestión de las UGS, que hemos realizado en su totalidad, aunque está cumplimentado al 56%.

También hemos desarrollado el Plan de Seguridad de Pacientes. Hemos sistematizado la formación en seguridad de pacientes a los profesionales de nueva incorporación a Mutualia.

Durante el ejercicio 2019, también hemos seguido trabajando en la homogeneización de la gestión sanitaria realizando acciones sobre criterios de utilización de materiales de implante e implantación de mejoras tecnológicas en la realización de infiltraciones. Por otra parte, hemos desarrollado acciones en AT/EP 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.

Otras acciones desarrolladas a lo largo de 2019 tienen que ver con la implantación y actualización en los sistemas de información del área sanitaria, tal y como comentamos en el apartado de transformación digital de esta memoria.

Destacamos también las mejoras realizadas en los indicadores de la Hospitalización de Día, tanto en el % de pacientes ambulatorios como el % de ambulatorización de procesos quirúrgicos, tal y como se ve en la tabla de la página siguiente y que son datos que nos colocan en muy buena posición si los comparamos con la sanidad pública.

Tabla: Indicadores hospitalización de día

Indicador	2018	2019
% Pacientes ambulatorios	59,73%	64,08%
% Ambulatorización de procesos quirúrgicos <sup>1</sup>	56,58%	60,33%

(1) % de cirugías que no hacen noche en el hospital.

Mantener unos niveles de gestión sanitaria avanzados, necesita contar un equipo de profesionales muy cualificado, mantener unos indicadores de formación elevados y tener muy presente uno de nuestros valores, "Equipo". Así, el 41% de las más de 35.000 horas de formación que hemos realizado en Mutualia, se corresponde a la formación específica del área sanitaria. Durante el ejercicio 2019, 33 equipos permanentes han trabajado en proyectos de gestión sanitaria.

En este aspecto es de destacar que la producción científica del Área Sanitaria de Mutualia se mantiene en unos niveles muy elevados con 53 trabajos en 2019, la mayoría de los cuales son realizados en las disciplinas de Traumatología, Rehabilitación y Gestión Sanitaria-Calidad Asistencial.

Durante el 2019, hemos incrementado el número de convenios de formación hasta llegar a los 30.



“Prestar asistencia sanitaria con recursos propios nos permite alcanzar unos estándares de calidad y eficiencia muy elevados.”

Jesús Ruíz Armiño  
Director Asistencial de Bizkaia



“Con el modelo de Hospital de Alta Resolución que tenemos en Vitoria-Gasteiz, podemos dar una respuesta rápida y segura a la mayoría de la patologías que tratamos.”

Javier Oleaga Goya  
Director Asistencial de Araba

## Asistencia sanitaria a terceros

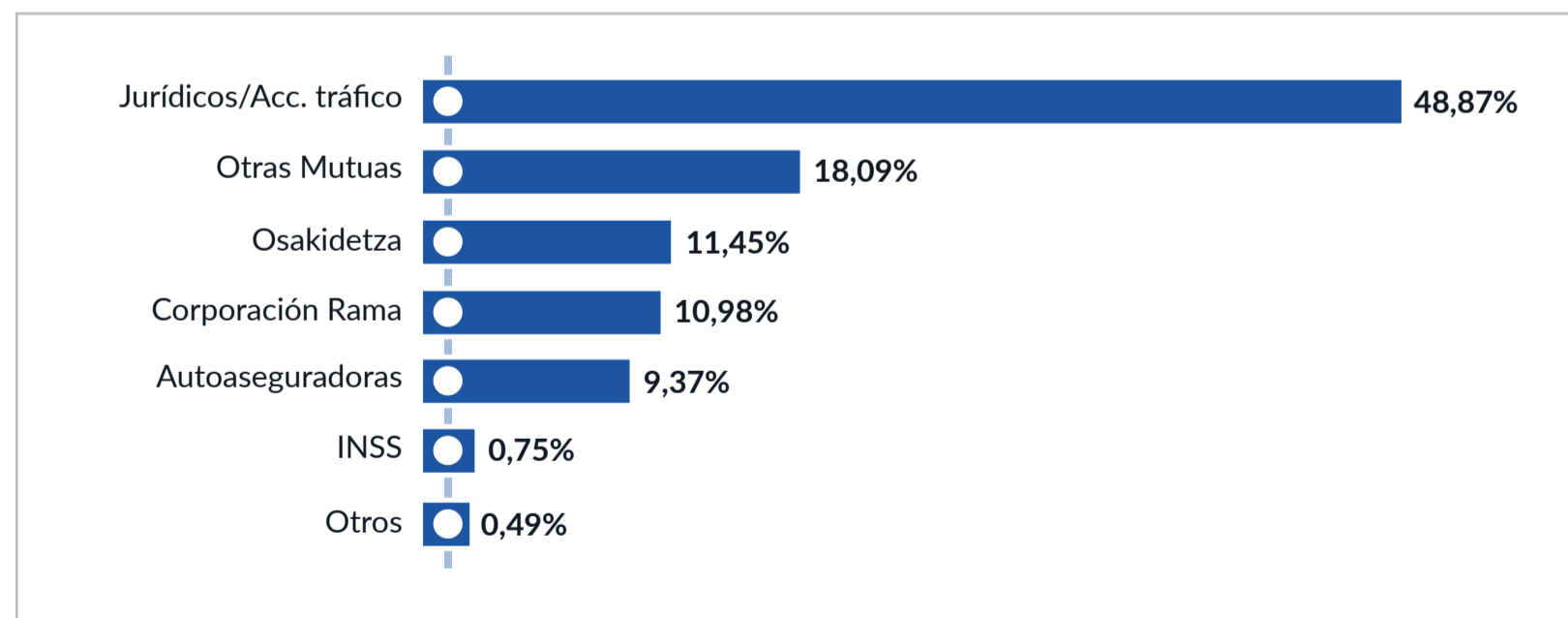
Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales, ampliamos la atención sanitaria más allá de nuestra población protegida y prestamos servicios sanitarios a terceros, lo que nos ha generado

durante el ejercicio 2019 unos ingresos netos totales de 1.668.055,01 €, lo que representa un incremento del 2,18%.

Tabla: Facturación por asistencia sanitaria a terceros.

Garante	2018	2019	▲▼ %
Empresas autoaseguradoras	142.275,45 €	156.279,81 €	▲9,84%
Mutuas de Corporación Rama	208.478,03 €	183.091,35 €	▼12,18%
Otras Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social	285.172,08 €	301.709,04 €	▲5,80%
Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)	17.810,31 €	12.467,53 €	▼30,00%
Departamento de Sanidad del GV/Osakidetza	186.973,40 €	191.034,06 €	▲2,17%
Jurídicos/Accidentes de tráfico	774.341,33 €	815.165,36 €	▲5,27%
Otros	17.465,43 €	8.307,86 €	▼52,43%
<b>TOTAL</b>	<b>1.632.516,03 €</b>	<b>1.668.055,01 €</b>	<b>▲2,18%</b>

Gráfico: % de facturación por garante



## Gestión de la protección de datos

MUTUALIA, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2, por su naturaleza jurídica y el tipo de servicios que presta, trata datos de carácter personal de muchos tipos, especialmente aquellos que la legislación considera categorías especiales de datos personales como son los datos de salud.

La Organización de MUTUALIA está sujeta y debe garantizar el estricto cumplimiento normativo del Reglamento UE 2016/679 de 27 abril de General Protección de Datos de Carácter Personal (RGPD), La Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y de Garantía de Derechos Digitales y demás normativa de aplicación que le pueda estar conectada. Tal normativa exige implementar en la Organización todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad, la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de toda la información obrante en sus Sistemas de Información.

Debido a que el cumplimiento de esta normativa no se limita a unas instrucciones estáticas, sino que tiene un carácter dinámico, cambiante y de múltiples casuísticas, consta creado el COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE PROTECCIÓN DE DATOS (en adelante, Comité de Seguridad) como un órgano específico y especializado, integrado en la 2ª línea de defensa del Sistema de Gestión de Riesgos de MUTUALIA que vela, promueve, incentiva, canaliza, informa, controla, supervisa y resuelve dudas/cuestiones sobre todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad de la información y la protección de los datos personales en la actividad de la Organización.

El Comité de Seguridad de MUTUALIA está compuesto por el Delegado de Protección de Datos, la Responsable de Seguridad y la Directora de Organización y Gestión de Riesgos; siendo este un órgano de asesoramiento y apoyo técnico a la alta Dirección y a las áreas funcionales de la Mutua. El Comité de Seguridad tiene como función, entre otras, supervisar como 2ª línea de defensa en el Sistema de Gestión de Riesgos, la implementación de los controles y demás medidas para la eliminación o mitigación de los riesgos.

A lo largo del año 2019 la actividad del Comité de Seguridad de MUTUALIA se ha destacado por las siguientes actuaciones:

- Adquisición y funcionamiento de herramienta informática de Gestión de Riesgos de Protección de Datos
- Revisión del Mapa de riesgos de Protección de Datos
- Análisis de nuevos proyectos para determinar procedencia de Evaluación de Impacto de Protección de Datos
- Supervisión de las Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos realizadas
- Seguimiento de expedientes de ejercicio de derechos por personas titulares de los datos
- Revisión sistemática de notificación de incidencias de seguridad de la información y Protección de Datos
- Examen de criterios/informes de la AEPD y CEPD emitidos en el año.
- Promoción de acciones de formación y concienciación
- Interlocución con las personas de referencia en Protección de Datos de las áreas de la Organización
- Asesoramiento a la alta Dirección y a las áreas.



“Los conciertos de asistencia sanitaria nos permiten optimizar nuestros recursos y establecer canales de colaboración con otras entidades.”

**Alfonso Lizarbe Moral**  
Director del Proceso Otros Ingresos



## Transformación digital

Durante el ejercicio 2019, hemos continuado desplegando el Plan de Transformación digital 2018-2020, en cuyo diseño han participado hasta 34 personas de diferentes áreas de nuestra empresa en colaboración con Sistemas de Información. También hemos querido integrar en este Plan la visión y necesidades de nuestros clientes buscando adaptar nuestra tecnología a sus necesidades. Por ello, hemos realizado un taller de creatividad con 11 pacientes en nuestra Clínica Ercilla para recoger sus ideas sobre cómo mejorar su relación con Mutualia a través de la tecnología. Uno de los principales objetivos de dicho plan es el de coordinar todos los proyectos tecnológicos enfocándolos en 4 pilares básicos:



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 estamos 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. En este sentido, durante el año 2019, hemos implantado el Office 365 en más áreas de la organización, hemos migrado el mail a servicios en la nube, generalizado el uso de Teams como software de videoconferencia y trabajo en equipo, etc.

Somos conscientes de que la seguridad en los sistemas de información es una cuestión que cada vez se hace más importante y por ello, para realizar este despliegue que favorece la movilidad y el teletrabajo, pero que también puede exponer a la organización o sus personas a ataques informáticos, es necesario establecer sistemas de seguridad en los que intentamos avanzar, como la doble autenticación, instalación de nuevos cortafuegos, los avisos sobre acciones sospechosas, etc.

También en temas de seguridad hemos introducido mejoras en los puestos de trabajo de nuestras personas,

como no permitir el arranque del ordenador desde dispositivo externo, inhabilitar los puertos USB, no permitir la modificación de la BIOS, etc.

Fruto de este intenso trabajo y despliegue en las medidas de seguridad informática, en el ejercicio 2019, renovamos la certificación ISO 27001, que habíamos obtenido por primera vez en el año 2017.

Además, seguimos dando pasos para obtener la certificación ENS (Esquema Nacional de Seguridad) en la cumplimentación de los requisitos de protección de la información de la entidades públicas. En este sentido, las personas del área de Sistemas de Información han recibido formación al respecto y hemos visitado a la Mutua Navarra para intercambiar dudas y experiencias sobre ENS.

Otras actividades destacadas que hemos desarrollado a lo largo de 2019 en el ámbito de la transformación digital, tienen que ver con la gestión documental, sobre todo en el área económico financiera, donde hemos implantado el escaneo de facturas (certificado por Hacienda) y su integración con el aplicativo de gestión contable SAP. Con estas acciones vamos a evitar almacenar facturas en papel.

Dentro de las aplicaciones de gestión del área sanitaria, hemos seguido modernizando el módulo de Hospitalización e Historia Clínica en nuestro aplicativo GEHITU y poniendo en marcha nuevas aplicaciones:

- Control de acceso a episodios.
- Firma en tabletas digitales.
- Validación de medicamentos.
- Tabletas de rehabilitación con vídeos de ejercicios.
- Mejoras en los consentimientos.
- Cambios en las propuestas de alta.
- Migración en el sistema PACS

En cuanto a nuestra APP para personas usuarias, pacientes o receptoras de prestaciones económicas, también hemos ampliado sus funcionalidades, modernizando la experiencia de usuario y que lanzaremos en una nueva versión en 2020.



“Afrontamos nuestra transformación digital poniendo al cliente en el centro de nuestros objetivos, acercándonos a él y adaptando nuestros servicios a sus necesidades”

Iratxe Ijalba Izaguirre  
Directora de Sistemas de Información

## Gestión integral de los riesgos

Fruto de diferentes revisiones en el enfoque y en aras de una gestión integral de los riesgos de la organización, en 2019 hemos consolidado la sistemática definida en el procedimiento "Gestión de Riesgos", en el que se establecen las fases a seguir para la gestión de los riesgos de la organización.

Para gestionar estas fases hemos implantado una herramienta informática que permite organizar la información de los riesgos de manera estructurada e implantar las directrices del modelo de Tres Líneas de Defensa, obteniendo los beneficios de una planificación y administración avanzada e integrada del riesgo.

Así, en el año 2019 se han producido avances significativos en el despliegue del macroproyecto "Implantar el modelo de Tres Líneas de Defensa", recogido en el Plan Estratégico 2018-2020:

1. Hemos introducido mejoras en la metodología de gestión de riesgos, adaptando tanto la herramienta informática como los mapas de riesgo a dichas mejoras.
2. Hemos reevaluado los mapas de riesgos que correspondían según el ciclo de revisión (mapa de riesgos de Asistencia Sanitaria).
3. Hemos continuado profundizando en distintos mapas de riesgos (Asistencia Sanitaria, Seguridad de la Información e 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.
4. Hemos definido nuevos mapas de riesgos:
  - Mapa de Riesgos Estratégicos.
  - Mapa de Riesgos Penales (lo cual ha sido un pilar importante para la obtención de la certificación UNE 19601 de Gestión de Compliance Penal).
  - Mapa de Riesgos Morales.
5. Hemos avanzado en la elaboración del mapa de riesgos derivado de la gestión de los datos (RGPD), con el desarrollo e implantación de medidas de control adicionales.
6. Hemos renovado las certificaciones en ámbitos concretos de gestión de riesgos:

- UNE 179003 "Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente"
- UNE 179006 "Vigilancia, Prevención y Control de las Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria"
- ISO 27001 "Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información"
- UNE 19601 "Sistema de Gestión de Compliance Penal"
- Y también hemos renovado las siguientes certificaciones, que no siendo específicamente de riesgos, con su estructura de alto nivel cada vez se da mayor importancia a la gestión de riesgos:

- ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad"
- ISO 14001 "Sistema de Gestión Ambiental"
- ISO 50001 "Sistema de Gestión Energética"

Estas certificaciones son un punto importante en nuestro sistema de gestión de riesgos, dado que son controles de nuestro sistema, validados por organismos externos acreditados y que proporcionan garantías a nuestros grupos de interés.

7. En relación con las Auditorías internas basadas en riesgos, el pilar de nuestra tercera línea de defensa, también hemos realizado avances significativos a lo largo del último año:
  - Hemos definido e implantado la metodología de planificación de auditoría interna en función de la valoración de los riesgos, aspecto valorado como innovador y punto fuerte en la auditoría externa realizada por AENOR.
  - De forma complementaria, como consecuencia de la valoración de los riesgos, hemos establecido los criterios para la selección de los controles a auditar.
  - Hemos comenzado a incorporar en los informes de Auditoría Interna, valoraciones basadas en evidencias en cuanto a la evaluación de riesgos realizada por las áreas. También hemos identificado nuevos riesgos para su incorporación en el ciclo de la gestión de riesgos.
  - Finalmente, para incrementar el nivel de autonomía de los equipos de auditoría, optimizar su rendimiento y conseguir un mayor alcance en la realización de los trabajos en el área de Auditoría, hemos desarrollado herramientas informáticas implantando metodologías de auditorías automatizadas.

Para ello hemos utilizado herramientas como WEB-QUERY, que permite la explotación de toda la información contenida en AS400, y el propio módulo de auditoría del software de gestión SAP.

### Cultura de riesgos y cumplimiento

Con el fin de integrar la cultura de la gestión del riesgo dentro de la organización, hemos realizado distintas acciones, entre las que destacan la formación a todas las personas por parte del Comité de Cumplimiento Corporativo, jornadas de Elkar Ezagutu de Gestión de Riesgos y Auditoría interna incorporadas en el proyecto BOGA o el Aula de divulgación en Clínica Pakea.

Además, para la realización de auditorías se cuenta no sólo con las personas integrantes del área de Auditoría Interna y de Gestión de Riesgos, sino también con personas de las áreas de Administración, Prestaciones y Área Sanitaria, lo que enriquece la aportación de conocimientos técnicos específicos y contribuye también a un mayor despliegue de la cultura de gestión del riesgo y cumplimiento en toda la organización.

Con la intención de compartir este conocimiento y divulgar la cultura de gestión del riesgo más allá de nuestra organización, hemos realizado actividades como la participación en el Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial con una comunicación sobre esta materia, y hemos recibido la visita de organizaciones como Asepeyo y la Red de Salud Mental de Álava, interesadas en conocer nuestra metodología de gestión de riesgos.

Todo ello nos permite afirmar que 2019 ha sido un año de importantes avances en la consolidación de una gestión de los riesgos avanzada e integrada en la organización.



## Gestión de recursos

En el ejercicio 2019, hemos seguido avanzando en la integración con la Plataforma de Contratos del Sector Público, para que nuestra sistemática sea más eficiente, transparente e íntegra, dotando a nuestros procedimientos de seguridad jurídica y persiguiendo en todo momento la eficiencia del gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad.

Hemos puesto en productivo el "Proyecto SAP", gracias al cual están grabados en una única plataforma todos los datos de los contratos que puedan ser necesarios reportar a los diferentes organismos (Tribunal de cuentas, Registro Público de Contratos, Intervención General de la Seguridad Social, Comunicación de contratos menores, etc.) para dar cumplimiento a la normativa de contratación y a las diferentes auditorías.

De esta forma, además de conseguir una mayor agilidad en el tratamiento de los datos, se obtiene el control presupuestario de cada uno de los contratos. Del mismo modo, el proyecto incluye un sistema más exhaustivo de grabación de los gastos generados por Mutualia que impide que se puedan sobrepasar los límites establecidos en la Ley de Contratos para los contratos menores.

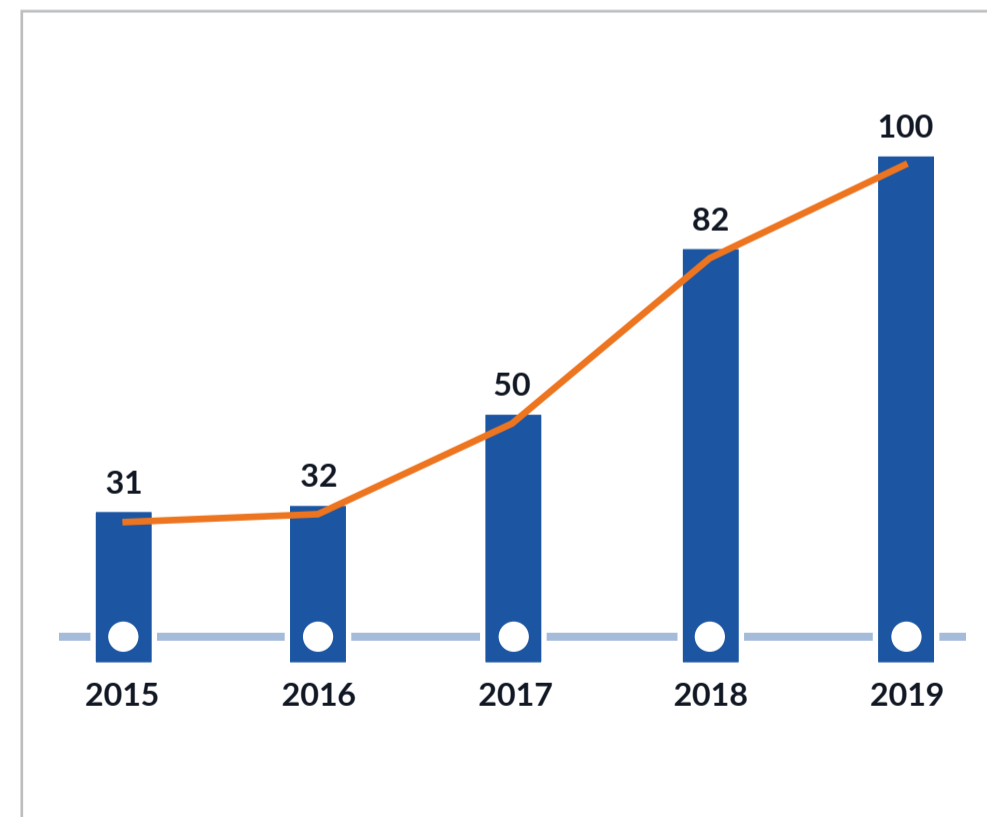
medidas sociales en todas nuestras contrataciones para que sean de obligado cumplimiento para aquellas entidades que quieran resultar adjudicatarias de nuestros contratos.

Para reforzar este objetivo, a finales de 2017 nos adherimos al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2020, de la mano de IHOBE, y durante el ejercicio 2019 hemos cumplido con los diversos compromisos recogidos en un plan de acción 2018-2020 para implantar la compra y contratación pública verde en nuestra entidad. Así, durante el 2019 hemos realizado 49 licitaciones con objeto o criterios medioambientales.

Además, hemos introducido otros criterios de selección en nuestros procesos de licitación que tienen en cuenta la igualdad de género, la pluralidad lingüística, consideraciones éticas, etc, concretamente en 2019:

- 11 expedientes los realizamos con criterios que valoran la presencia de las mujeres en la plantilla.
- 51 expedientes con criterios lingüísticos, y
- el 100% de proveedores debe aceptar nuestro Código ético.

Gráfico: Evolución del número de licitaciones



En 2019 hemos incrementado el número de licitaciones en un 21,95%, pasando de las 82 de 2018 a las 100 de 2019.

Para gestionar nuestra relación con los proveedores, contamos con nuestro portal "Contrata con Mutualia", donde ya tenemos dadas de alta 232 empresas. En esta plataforma integramos y verificamos las certificaciones de calidad: ISO 9001, 14001, 27001, de seguro responsabilidad civil, medio ambiente y otras de nuestras y nuestros proveedores. En este momento contamos con 1.938 certificados subidos en nuestro portal.

Anualmente, en Mutualia destinamos en torno a los 22 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

## Gestión medioambiental

En Mutualia fomentamos las acciones dirigidas a reforzar nuestro compromiso con el respeto y protección del medioambiente, incluida la prevención de la contaminación, más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones legales. Prueba de ello es la inclusión dentro de nuestro Plan Estratégico 2018-2020, de objetivos tales como:

- Mantenimiento anual de nuestras certificaciones ISO 14001 e ISO 50001 con alcance a todos nuestros centros.
- Diseño y despliegue del Plan de compra y contratación pública verde, la compra de todos los productos y servicios ofrecidos en la organización se rigen por el Manual de Compra Verde, minimizando desde la entrada el impacto ambiental.

Además de estos proyectos, Mutualia cuenta con un Comité Ambiental y PRL, formado por personas de las áreas de la organización más implicadas, que sensibiliza, establece acciones y mide los objetivos establecidos en el Plan de Gestión Ambiental.

Algunas acciones desarrolladas durante el ejercicio 2019 han sido:

- 49 licitaciones con objeto o criterios ambientales.
- Colocación de dispensadores de agua conectados a red...(vasos y botellines).
- Limpieza de archivos de carpetas personales minimizando el uso de energía para las copias de seguridad.
- Uso generalizado de papel 100% ecológico.
- Donación a ONGs de férulas entregadas por los y las pacientes.
- Compra venta de material informático entre nuestras personas cuyo dinero se destina a proyectos sociales.
- Sustitución de las bolsas de plástico grandes de valija interna por bolsas de papel 100% reciclado.
- Adhesión al Plan de Compra Pública Verde del IHOBE. Objetivo "2018-2020": 50% de expediente con objeto ambientalizables estén ambientalizados.

Y muchas otras acciones desarrolladas en toda la organización y que directa e indirectamente impactan en el medioambiente, incidiendo bastante en la sensibilización, como por ejemplo, la campaña de comunicación realizada con motivo de la Semana Europea de la Prevención de Residuos, en la que, durante toda esa semana, redactamos distintos artículos cada día y divulgamos por distintos canales de comunicación, tanto internos como externos.

A la hora de realizar nuestros planes de gestión y de

planificar, diseñar y desplegar nuestras acciones diarias, tenemos en cuenta los siguientes cinco principios:

1. MINIMIZAR la compra y uso de aquellos materiales que tienen un fuerte impacto en nuestro entorno.
2. COMPRAR con criterios ambientales y analizando la necesidad de la compra.
3. GESTIONAR todos los residuos generados.
4. REUTILIZAR poniendo a disposición de las áreas y de las personas los recursos que se van a "retirar".
5. SENSIBILIZAR con acciones e iniciativas que podamos llevar a cabo en Mutualia y en nuestros hogares.



Imagen: fuentes de agua instaladas para sustituir el uso del agua embotellada y los vasos de plástico.

Los indicadores de dimensión ambiental que aparecen a continuación se refieren a los impactos más significativos de la organización en los sistemas que puedan verse afectados por nuestra actividad.

GRI 102 9

GRI 204 103

GRI 204 1

GRI 306 103

GRI 308 103

GRI 410 1

GRI 414 1

GRI 301 103

GRI 302 103

GRI 303 103



“No entendemos una decisión de compra sin tener en cuenta los aspectos medioambientales, sociales y éticos”

Lorena Aguirregabiria Castresana,  
Directora de Gestión de Recursos

Tabla: Consumos de papel, cartón y toners

Consumos	2018	2019	▲▼ %
Kilogramos de papel y cartón	10.301	10.637	▲3,26%
Kilogramos de papel y cartón por persona <sup>1</sup>	15,26	15,97	▲4,66%
Kilogramos de toners	1.137	1.011	▼11,08%
Kilogramos de toners por persona <sup>1</sup>	1,68	1,52	▼9,88%

Tabla: Residuos

Residuos	2018	2019	▲▼ %
Kilogramos de papel y cartón	21.348	21.284	▼0,30%
Kilogramos de papel y cartón por persona <sup>1</sup>	31,63	31,96	▲1,04%
Kilogramos de toners	3.693,25	3.904,03	▲5,71%
Kilogramos de toners por persona <sup>1</sup>	5,47	5,86	▲7,13%
Kilogramos de luminarias	124,94	149,02	▲19,27%
Kilogramos de luminarias por persona <sup>1</sup>	0,19	0,22	▲15,19%
Kilogramos de pilas <sup>2</sup>	298,49	314	▲5,20%
Kilogramos de pilas <sup>2</sup> por persona <sup>1</sup>	0,44	0,47	▲6,82%
Kilogramos de plástico	1.669	1.597	▼4,31%
Kilogramos de plástico por persona <sup>1</sup>	2,47	2,40	▼2,83%
Kilogramos de biosanitarios contaminados	2.062,35	1.538,50	▼25,40%
Kilogramos de biosanitarios contaminados por consulta <sup>3</sup>	0,00996	0,00732	▼26,51%
Kilogramos de medicamentos desechados	218,3	172	▼21,21%
Kilogramos de medicamentos desechados por consulta <sup>3</sup>	0,00105	0,00082	▼21,90%

(1) Sobre plantilla media  
 (2) Pilas de uso en Mutualia y aportadas por las y los usuarios en nuestros puntos de recogida  
 (3) Consultas: Primeras, sucesivas e intervenciones quirúrgicas (206.970 en 2018 y 210.183 en 2019)

Tabla: Consumos de energía por fuente

Consumos	2018	2019	▲▼ %
Gigajoules de eléctrica (verde)	9.114,06	8.877,76	▼2,59%
Gigajoules de gas natural	3.927,53	2.941,02	▼25,12%
Gigajoules de biomasa	1.860,76	2.912,68	▲56,53%
Gigajoules de gasoil <sup>1</sup>	101,6	100,1	▼1,48%
Gigajoules de cogeneración	11,81	24,03	▲103,47%
<b>TOTAL</b>	<b>15.015,76</b>	<b>14.855,59</b>	<b>▼1,07%</b>

(1) Gasoil consumido por el microbus utilizado en la línea de transporte de personas entre el centro administrativo de Camino y la Clínica Pakea en Donostia/San Sebastián.

En cuanto al consumo de fuentes de energía térmica, cabe destacar el incremento en un 56,53% en la utilización de biomasa, reduciendo en parte los consumos de gas natural.

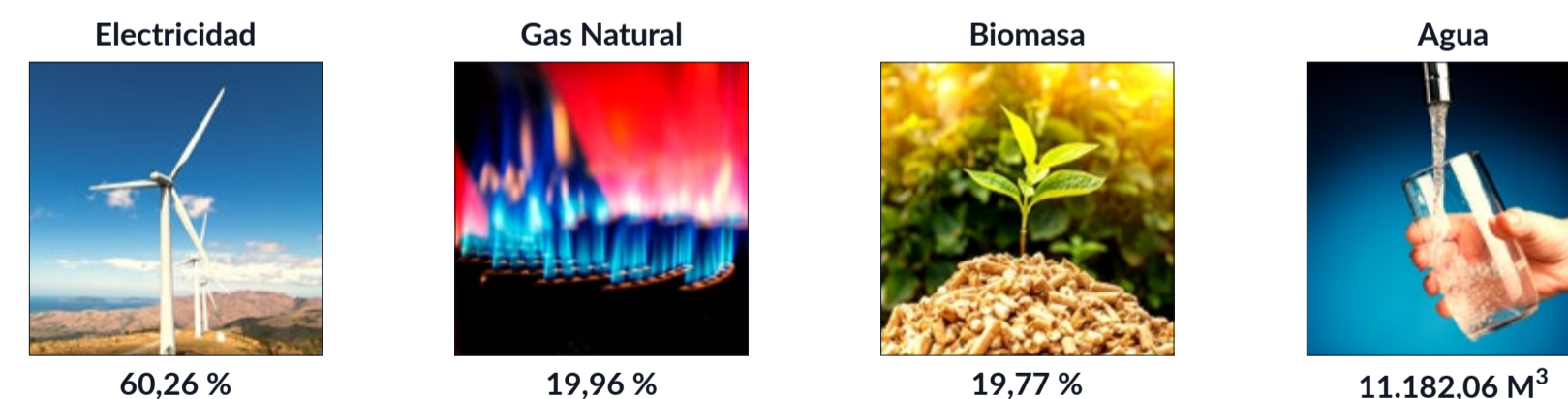
La utilización de energía eléctrica representa el 60,26% frente al 39,74% que representa la energía térmica, inclinándose ligeramente la balanza hacia el consumo de energía térmica sobre el ejercicio 2018.

De nuestros tres tipos de centros, las mayores necesidades energéticas se producen en los hospitales, que concentran el 80,41% de todo el consumo de energía

eléctrica y térmica.

Respecto a la captación total de agua correspondiente al suministro de agua municipal, se ha producido un incremento de un 3,80% pasando de los 10.773 metros cúbicos de 2018 a los 11.182 del ejercicio 2019. Prácticamente la mitad de ese incremento se debe a las medidas adoptadas para la eliminación de botellas de agua de plástico y de fuentes de agua de botellones de plástico, por lo que, todas las personas de Mutualia toman agua de las nuevas fuentes instaladas en los centros que se abastecen directamente del agua de la red municipal.

Gráfico: Consumos de energía y agua



GRI 301 1  
 GRI 302 1  
 GRI 302 4  
 GRI 302 5  
 GRI 303 1

## 4.3 Servicios

Nuestro reto estratégico para el ámbito de Servicios es "Prestar servicios personalizados excelentemente valorados por nuestros grupos de interés".

Las coberturas que las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social pueden prestar a sus empresas asociadas y trabajadoras y trabajadores adheridos están reguladas por ley y son las mismas para todo el sector.

En este sentido, no nos limitamos a prestar un servicio tal cual, nos esforzamos en mejorar la forma en que gestionamos estas coberturas, diseñando servicios añadidos que las complementen y que hagan más eficiente su

ejecución con el fin último de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras empresas asociadas, trabajadoras y trabajadores protegidos y adheridos.

Como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, estamos sujetos a una frecuente actualización normativa que nos obliga a adaptar continuamente muchos de nuestros servicios en muy poco tiempo.

Estos cambios, necesitan también una estrategia de comunicación muy ágil con nuestros grupos de interés y para ello disponemos de distintos canales y formatos que se adaptan a la tipología de cada cliente.

## Actividades preventivas

Tabla. Resumen de actividades preventivas

Concepto		2018	2019
Visitas a empresas		454	325
Estudios de siniestralidad		672	670
Análisis de AT y EP		317	240
Destinatarios/as de material divulgativo de prevención <sup>1</sup>		227.572	322.281
Consultas en prevención		1.638	1282
Campañas de prevención		96	73
Aula Mutualia Prevención	Nº jornadas/talleres	32	50
	Nº asistentes	609	1037
Campus Virtual de Mutualia	Nº cursos ofertados	38	31 <sup>2</sup>
	Nº asistentes	622	51 <sup>2</sup>

(1) Los destinatarios pueden repetirse.  
 (2) Se reanuda el servicio del Campus Virtual Mutualia en Noviembre de 2019, tras licitación. Según licitación tienen 6 meses para restablecer el campus totalmente.

## Aula de prevención de Mutualia

Durante el ejercicio 2019 hemos realizado diversas ediciones del Aula Mutualia, diferenciando entre:

### 1. Jornadas y seminarios:

- Presentación la nueva "Guía de ayuda para la valoración del riesgo laboral durante el embarazo" elaborada por el INSS, la Segor y AMAT.
- Ausencias. Presentación de la guía de gestión de ausencias de Mutualia.
- Comunicación de malas noticias.
- Transformación digital en procesos de seguridad del paciente y seguridad laboral.
- Acto del día de la seguridad y salud en el trabajo. Metodologías de innovación en PRL: Desing thinking.
- Beneficios de implantar la ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Absentismo hoy, obligados a actuar

### 2. Escuelas y talleres:

- Escuela de la Voz.
- Escuela de Gestión de Estrés.
- Taller de Gestión de Ausencias.
- Taller de sensibilización de espalda y edad.
- Taller de tonificación y descarga muscular. Mutualia ON.





Además de los talleres y las charlas relativas a la sensibilización en la prevención del dolor de espalda y de la prevención de la salud de cara al envejecimiento, donde se han realizado demostraciones del uso del exoesqueleto de espalda y sensibilización de la edad mediante el simulador de la edad, también se ha realizado asesoramiento práctico a distintas empresas en la utilización de dichos dispositivos.

En noviembre de 2019, reanudamos el servicio del Campus Virtual, con la oferta de varios cursos en los que se han inscrito 51 personas.

En cuanto a la publicación de manuales de prevención, durante al año 2019, hemos revisado los manuales de:

- Gestión del Riesgo de embarazo y lactancia
- Trabajador autónomo

Hemos editado el Manual de Mantenimiento de Edificios y hemos empezado a trabajar en el Manual de Coordinación de Actividades Preventivas, que publicaremos en 2020.



## Reconocimientos 0Bidean

El día 3 de mayo de 2019, se llevó a cabo la 8ª edición de los reconocimientos 0Bidean, 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 en esta edición fueron: Campezo Obras y Servicios SA, Cosmo Consult, Iniker SA, PKF ATTEST Servicios empresariales SL, Siemens Engines SA y Unilever Foods Industrial España SL.



Imagen: Entrega de los premios 0Bidean

## Concurso de fotografía de prevención

Como iniciativa para sensibilizar y concienciar sobre la importancia de la prevención de riesgos laborales, todos los años convocamos dos concursos de fotografía sobre prevención, uno interno, en la que participan las personas de Mutualia, y otro externo, dirigido a toda la sociedad y cuyas fotografías finalistas las utilizamos para nuestra exposición de fotografía Miradas de Prevención.

La exposición Miradas de Prevención tiene carácter itinerante y se pone a 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. En 2019, hemos realizado la exposición en Clara Campoamor Kultur Etxea (Barakaldo), Photomuseum (Zarautz), Academia de Ciencias Médicas de Bilbao y en el marco del Congreso Prevenir (Madrid).



Imagen: 1er premio: concurso externo fotografía de prevención.

## Experiencias compartidas

Hemos iniciado un nuevo proyecto para el intercambio de buenas prácticas y colaboración en PRL. Este proyecto, denominado "Nuestra experiencia Compartida", cuenta ya con 26 experiencias de distintas empresas.

En el 2019, realizamos otras actividades en el ámbito de la PRL, como la participación destacada en el II Congreso Prevenir, donde además de exponer

"Miradas de Prevención", presentamos tres posters sobre "Herramientas encaminadas a la reducción de las lesiones laborales originadas por los desplazamientos laborales", "Plan de ayuda en la prevención y gestión de ausencias en el trabajo" y "Taller de descarga muscular. Mutualia On".

También participamos en la semana de concienciación en la Seguridad Vial, presentando un vídeo con consejos por cada día de la semana.



Vídeo promocional Miradas de Prevención



Videos Semana Seguridad Vial



Imagen: Acto de entrega del Premio Innovabide

En 2019, fuimos reconocidos como empresa que trabaja para reducir la siniestralidad, en este caso, la derivada de los accidentes de tráfico producidos en desplazamientos laborales. Así, nos concedieron el Primer Reconocimiento Innovabide, que otorga la Dirección de Tráfico del Departamento de Seguridad del Gobierno

Vasco dentro de su proyecto Red Innovabide, al que pertenecen 27 empresas vascas de distintos sectores y que trabajan para reducir un 40% el número de personas fallecidas y heridas graves en accidentes laborales de tráfico "in itinere" e "in mision".

## Servicios adaptados a la tipología de cada cliente

En Mutualia, damos servicio a una variada tipología de clientes. Tenemos como clientes a las empresas, a los trabajadores y trabajadoras como demandantes de prestación económica o como pacientes de nuestros centros sanitarios, a las personas trabajadoras autónomas, etc.

Esta distinta tipología de clientes y las condiciones normativas a las que estamos sometidos, nos obliga a estar continuamente revisando nuestra cartera de servicios, para adaptarlos a los mismos y procurar que la experiencia que tengan con nosotros sea la mejor.

Durante el 2019, hemos iniciado un proyecto para crear una carta de servicios vinculada a nuestros valores y que esperamos publicar en 2020.

Muchos de estos servicios que ponemos a disposición de nuestras y nuestros clientes, tienen que ver con las herramientas digitales. En este sentido, durante el ejercicio 2019, hemos mejorado nuestra página web implantando nuevas medidas de seguridad y mejorando la navegabilidad. Además, siguiendo las sugerencias de

clientes externos y de áreas internas de Mutualia, hemos implementado las siguientes mejoras:

- Actualización de la calculadora de autónomos
- Puesta en marcha de nuevo gestor documental que facilite la búsqueda de documentos en la web.
- Nuevo sistema de preguntas frecuentes.
- Acceso a informes de uso y de descarga de nuestras personas usuarias.

Dentro de las herramientas WEB, hemos actualizado la EXTRANET, que es la aplicación que utilizan más de 4.000 empresas y asesorías colaboradoras para realizar la gestión del día a día de los procesos relacionados con Mutualia. De cara a las asesorías, hemos añadido la información de las y los trabajadores autónomos, para que dispongan de la misma información y capacidad de gestión que para sus clientes empresas.

También, el área jurídica de Mutualia ha desarrollado el módulo de Consultas Jurídicas para EXTRANET, que posibilita el envío y acceso virtual a las distintas consultas

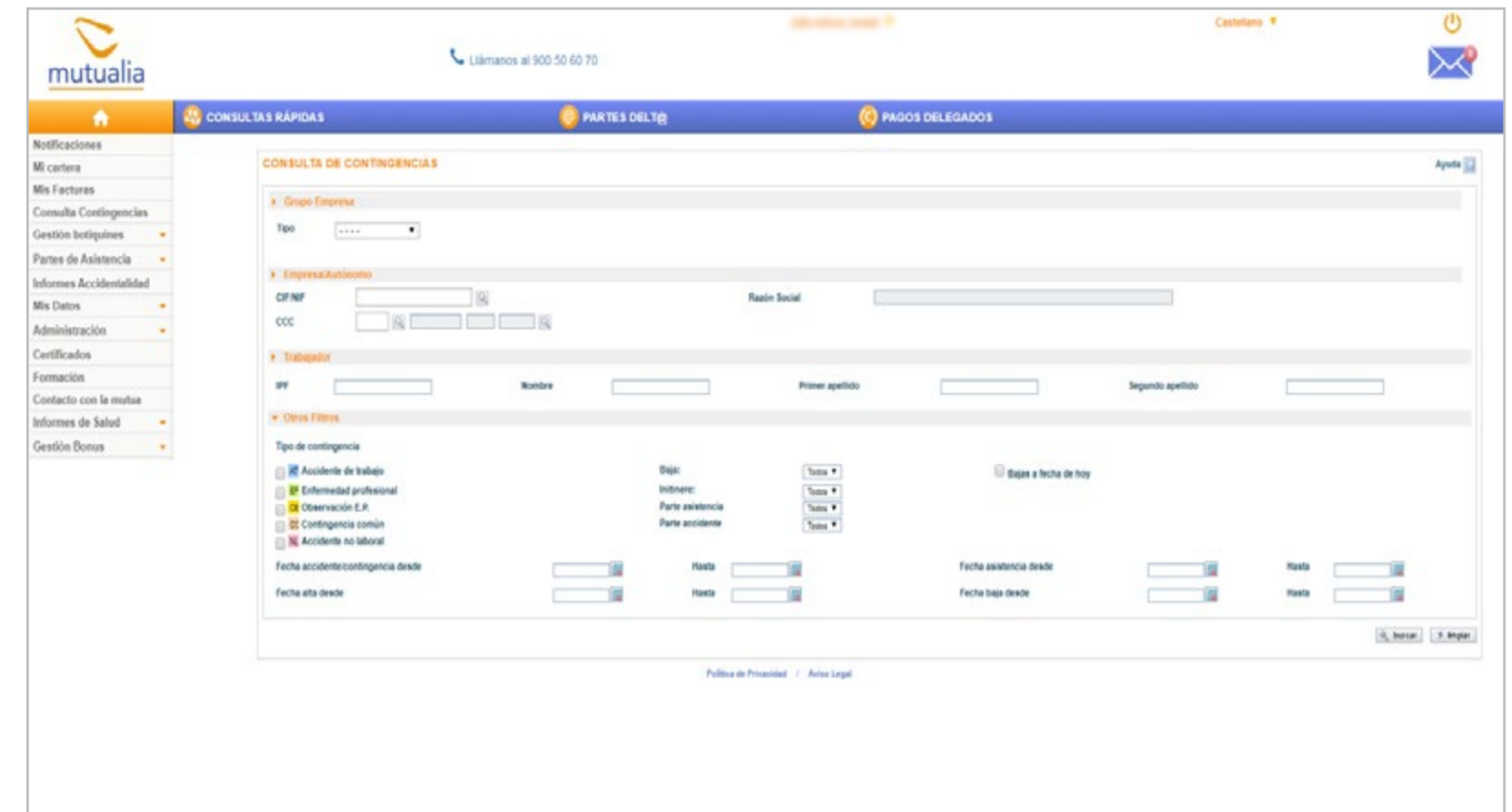


Imagen: Extranet de Mutualia

que planteen los usuarios, así como la gestión interna de las mismas en el área jurídica.

La EXTRANET de Mutualia tiene también su versión en APP, la APP para empresas que, aunque por ahora tiene menor funcionalidad, seguimos trabajando en ella para dotarla de la mayoría de las características de su hermana mayor y esperamos lanzar una nueva versión en 2020.

Aunque el ámbito de actuación de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social es todo el Estado, nuestras empresas también desplazan trabajadores y trabajadoras a otros países, y por ello, en 2019, hemos realizado un dossier de internacionalización, presentando la "Guía de actuación en caso de Accidente en el extranjero."

Para las personas que pudieran ser destinatarias de una prestación por parte de la Comisión de Prestaciones Especiales, a raíz de la resolución de la DGOSS sobre las ayudas que puede conceder esta comisión, hemos editado la "Carta de servicios sociales de Mutualia".

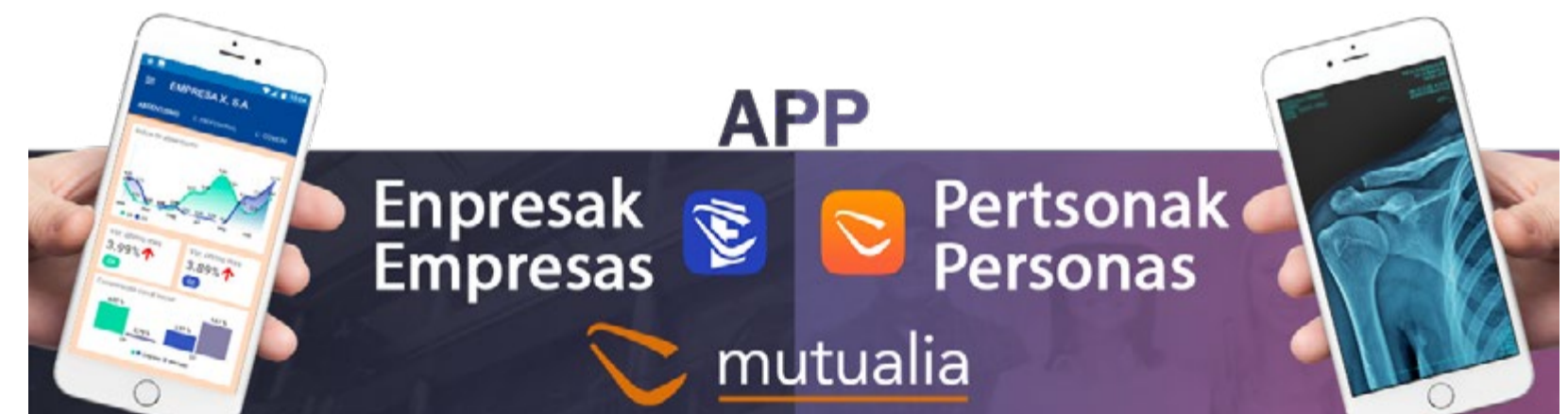




Imagen: Grupo de escolares que aprenden a realizar maniobras de reanimación en el proyecto Gaztea

En el año 2017, lanzamos el proyecto Gaztea, con la idea de dar a conocer el mundo de las mutuas, la prevención y la actividad sanitaria a grupos de escolares. Esta iniciativa, que cuenta con una valoración extraordinaria por parte de los colegios, alumnos y profesores, consiste en una visita de las alumnas y alumnos a nuestras instalaciones, dónde se les cuenta lo que es Mutualia, se realiza un taller de prevención, donde se les enseña entre otras

cosas consejos sobre cómo sentarse correctamente en clases o cuando estudian en casa, cómo visualizar pantallas o dispositivos móviles, etc., recibiendo también formación en primeros auxilios y técnicas de reanimación.

Durante el ejercicio 2019, nos visitaron 5 colegios de los distintos territorios y participaron 334 escolares.

## Relaciones de cercanía

Los servicios y herramientas digitales son importantes porque facilitan mucho la gestión a nuestros clientes, pero sin duda, las relaciones cercanas y personales, deben prevalecer y mantenerse, no en vano, la cercanía es uno de nuestros valores más importantes.

La figura del gestor integral representa en gran medida esta cercanía y es una parte esencial en las relaciones con nuestras y nuestros clientes. También nuestra concentración geográfica y el número de hospitales y centros sanitarios que disponemos facilitan esa cercanía.

Estas situaciones de proximidad nos permiten estrechar relaciones y compartir conocimiento, como en las reuniones de área con las empresas de una determinada zona o los encuentros para tratar un tema concreto, como ha sido, en 2019, el caso de la Gestión de las Ausencias.

Otro lugar de encuentro importante es el Foro Mutualia,



que lanzamos desde el Área de Gestión en colaboración con la Asesoría Jurídica y que está dirigido a nuestras empresas y asesorías colaboradoras. Así, en febrero de 2019, realizamos una edición del foro sobre las novedades más destacadas del RD 28/2018 de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y empleo.

También en abril, realizamos un Foro Mutualia extraordinario, junto al Colegio de Graduados Sociales de Álava en Vitoria-Gasteiz, para tratar la nueva normativa laboral dirigida a regular el registro de la jornada de trabajo.

## Acercar promoviendo la accesibilidad

### Zeinuka

El compromiso de hacer accesible nuestros edificios para todos nuestros clientes es una evidencia pero la accesibilidad abarca mucho más que eso y es algo que tenemos muy en cuenta en Mutualia.

El proyecto Zeinuka garantiza una asistencia sanitaria de calidad y segura para las personas sordas y con déficit auditivo.

En el año 2019, nuestra actividad ha estado enfocada en detectar personas que estuvieran interesadas en participar en la formación de lengua de signos, formación de carácter interno y llevada a cabo por organismo oficial, para ir constituyendo un equipo de referentes en lengua de signos que garanticen una asistencia de calidad y que cubra las necesidades de este colectivo.

En la actualidad, contamos con 9 personas referentes, con titulación y en formación de lengua de signos y un equipo que gestiona las necesidades de las personas sordas para ir dando respuesta a las mismas e integrar los mecanismos necesarios para alcanzar el objetivo.

Para que las personas que vienen a nuestros centros identifiquen qué personas de Mutualia pueden comunicarse con el Lenguaje de signos, hemos elaborado chapas identificativas.



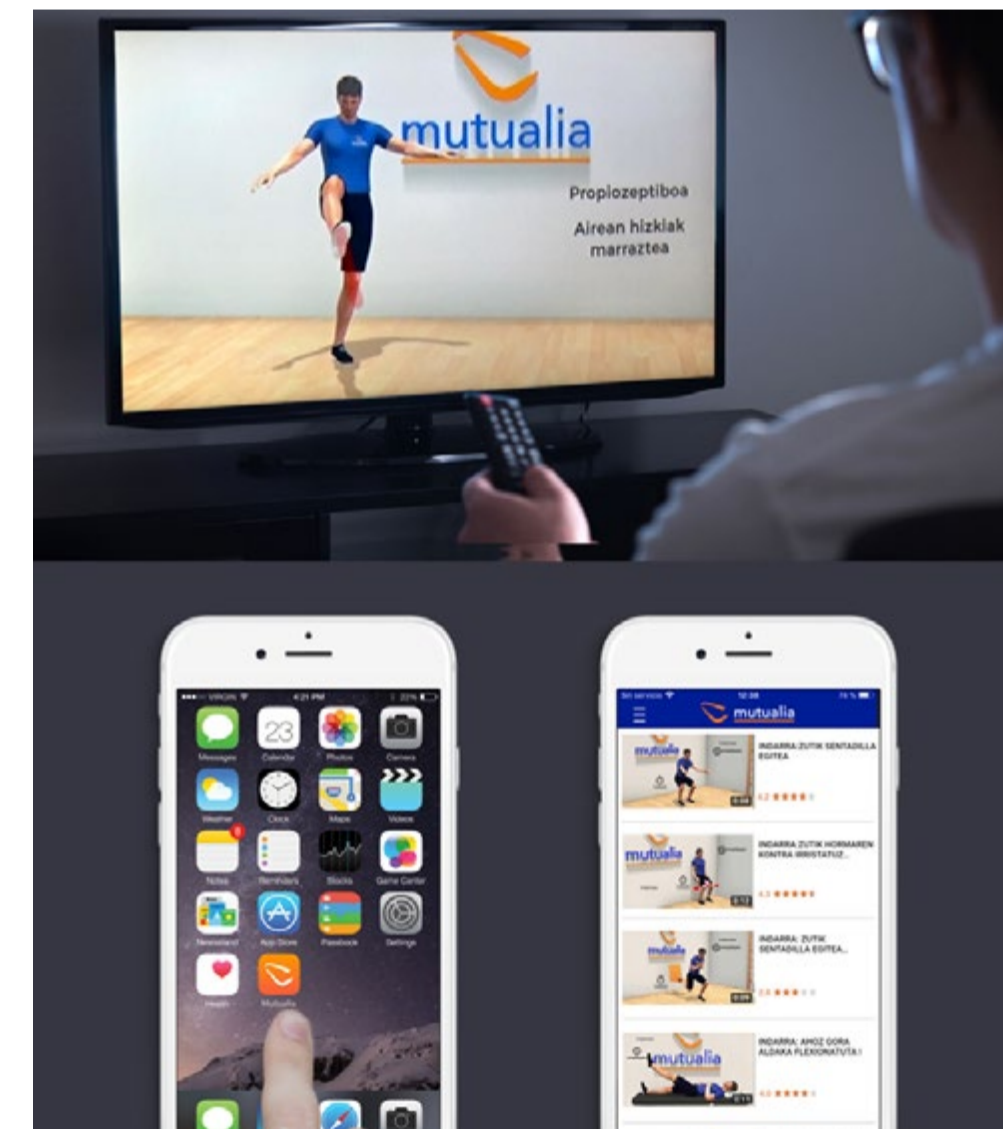
## Rehabilitación en casa

### Fisioa Etxean

Con el servicio Fisioa Etxean, las personas que han recibido o reciben tratamiento de rehabilitación en nuestros centros, pueden realizar distintos ejercicios desde su domicilio o cualquier lugar a través del teléfono móvil con la App de Mutualia.

El personal rehabilitador asocia a cada persona, desde la propia historia clínica, los ejercicios a realizar según su indicación, creando rutinas personalizadas y adaptadas a las condiciones del hogar, que ayudan a una mejor recuperación.

Cada ejercicio puede ser valorado por las personas usuarias, lo que nos permite hacer un seguimiento de los mismos y adaptarnos mejor a las necesidades de las y los pacientes.



“Ser una organización cercana a nuestras y nuestros clientes, nos permite conocer mejor sus necesidades y ofrecer un servicio que valoran”

Ismael Calle Sobrón  
Director de Gestión



## Las sugerencias de nuestras y nuestros clientes nos ayudan a mejorar



**Hobetzen laguniezaguz!**  
**¡Ayúdanos a mejorar!**

**Iradokizun hoberenari saria**  
**Premio a la mejor sugerencia**

Gure zerbitzuen kalitatea hobetu dezakeen iradokizun onena aintzatetsi eta saritu nahi dugu.  
Queremos reconocer y premiar la mejor sugerencia que conlleve una mejora de la calidad de nuestros servicios.

Epaimahaiaren epaiaren unean Mutualiaekin elkarlana deuden enpresetako edozein pertsonak parte hartu ahal izango du.  
Podrá participar cualquier persona cuya empresa esté asociada a Mutualia en el momento del fallo del jurado.

Aurkezpen-epaia 2019ko abenduaren 31in amaituko da.  
El plazo de presentación finalizará el 31 de diciembre de 2019.

Trabaiatzaileak iPad bat jasoko du.  
La persona ganadora recibirá un iPad.

PARTE HARTZEKO SAR ZAITEZ HEMEN:  
PARA PARTICIPAR ENTRA EN: [www.mutualia.eus](http://www.mutualia.eus)

### Premio a la mejor sugerencia

Todos los años, en el último trimestre, lanzamos un premio para que las y los clientes, nos hagan sugerencias sobre nuestros servicios. Este es un canal para la identificación de mejoras y para reconocer aquella idea que nos ayudará 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.

En 2019, realizamos la VIII Edición del premio que solemos entregar coincidiendo con la celebración del Día del Cliente en Mutualia. De un total de 77 sugerencias, la ganadora fue: "Crear una sección con distintos vídeos o relatos escritos con casos de éxito reales donde pacientes que han sufrido un accidente trasladen experiencias con sus lesiones (ejercicios que les beneficiaban, evolución en tiempo, situación actual, etc.) y otros puedan verse reflejados y despejar dudas o incluso reforzarse anímicamente."

Además del premio que se entrega a la persona ganadora, nos comprometemos a implementar la sugerencia.

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

Durante el año 2019, hemos seguido aplicando 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, tal y como explicamos en el vídeo con el enlace al pie de página.

## La opinión de las y los pacientes ayuda a mejorar nuestros servicios

Continuando con las acciones realizadas en 2018, entre las que destacaba un Benchmarking con Osakidetza a final de año, durante 2019 se ha realizado un grupo focal con pacientes y sus familiares quienes han participado en la elaboración de la guía del paciente ingresado.

También, en 2019, hemos desarrollado otro grupo focal en el Hospital de Alta Resolución de Vitoria-Gasteiz sobre Seguridad de pacientes, donde a través de un cuestionario de 41 preguntas, los pacientes que asistieron nos dieron su opinión sobre su propia experiencia.

## Humanizamos la asistencia sanitaria

El Plan de Humanización de asistencia sanitaria es un compromiso activo para añadir valor a la atención que prestamos, trabajamos en una hoja de ruta para seguir mejorando y consolidar a Mutualia como referente, favoreciendo una cultura de atención a la persona por encima de la patología con el objetivo de que nuestros mutualistas se sientan tratados de forma única y personal.

En 2019, se ha trabajado en la actualización de la carta de derechos y obligaciones de los pacientes, aunque destaca como acción principal las mejoras en el abordaje integral del dolor, habiéndose realizado una instrucción del dolor agudo en urgencias. Se ha diseñado la inclusión de la escala EVA en GEHITU y se ha creado un equipo de

mejora en dolor crónico y neuropático a imagen y semejanza del creado para el de dolor agudo.

Estas acciones y proyectos muestran el compromiso de Mutualia con la Mejora Continua y la Gestión Avanzada, con la ambición de alcanzar un estilo coherente y compartido en todo el Área Sanitaria, como señal de respeto y consideración hacia nuestros usuarios, impulsando las acciones que buscan la atención centrada en la persona, evitando, en la medida de lo posible, los efectos favorecedores de deshumanización como la tecnificación, la rotación de personal, el trabajo a turnos y las propias estructuras que separan a profesionales sanitarios y pacientes.

### Espacio H

La humanización no solo afecta a la forma de realizar la asistencia sanitaria, la humanización pasa también por los espacios sanitarios, de cómo hacerlos más agradables y cómodos, de cómo pasar, por ejemplo, de una sala de espera convencional a una sala de espera "Espacio H", donde pacientes y acompañantes se sientan como en casa. Durante el ejercicio 2019, hemos adaptado más espacios de nuestra Clínica Pakea, convirtiéndolos en "Espacios H".



### Sueño

Descansar mientras nos encontramos en un ingreso hospitalario, no solo afecta a nuestro grado de confort, también mejora los tiempos de recuperación. En Mutualia, nos hemos adherido al proyecto Sueño que tiene como objetivo facilitar y cuidar el sueño de las personas hospitalizadas y que ha sido promovido por la Unidad de investigación en Cuidados de Salud del Instituto de Salud Carlos III.

A lo largo de 2019, hemos seguido incorporando medidas para facilitar el descanso nocturno de las personas ingresadas, implantándolas en nuestras dos clínicas con ingreso hospitalario, incidiendo sobre aquellos factores que afectan más al descanso como la luz, el ruido. Así, apagamos las luces innecesarias, cerramos las puertas de las habitaciones, ofrecemos antifaces, minimizamos el ruido de alarmas, evitamos las conversaciones en los pasillos, adaptamos el aparataje y las ruedas de los carros para que emitan el menor ruido posible, etc.



## Edificios e instalaciones

Para prestar un servicio de calidad es necesario contar con unas instalaciones confortables, seguras y accesibles, y para ello, es necesario una continua intervención en el mantenimiento y mejora de nuestros centros.

Durante el ejercicio 2019, hemos realizado distintas actuaciones en las que destaca la remodelación de la planta baja de nuestra sede de la calle Henao en Bilbao, para albergar consultas medicas de ITCC.

Seguimos trabajando para mantener y conseguir nuevas

acreditaciones y reconocimientos sobre accesibilidad y sostenibilidad de nuestros centros. En el ejercicio 2019, nuestra sede de Henao y la Clínica Ercilla han pasado una nueva evaluación para la certificación Q Sostenible en Edificios, en la que hemos conseguido la máxima categoría: Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE.

También hemos cambiado el certificado de accesibilidad de varios de nuestros centros, pasando de los certificados DIGA a los AIS.

## Nuevo centro asistencial en Gipuzkoa

En febrero de 2019, abrimos un nuevo centro asistencial en Azkoitia, ya que el que disponíamos hasta la fecha en esta localidad gipuzkoana, no cumplía todos los criterios de accesibilidad y se había quedado algo obsoleto.

Buscamos una nueva ubicación y realizamos un proyecto de adecuación siguiendo los estándares de calidad, accesibilidad y sostenibilidad que aplicamos en todos nuestros proyectos de construcción.

Desde esta nueva ubicación, seguimos ofreciendo asistencia sanitaria y administrativa a las empresas mutualistas de Azkoitia y alrededores, dando cobertura en la zona a unas 6.000 personas trabajadoras. El centro alcanza una superficie de 200 metros cuadrados, donde destacan dos consultas médicas, una sala de curas y una sala de radiodiagnóstico con equipamiento de última tecnología para lo que realizamos una inversión total cercana a los 340.000€.



Imagen: Acto de inauguración del centro asistencial de Azkoitia.



Imagen: Acto de entrega de la Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE.

## Servicios jurídicos

El área de Asesoría Jurídica de Mutualia, además de la propia actividad jurídica que garantiza la gestión de los recursos públicos con responsabilidad, asegurando que las personas solicitantes de las distintas prestaciones

sean las que tienen el derecho a recibir las, presta también servicios a nuestras y nuestros clientes, dando respuesta a las consultas jurídicas planteadas.

Tabla: Resumen de la actividad propia de asesoría jurídica en 2019

Actividad	2018	2019	▲▼ %
Resoluciones recibidas sobre determinación de contingencia de AT y EP del Instituto Nacional de la Seguridad Social	877	765	▼12,77%
Resoluciones recibidas sobre Incapacidad, Muerte y Supervivencia (IMS)	129	135	▲4,65%
Sentencias notificadas sobre determinación de contingencia/IMS y varios	541	595	▲9,98%

Tabla: Servicios de consultas jurídicas de personas, empresas y asesorías.

Actividad	2018	2019	▲▼ %
Número de consultas tramitadas	270	196	▼27,41%
Plazo medio días en contestación en días	5,94	7,16	▲20,54%

GRI 203 1

GRI 416 103

GRI 416 1

## Comunicación con nuestros grupos de interés

Durante el ejercicio 2019, hemos seguido avanzando en el desarrollo del modelo de comunicación digital. Tenemos que aprovechar las herramientas que la digitalización nos proporciona para ser más ágiles y eficaces a la hora de comunicar, pero sin perder la cercanía en nuestras relaciones con las y los pacientes, clientes y demás grupos de interés.

Damos mucha importancia a la comunicación de servicio adaptada a las distintas tipologías de nuestros grupos de interés, pero también a la comunicación corporativa. Queremos trasladar a la sociedad nuestro propósito, nuestros valores y nuestra cultura corporativa, porque entendemos que el valor de una empresa va más allá de la mera generación de riqueza económica. En documentos como esta memoria, queremos transmitir, además de los resultados, nuestro compromiso con la sostenibilidad, la gestión ética y la Responsabilidad Social.

El 94% de nuestras y nuestros clientes y gran parte de otros grupos de interés con los que nos relacionamos, están presentes en Euskadi. Además, somos una entidad comprometida con la sociedad en la que desarrollamos la mayor parte de nuestra actividad, con su cultura y tradiciones, y lo tenemos muy en cuenta a la hora de comunicar. En este sentido, la gestión lingüística es un elemento muy importante para nosotros y así, en todas las comunicaciones colectivas que realizamos dentro de Euskadi, utilizamos los dos idiomas oficiales y en el caso de las comunicaciones individuales, procuramos hacerlo en el idioma elegido por la persona receptora.

En el ejercicio 2019, hemos desarrollado un amplia actividad comunicativa. Cabe mencionar que la mayoría de contenidos de comunicación los producimos con recursos propios a través del equipo Komunika y con la colaboración del resto de áreas de la organización.

Trabajamos en un entorno normativo muy cambiante y es esencial mantener una comunicación continua con nuestros grupos de interés. Además, realizamos muchas actividades dirigidas a la sensibilización y formación, jornadas, foros, aulas, etc, que requieren campañas de comunicación eficientes para que puedan llegar a la mayor parte de personas interesadas.

Como publicaciones digitales, publicamos el "Mutualia i"

mensualmente (excepto en agosto), donde recopilamos los temas de interés especialmente dirigidos a nuestras empresas asociadas y asesorías colaboradoras. También contamos con la publicación especializada en temas legales y normativos "MutualLEX", redactada por la asesoría jurídica de Mutualia y que, en el ejercicio 2019, hemos enviado a través de mail en 87 ocasiones, con un incremento muy importante con respecto al ejercicio anterior.

Destacamos también el envío de newsletter dedicados a la prevención de riesgos laborales, y de otros newsletters informativos sobre distintos asuntos que son de interés para nuestras empresas asociadas y asesorías colaboradoras.

Tabla: Número de publicaciones digitales

	2018	2019	▲▼ %
Mutualia i	11	11	=
MutualLEX	45	87	▲93,33%
Newsletters de PRL	19	25	▲31,58%
Newsletters en general	54	84	▲55,56%

También la actividad realizada en Youtube ha sido muy importante a lo largo del año, donde hemos publicado 145 nuevos vídeos que tratan sobre distintos temas, destacando los dedicados a la seguridad vial, ejercicios de estiramientos para realizar antes de comenzar a trabajar o nuevas tandas de ejercicios de fisioterapia enmarcados dentro del proyecto Fisioa Etxean. Durante el ejercicio 2019, nuestros vídeos tuvieron un total de 41.313 visualizaciones.

Nuestros grupos de interés demandan cada vez más información y más rápido y las redes sociales nos permiten interactuar con ellos en tiempo real.

Durante el ejercicio 2019 hemos enviado a los medios de comunicación 8 notas de prensa, de las que se derivaron 81 impactos positivos.

Tabla: Redes sociales

	Indicador	2018	2019	▲▼ %
Twitter	Publicaciones	1.100	1.017	▼7,55%
	Seguidores	716	866	▲20,95%
LinkedIn	Publicaciones	236	326	▲38,14%
	Seguidores	1.339	1.691	▲26,29%

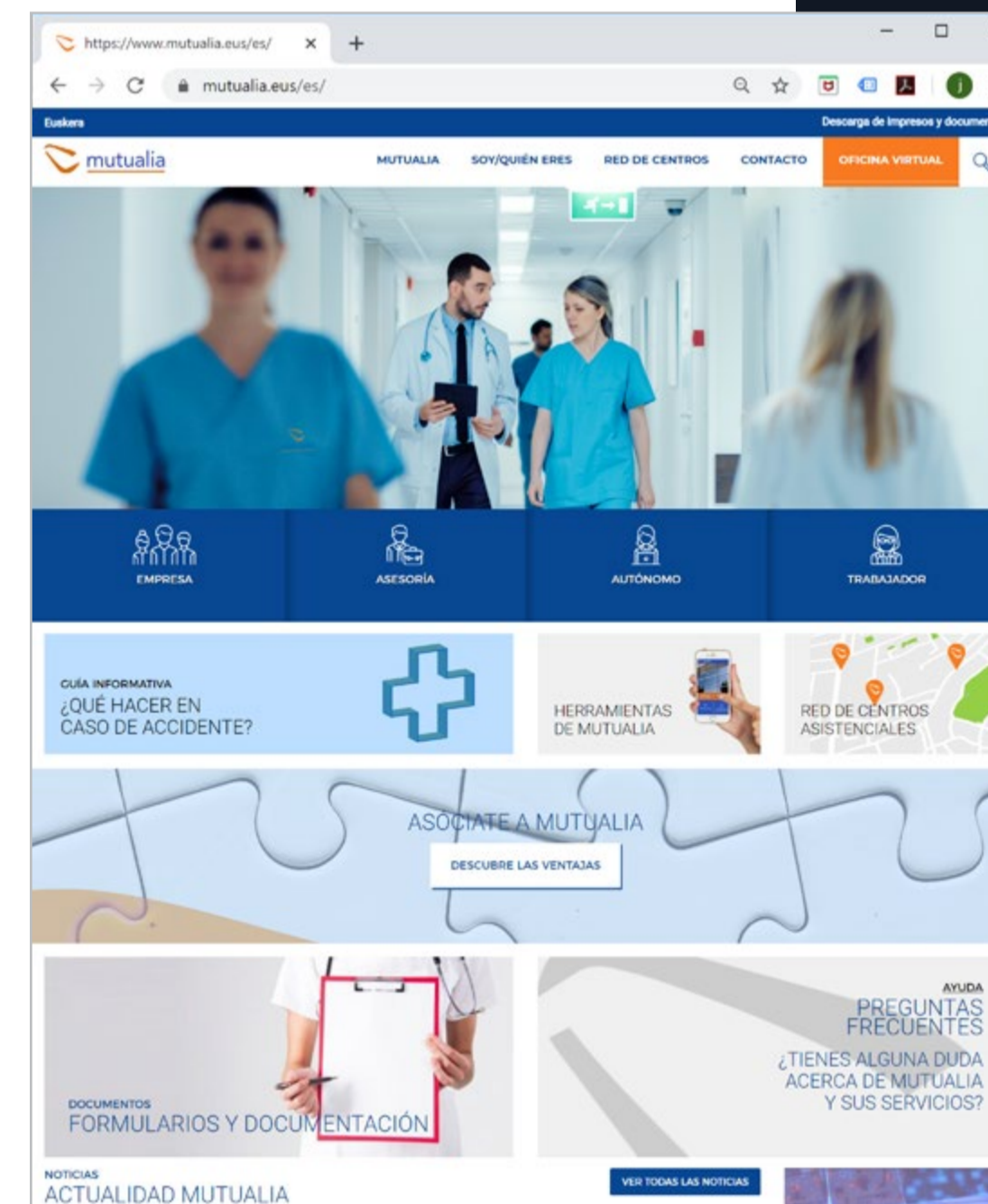


Imagen: página WEB de Mutualia.

La página WEB de Mutualia, recibió 453.247 visitas en el año 2019, algo menos que en 2018 que fueron 483.241, sin embargo, el tiempo medio de navegación ha pasado de los 2,28 minutos de 2018 a los 3,17 del ejercicio 2019.



“El modelo de comunicación digital debe llevarnos a ganar cercanía en las relaciones con nuestros grupos de interés”

Juan Antonio Villar Caballero  
Director de Comunicación

## 4.4 Clientes y Mercado

Los tres Ámbitos Estratégicos vistos hasta ahora, Personas, Gestión y Servicios, tienen como objetivo la orientación hacia nuestros clientes y el mercado. Somos un equipo de **personas**, que gestionamos unos recursos económicos en base a un modelo de **gestión** avanzada y que prestamos unos **servicios** de calidad adaptados a las necesidades de nuestros **clientes** dentro de un **mercado** muy específico y regulado.

Durante el ejercicio 2019, hemos alcanzado la cifra más alta de personas protegidas por cuenta ajena, con una afiliación media de 355.081. Además, debido a un cambio normativo<sup>1</sup>, hemos aumentado el número de

trabajadores por cuenta propia adheridos hasta alcanzar una cifra media de 45.407, por lo que, en total, prestamos servicios a una población media de 400.488 personas trabajadoras.

El 93,90% de todas las personas protegidas se concentran en Euskadi y el 6,10% restante se distribuyen por el resto del Estado, principalmente en zonas limítrofes a la CAPV y en Madrid. Esta distribución territorial de nuestra población protegida nos permite prestar un servicio de cercanía y con recursos propios a la mayoría de nuestra empresas asociadas y personas trabajadoras autónomas adheridas.

Gráfico: Personas protegidas. Afiliación media en contingencia profesional

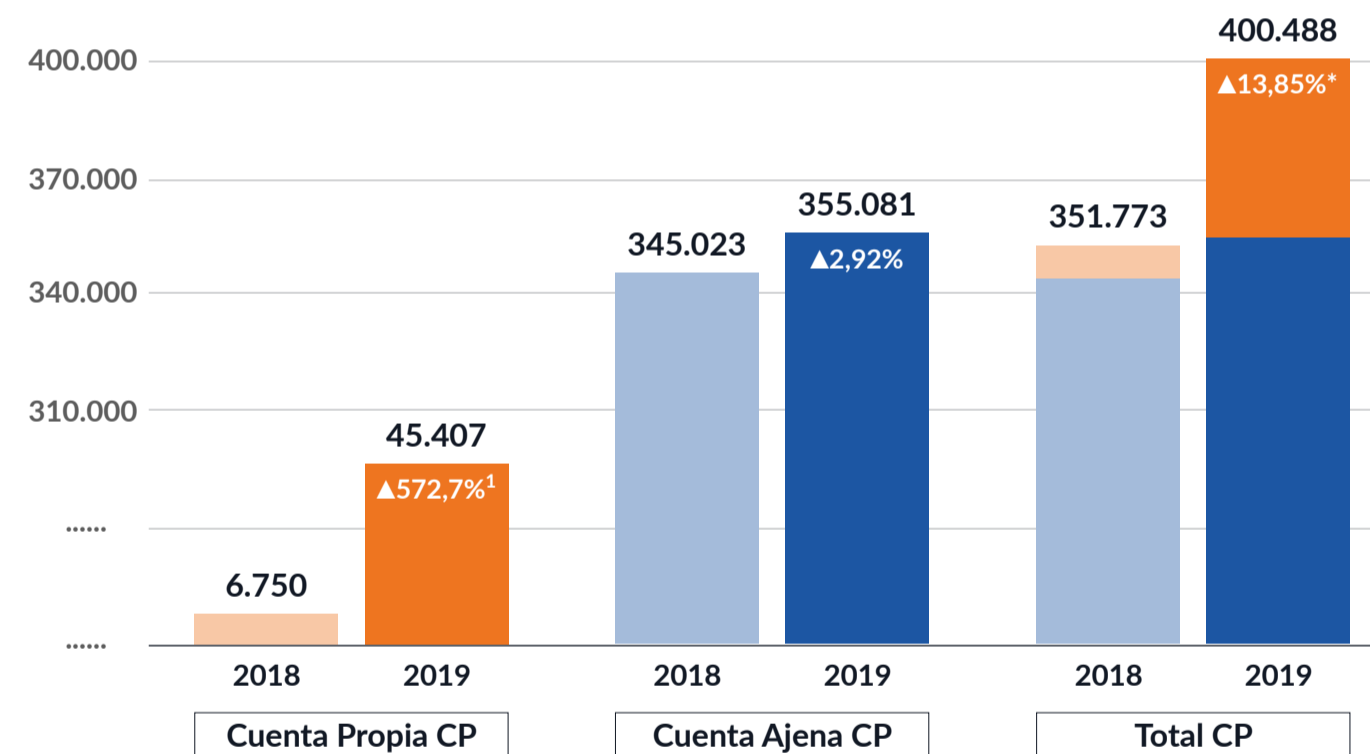


Gráfico: Personas protegidas. Afiliación media en contingencia común

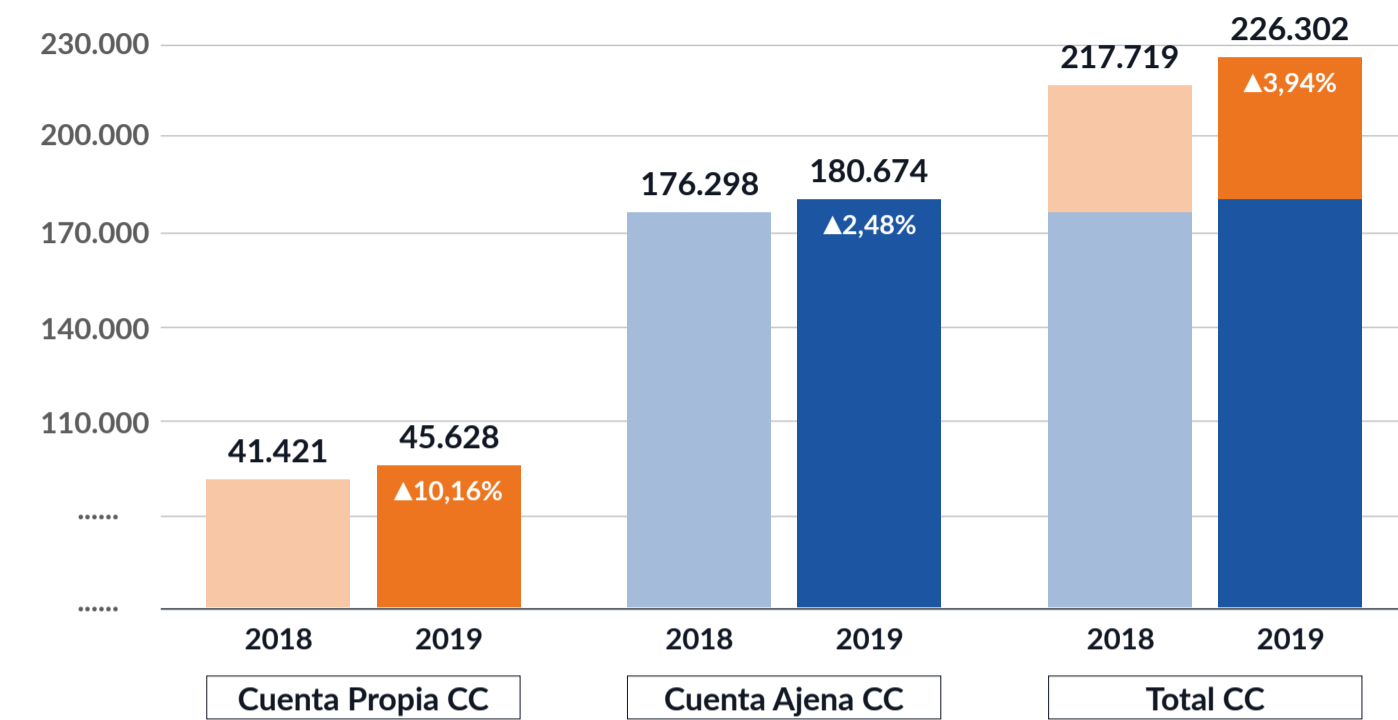


Gráfico: Personas protegidas en contingencia profesional, distribución por territorios



(1)El motivo de este incremento en el número de autónomos adheridos a Mutualia, que ha pasado de 6.750 en 2018 a los 45.407 de media en 2019, se debe a un cambio normativo (RD Ley 28/2018, de 28 de diciembre) en el que todos los trabajadores por cuenta propia que no habían optado anteriormente por una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social para asegurar las coberturas de contingencia profesional, debían hacerlo obligatoriamente con efectos 1 de enero de 2019.



“Gestionar un incremento del 572% en el número de personas autónomas adheridas ha requerido unos altos niveles de eficiencia”

Diego Badosa Quintana  
Director Proceso Cese Actividad



“Nuestro principal objetivo es mantener los mismos niveles de satisfacción de nuestros clientes en todo el Estado”

Luis Canel Crespo  
Director Territorial UT4

## Calidad Asistencial

Durante el ejercicio 2019, hemos alcanzado todos los objetivos de calidad asistencial y de calidad de servicios al cliente. La percepción de nuestras y nuestros pacientes sigue siendo muy buena como veremos más adelante en los resultados de la encuesta de satisfacción.

El nivel de quejas se mantiene muy similar al del ejercicio 2018, y este año hemos introducido un nuevo indicador

que nos permite compararnos con el resto de organizaciones sanitarias. Este indicador es el índice de quejas por cada 10.000 actos asistenciales (se suman ingresos, cirugía sin ingreso, consultas y urgencias). La media de hospitales públicos está en torno a 26-27 puntos, nosotros estamos algo mejor, situándonos en 2019, en 21,45 quejas por cada 10.000 actos sanitarios.

Tabla: Indicadores de Calidad Asistencial

Indicador	2018	2019
Días de Lista de Espera Quirúrgica	6,99	7,01
Estancia media de los pacientes ingresados (días)	3,35	2,81
Tasa de cirugías aplazadas por causa de la organización	0,40%	1,90%
Días de demora para consulta de Rehabilitación	1,37	1,43
Días de demora para Fisioterapia	0,94	0,96
Días de duración media de los procesos de baja en Fisioterapia	42,21	40,38
Porcentaje de pacientes que esperan más de 20 min. para una consulta	5,31%	5,82%
Tasa de ambulatorización de pacientes ingresados	59,65%	64,17%
Tiempo de espera para realización de RM e informe (días)	3,15	2,53
Tiempo de espera para realización de Ecografía e informe (días)	6,84	5,95
Tiempo de espera para realización de Prueba de Biomecánica e informe (días)	7,81	7,74
Tiempo de espera para atención en Urgencias o en primera consulta (minutos)	8'59"	9'30"
Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva (minutos)	6'29"	6'24"

Gráfico: Indicadores destacados de Calidad Asistencial



Días de espera quirúrgica



Días de espera para los resultados de una resonancia magnética



Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva



Tiempo de espera para atención en urgencias

Tabla: Indicadores de Seguridad de Pacientes

Indicador	2018	2019
Tasa de reintervenciones	2,10%	0,61%
Tasa de reingresos	0,66%	0,74%
Tasa de reacciones transfusionales	0,00%	0,00%
Porcentaje de informes de alta entregados en mano al alta	100%	100%
Número de guías nuevas o revisadas, relacionadas con la SP	26	13
Tasa de úlceras por presión en paciente ingresado	0,05%	0,05%
Tasa de caídas en paciente ingresado	0,11%	0,10%
Tasa de infecciones de tracto urinario en paciente ingresado	0,00%	0,09%
Tasa de infecciones por catéter venoso en paciente ingresado	0,50%	0,00%
Tasa de infección de herida quirúrgica	0,93%	1,69%
Tasa de Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria	0,98%	1,51%
Porcentaje de Checklist quirúrgicos realizados	100%	99%
Porcentaje de Consentimientos Informados existentes	99,08%	100,00%
Tasa de consentimientos informados correctamente cumplimentados	99%	99%
Número de incidentes de seguridad notificados a través del Sistema de Notificación	38	27

GRI 416 103

GRI 416 1

GRI 416 103

GRI 416 1



“Queremos que nuestra asistencia sanitaria sea la mejor, la que desean nuestras y nuestros pacientes: cercana, eficiente, ágil, segura e innovadora”

Miguel Ulibarrena Sáinz  
Director de Aseguramiento



“Uno de los objetivos más importantes de la asistencia sanitaria es que, entre la sospecha clínica en la primera asistencia y el diagnóstico definitivo, incluyendo pruebas complementarias, no transcurran más de 4 días”

Javier de la Fuente Ortiz de Zárate  
Director Asistencial de Gipuzkoa

## Defensoría de clientes

En relación a la sistemática de gestión de quejas, reclamaciones y agradecimientos externos, en febrero de 2019 se creó la figura de la Defensoría de Clientes, cuya misión es velar por el buen servicio a las empresas y a las personas que trabajan en ellas, cumpliendo con la carta de servicios ofrecida a las mismas. Una de sus funciones es gestionar la asignación de las quejas, reclamaciones y agradecimientos externos recibidos a los diferentes responsables de las áreas afectadas.

Cada queja o reclamación que recibimos la respondemos por escrito en un plazo medio que, en 2019, se situó en 12,7 días, incrementándose en 4,7 días respecto a 2018, debido al cambio de sistemática. Ahora se contestan desde la Defensoría de Clientes en base a la información facilitada por las personas responsables y es la misma persona es la que se encarga de responder por escrito a todas las quejas.

Tabla: Motivos de las quejas y reclamaciones

Motivos	2018	2019	▲▼ %
Disconformidad con la calificación de la contingencia	121	94	▼22,31%
Disconformidad con el alta	98	84	▼14,29%
Disconformidad con el trato	57	67	▲17,54%
Asistencia sanitaria inadecuada	38	55	▲44,74%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	16	35	▲118,75%
Otros	24	32	▲33,33%
Asistencia sanitaria. Informe médico	22	19	▼13,64%
Transporte	17	16	▼5,88%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	6	14	▲133,33%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	9	7	▼22,22%
Riesgo durante el embarazo y lactancia natural (REL)	4	4	=
Instalaciones	4	3	▼25,00%
Patrimoniales por daños y perjuicios	5	2	▼60,00%
Prestaciones económicas	4	2	▼50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>434</b>	<b>▲2,12%</b>

## Día del cliente

El 1 de febrero de 2019, celebramos el Día del Cliente, que es una iniciativa que realizamos todos los años para recordar a las personas de la organización, la importancia de nuestras y nuestros clientes. En esta jornada buscamos hacer partícipe a toda la organización de que todas y cada una de las personas intervinimos en la cadena de aportación de valor para nuestro principal grupo de interés.

Siguiendo con esta idea de reforzar positivamente a nuestras personas, a cada una de ellas le hicimos la entrega de un pequeño macetero con la semilla de una planta para que la regaran y cuidaran, siguiendo el concepto de "piensa en el cliente y florecerá la magia". A lo largo del año, a través de nuestro portal corporativo Elkargune, animamos a las personas a publicar fotografías de las plantas y las flores que habían florecido.



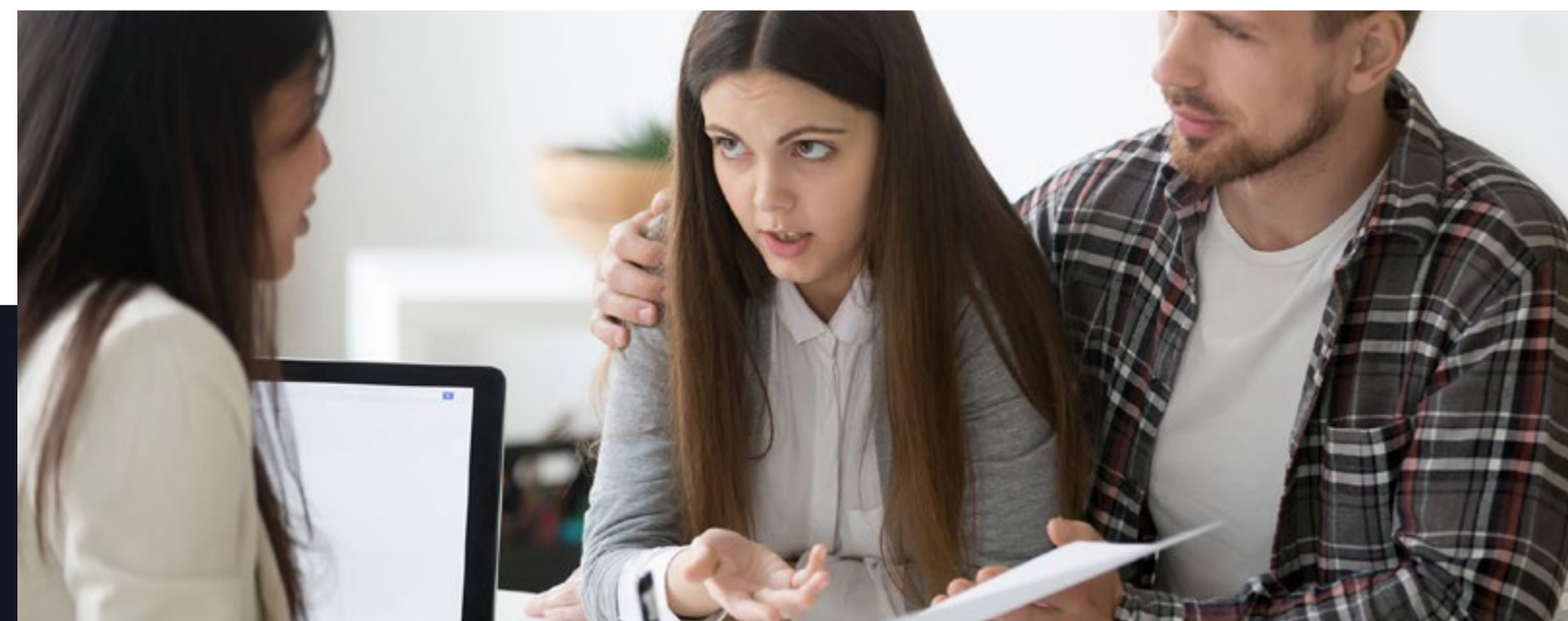
## Agradecimientos

Una de las acciones del Día del Cliente es la de reconocer el trabajo realizado a través de los agradecimientos recibidos de nuestras y nuestros pacientes. Para ello, realizamos un vídeo con testimonios reales de pacientes de cada uno de nuestros centros como refuerzo positivo del buen hacer de nuestras personas.

En el ejercicio 2019, en las encuestas que realizamos a nuestras y nuestros pacientes, a la pregunta "¿Qué es lo que más le ha gustado del servicio?", 1.980 personas, de una muestra de 5.849, respondieron con un agradecimiento a la atención de una o varias personas de Mutualia, destacando sobre todo el trato recibido y la profesionalidad de las personas que trabajan en el área sanitaria. En este tipo de agradecimientos nos hemos mantenido prácticamente en las mismas cifras que el año anterior.

Además, por el mismo canal por el que recibimos las quejas y reclamaciones, nos han realizado 59 reconocimientos dirigidos a todas las áreas de Mutualia, un dato inferior a los 77 obtenidos en 2018.

Gráfico: Agradecimientos



“El bienestar de nuestros clientes está en el foco de todas nuestras decisiones”

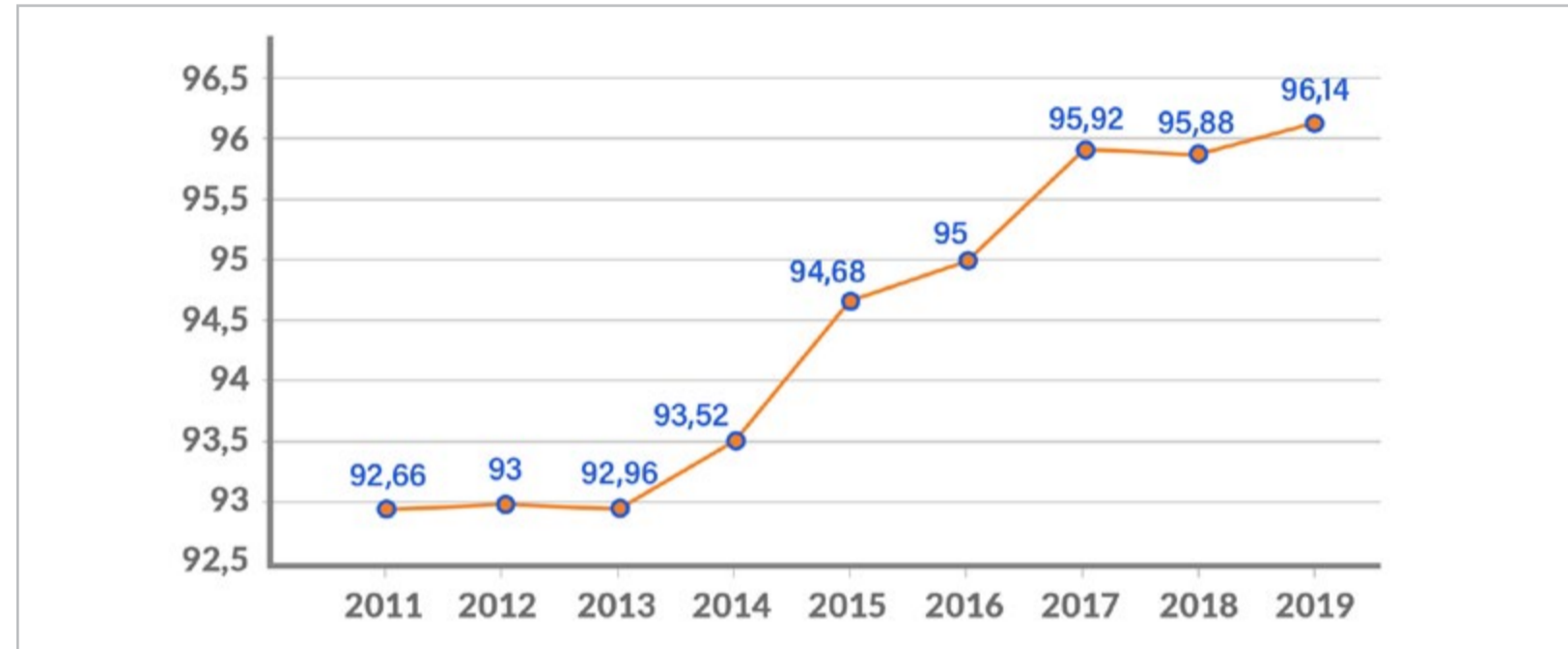
Jorge Arbaiza Zabalo  
Director de Operaciones

## Satisfacción con la asistencia sanitaria

Todos los años realizamos una encuesta de satisfacción de las y los usuarios de nuestros servicios sanitarios. La realizada sobre la actividad de 2019, ha contado con una

muestra de 6.698 encuestas, y los resultados consolidan la tendencia al alza iniciada en 2011 sobre la percepción que las y los pacientes tienen sobre su experiencia con Mutualia.

Gráfico: Evolución del indicador Global de Satisfacción (en %).



La nota media global de la encuesta ha sido de 8,61 (sobre 10) en la percepción de la calidad del servicio, mejorando ligeramente el dato de 2018 que fue de 8,57.

**El aspecto que más valoran nuestras personas usuarias es la asistencia y el trato recibido durante su proceso asistencial**

De los ítems de la encuesta, destacan el de la atención recibida y las instalaciones, que por primera vez alcanza 8,78 y 8,77 puntos respectivamente. El resto de los ítems preguntados, como la información, el tiempo de espera y la valoración general, también obtienen unas notas superiores a 8.

En cuanto a los servicios más valorados, todos están por encima del 8, y destaca el servicio de hospitalización con un 9,28.

En la encuesta también medimos la percepción que tienen las y los pacientes sobre el cumplimiento de nuestros

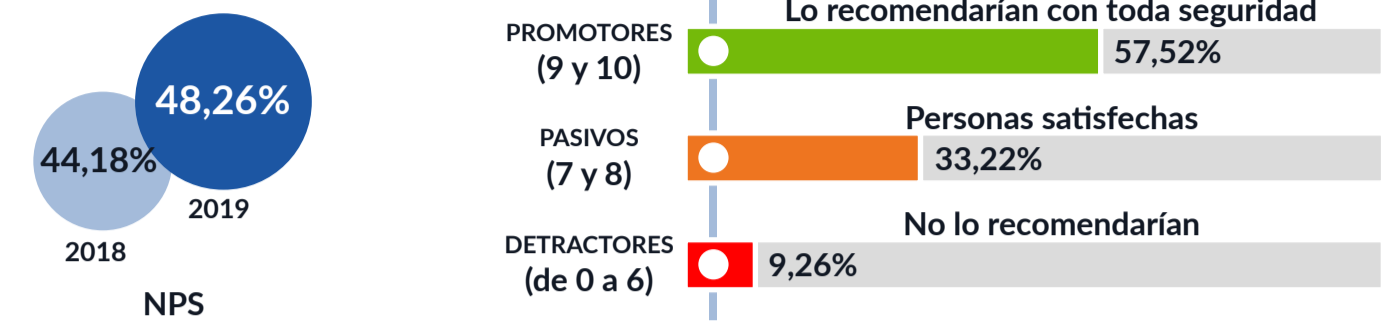
valores, introduciendo preguntas directas sobre cada uno de ellos. El resultado de estas preguntas también muestra puntuaciones de 8, 9 y 10 (sobre 10) en más del 80% de los casos.

En los indicadores que manejamos, también introducimos el Índice de Recomendación Neta(NPS). Con este índice, la puntuación real la calculamos sustrayendo el porcentaje de personas encuestadas que son detractoras (puntuaciones del 0 al 6) del porcentaje que son promotoras (puntuaciones 9 y 10). Las personas pasivas (puntuaciones 7 y 8) no se utilizan para hacer el cálculo final. Esto generará una puntuación entre -100 y 100. En este resultado se ha tenido en cuenta la opinión de todas las personas encuestadas en Mutualia.

Gráfico: Esquema puntuación NPS



Gráfico: Índice de Recomendación Neta (NPS)



## Certificaciones que dan seguridad y confianza

Todo lo que hemos querido transmitir en esta memoria, lo que somos, lo que hacemos y cómo lo gestionamos, forma parte de un modelo de organización que no sólo trata de optimizar la gestión de los recursos públicos y prestar unos servicios de calidad, sino que también quiere mantener unas relaciones con sus grupos de interés, basadas en la confianza y la seguridad que da gestionar con unos exigentes mecanismos de control, con principios de buen gobierno corporativo y en base a criterios éticos y sostenibles buscando el beneficio de la sociedad

en la que desarrollamos nuestra actividad.

Por este motivo, trabajamos para obtener las certificaciones que nos aportan seguridad a nosotros como entidad, pero también a nuestras y nuestros clientes y, en esta línea, uno de los hitos más importantes que hemos conseguido en el ejercicio 2019, ha sido el Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601, tras pasar la auditoria realizada por la empresa AENOR en el mes de noviembre.



Imagen: Acto de entrega del Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal por parte de Luz Empananza, Directora de Aenor en el País Vasco (en el centro), a Susana Castaños, Directora de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Corporativo e Ignacio Lekunberri, Director Gerente de Mutualia.

## 5. Monetización Social





## Monetización Social

En Mutualia orientamos nuestra gestión y el compromiso de nuestra actividad a través del Modelo de Gestión Avanzada, identificando y dando respuesta a los valores, expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, sociedad e instituciones públicas; garantizando con ello nuestra sostenibilidad.

Es por ello que, este año 2019 hemos iniciado un proyecto para poder medir, comparar y evaluar estos valores a través de los propios grupos de interés.

### Valor económico y social

Mutualia mantiene un compromiso con sus grupos de interés y con la sociedad en general. Favorece el desarrollo económico y el bienestar de los mismos, tanto con su prestación de servicios en el ámbito de salud laboral como con su propia actividad económica.

**El papel que Mutualia juega en la sociedad va mucho más allá de la propia aportación económica directa de su actividad.**

De este compromiso nace el planteamiento inicial de discernir entre la generación de valor económico y la generación de valor social. Ya que las empresas y organizaciones son realidades que interaccionan con su propio medio y con la sociedad en general, originando en todos los casos un impacto económico, social y medioambiental. Constituyendo la piedra angular de la responsabilidad ética de las organizaciones la capacidad de valorar a la empresa integrando estos tres aspectos.

Gráfico: Esquema de la metodología de cálculo del Valor Social Consolidado



Por ello, en este ejercicio 2019, y tomando como base datos cerrados del ejercicio 2018, hemos decidido ampliar la información económica y financiera, determinando así el valor que realmente revierte Mutualia a sus grupos de interés y a la Sociedad en general. Siendo nuestros principales objetivos para abordar este proyecto los siguientes:

- Visualizar cómo la cultura organizativa de Mutualia contribuye a nuestros asociados y asociadas y a la Sociedad en general.
- Medir el impacto que Mutualia genera con el fin de poner en marcha acciones que permitan mejorarlo.
- Atraer el talento.
- Generar orgullo entre las personas que trabajamos en Mutualia, conociendo cómo contribuye nuestro trabajo con el entorno.
- La necesidad de que nuestros y nuestras mutualistas conozcan que somos una mutua sostenible en el tiempo y que trabaja cada día por mejorar sus servicios.

Junto con la Agrupación de Interés Económico sin ánimo de lucro GEAccounting, agrupación dentro de Ethics in Finance & Social Value (ECRI), Mutualia ha confeccionado un modelo sólido que permite monetizar, de forma objetiva y comparable con otras organizaciones, los valores identificados por nuestros grupos de interés.

Se han distinguido tres ecosistemas de valor que pretenden objetivar lo que entendemos por valor social:

- El valor social generado a través de la actividad económica.
- El retorno socio-económico generado para las Administraciones Públicas.
- El valor social específico generado para grupos de interés.

A través del análisis de los intereses de estos grupos,

descubrimos algunas de las variables de valor más importantes que generamos, como son:

- Información
- Acompañamiento
- Trato humano
- Rapidez en las pruebas
- Acuerdos con unidades especializadas
- Agilidad de los procesos
- Cercanía y accesibilidad de los centros
- Calidad de las instalaciones
- Formación y apoyo en prevención
- Apoyo jurídico
- Trabajo estable
- Medidas de conciliación laboral
- Aulas de formación: sanitaria y laboral

Con todo ello, y tras monetizar estas variables tomando como referencia datos cerrados del ejercicio 2018, se observa que:

1. El valor generado es el valor monetizado de cada grupo de interés.

2. Lo revertido a la sociedad y a las administraciones públicas a través del valor social de mercado (impuestos, prestaciones e inversiones) asciende a 300,9 millones de euros.
3. Mutualia ha generado un valor social de no mercado de 93,9 millones de euros.

**Por cada 1€ que Mutualia ingresa, retorna a la sociedad 1,28€ a través de su actividad**

Resultando un total de 394,8 millones de euros que Mutualia, a través de su funcionamiento, ha revertido tanto a sus grupos de interés como a su entorno.

Tabla: Cálculo Valor Social

	Sociedad	Cientes pacientes y perceptores	Cientes empresas	AAPP	Personal de Mutualia	Proveedores
Valor Social Generado	55.773.350 €			23.017.935 €	19.007.033 €	
Valor Movilizado Compra Proveedores	7.633.439 €			4.015.261 €	2.024.489 €	130.605 €
Valor Movilizado Inversiones	814.415 €			434.196 €	235.805 €	97.792 €
Valor Inducido	236.747.591 €	207.135.664 €		29.611.927 €		
Valor Social de Mercado (VES)	300.968.795 €	207.135.664 €		57.079.320 €	21.267.327 €	228.397 €
Ahorro a la Administración	53.042.807 €	53.042.807 €		53.042.807 €		
Valor Social de NO Mercado	40.842.662 €	39.363.729 €	53.693.739 €	37.353.959 €	2.422.319 €	
Valor Social de NO Mercado (VSNM)	93.885.469 €	92.406.536 €	53.693.739 €	90.396.766 €	2.422.319 €	
Valor Social Integrado (VASI)	394.854.264 €	299.542.200 €	53.693.739 €	147.476.086 €	23.689.646 €	228.397 €

**394,8 Millones de €**



**VALOR SOCIAL INTEGRADO**

# Anexos

## Novedades Legislativas

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 2019, sin perjuicio de relacionar en el siguiente punto, las principales disposiciones de aplicación a las Mutuas:

- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación. Regula diversas disposiciones sobre igualdad y no discriminación por sexo, modifica el Estatuto de los Trabajadores (nulidad por discriminación salarial, no discriminación salarial por razón de sexo, derecho a igual retribución por trabajo de igual valor, contratos formativos y a tiempo parcial, periodo de prueba, clasificación profesional, salario, tiempo de trabajo, permisos, suspensión del contrato de trabajo, extinción del contrato de trabajo, derecho de información de los representantes de los trabajadores), modifica la LGSS e incluye dentro de la acción protectora del sistema de la Seguridad Social las nuevas situaciones protegidas con sus correspondientes prestaciones económicas: nacimiento y cuidado de menor, y ejercicio corresponsable del cuidado del lactante y se efectúan adecuaciones en la ley para incorporar las nuevas situaciones modificando tanto los preceptos que recogen y regulan los derechos profesionales de las personas trabajadoras por cuenta propia o autónomas, como aquellos que tratan sobre las prestaciones a que tienen derecho. También se adecúan los preceptos referidos a bonificaciones de cuotas conectadas con estas situaciones.
- Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo. Modifica el art. 34.7 ET habilita al Gobierno para establecer ampliaciones o limitaciones en la ordenación y duración de la jornada de trabajo y de los descansos, así como especialidades en las obligaciones de registro de jornada. Modifica el art. 34.9 ET sobre registro diario de jornada. Modifica también el art. 7.5 de la LISOS sobre transgresión de las normas y los límites legales o pactados en materia de jornada, trabajo nocturno, horas extraordinarias, horas complementarias, descansos, vacaciones, permisos, registro de jornada y, en general, el tiempo de trabajo.
- Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan general de actividades preventivas de la

Seguridad Social, a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2019.

- Orden TMS/513/2019, de 25 de abril, por la que se modifica la Orden TIN/866/2010, de 5 de abril, por la que se regulan los criterios que, en su función de colaboración con la Seguridad Social, deben seguir las Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social y sus entidades y centros mancomunados, en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras. Adecua las reglas aplicables a la contratación de los servicios de tesorería a las condiciones actuales del mercado financiero y suprime la prohibición de que la prestación de este servicio pueda generar gasto alguno a la Seguridad Social y referencia la rentabilidad de las cuentas al Euribor.
- Orden TMS/1114/2019, de 12 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2019 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
- Orden TMS/1070/2019, de 24 de octubre, por la que se fijan para el ejercicio 2019 las bases normalizadas de cotización a la Seguridad Social, por contingencias comunes, en el Régimen Especial de la Seguridad Social para la Minería del Carbón.
- Real Decreto 601/2019, de 18 de octubre, sobre justificación y optimización del uso de las radiaciones ionizantes para la protección radiológica de las personas con ocasión de exposiciones médicas.
- Resolución de 28 de octubre de 2019, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 b), del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Regula el régimen de aplicación de las Prestaciones Complementarias de Asistencia Social, fijando un catálogo de estas prestaciones, las personas beneficiarias de las mismas, los límites de rentas de la unidad de convivencia y los documentos necesarios en su tramitación, que orienten en el reconocimiento de las mismas, evitando cualquier arbitrariedad en su concesión.
- Real Decreto-ley 18/2019, de 27 de diciembre, por el que se adoptan determinadas medidas en materia



tributaria, catastral y de seguridad social. Se prorrogan algunas medidas para garantizar su aplicabilidad a partir del 1 de enero de 2020, dado el carácter temporal que tenían en la LPGE de 2019 solo para dicho año, acordándose mediante este RDL el mantenimiento de determinadas normas de cotización, así como la prolongación de la suspensión del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales debidas a la disminución de la siniestralidad laboral. Y acuerda la prórroga del plazo de vigencia del Real Decreto 1462/2018, de 21 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2019 hasta tanto se apruebe el real decreto por el que se fija el salario mínimo interprofesional para el año 2020.

Por otro lado, por Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de 22 de abril de 2019, se aprobaron los nuevos Estatutos de Mutualia (en castellano y en euskera) en cuyas modificaciones se destaca la limitación a la edad de 70 años para el desempeño de cargos de la Junta Directiva y medidas para garantizar la presencia equilibrada de hombres y mujeres en los Organos de gobierno de la entidad.

Seguidamente, por orden cronológico, se relacionan a continuación las disposiciones normativas vigentes de mayor transcendencia para las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, vigentes al 31.12.2019:

1. Decreto de 22 de junio de 1956 por el que se aprueba el texto refundido de la legislación de accidentes de trabajo y reglamento para su aplicación (fragmento).
2. Decreto 3158/1966 de 23 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento General que determina la cuantía de las prestaciones económicas del Régimen General de la Seguridad Social y condiciones para el derecho a las mismas.
3. Orden de 13 de febrero 1967 que establece normas para la aplicación y desarrollo de las prestaciones de muerte y supervivencia del Régimen General de la Seguridad Social.
4. Orden de 13 de octubre de 1967 que regula la prestación de Seguridad Social por incapacidad temporal.
5. Orden de 15 de abril de 1969 de prestaciones de invalidez en el Régimen General de la Seguridad Social.
6. Decreto 2530/1970 de 20 de agosto por el que se regula el Régimen Especial de la Seguridad Social de los trabajadores por cuenta propia o autónomos (y su Orden de 24 de septiembre de 1970 de desarrollo).
7. Decreto 1646/1972 de 23 de junio que desarrolla la Ley 24/1972 de 21 de junio en materia de prestaciones del Régimen General de la Seguridad Social (y su Orden de 31 de julio de 1972 de desarrollo).
8. Decreto 298/1973 de 8 de febrero por el que se regula

el Régimen Especial de la Seguridad Social para la minería del carbón (y su Orden de desarrollo de 3 de abril de 1973).

9. Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
10. Real Decreto 1221/1992, de 9 de octubre, sobre el patrimonio de la Seguridad Social.
11. Real Decreto 1300/1995 de 21 de julio que desarrolla en materia de incapacidades laborales del sistema de Seguridad Social, la Ley 42/1994 (y su Orden de 18 de enero de 1996 de desarrollo).
12. Real Decreto 1391/1995 de 4 de agosto por el que se aprueba el Reglamento General de Gestión Financiera de la Seguridad Social (y su Orden de desarrollo de 22 de febrero de 1996)
13. Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, que aprueba el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
14. Real Decreto 2064/1995 de 22 de diciembre por el que se aprueba el reglamento general sobre cotización y liquidación de otros derechos de la Seguridad Social.
15. Real Decreto 84/1996 de 26 de enero por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.
16. Real Decreto 706/1997, de 16 de mayo, por el que se desarrolla el régimen de control interno de la Intervención General de la Seguridad Social.
17. Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social.
18. Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
19. Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y posibilita su transmisión por procedimiento telemático.
20. Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
21. Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
22. Real Decreto 1273/2003 de 10 de octubre por el que se regula la cobertura de las contingencias profesionales de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de trabajadores autónomos.
23. Real Decreto 1415/2004 de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento general de recaudación de la Seguridad Social (y su Orden TAS 1562/2005 de 25 de mayo, de desarrollo).

24. Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y procedimiento para su actualización.
25. Real Decreto 1299/2006 de 10 de noviembre por el que se aprueba el cuadro de enfermedades en el sistema de la Seguridad Social y establece criterios para su notificación y registro profesionales.
26. Ley 41/2006 de 28 de diciembre de presupuestos generales del estado para 2007 (D. Adicional 4º en su actual redacción dada por la D. final quinta del Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre) sobre tarifa de primas por accidente de trabajo y enfermedad profesional.
27. Orden TAS 1/2007 de 2 de enero que establece el modelo de parte de enfermedad profesional, dicta normas para su elaboración y transmisión y crea el correspondiente fichero de datos personales
28. Ley 20/2007 de 11 julio de Estatuto del trabajo autónomo.
29. Real Decreto 295/2009 de 6 de marzo que regula las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
30. Orden TIN/971/2009, de 16 de abril, por la que se establece la compensación de gastos de transporte en los casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales y de comparencias para la realización de exámenes o valoraciones médicas (y Resolución de 21 de octubre de 2009 que dicta instrucciones - BOE 04.11.2009.
31. Ley 33/2011 de 4 de octubre General de Salud Pública.
32. Real Decreto 1148/2011 de 29 de julio de 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.
33. Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública, a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
34. Real Decreto 1541/2011 de 31 de octubre por el que se desarrolla la Ley 32/2010 de 5 de agosto por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
35. Real Decreto 1596/2011 en relación con la 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.
36. Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las mutuas de accidentes de trabajo

- y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.
37. Ley 28/2011 de 22 de septiembre por el que se integra en el régimen especial agrario de la Seguridad Social en el régimen general de la Seguridad Social.
38. Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
39. Decreto Gobierno Vasco 38/2012, de 13 de marzo, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
40. Real Decreto 1506/2012 de 2 de noviembre que regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y fija las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica.
41. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
42. Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
43. Real Decreto 625/2014 de 18 de julio que regula determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros 365 días de su duración (y su Orden ESS 1187/2015 de desarrollo) .
44. Ley 23/2015 de 21 de julio de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
45. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
46. Ley 47/2015 de 21 de octubre reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero.
47. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
48. Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
49. Ley General de la Seguridad Social, aprobada por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.
50. Ley 6/2017 de 24 de octubre de reformas urgentes del trabajo autónomo.
51. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
52. Real Decreto 860/2018, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social.
53. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## Encuadre GRI

Perfil de la organización	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-1	Nombre de la organización	<a href="#">28</a>		
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	<a href="#">28</a> <a href="#">36</a> <a href="#">62</a> <a href="#">78</a>		1.3, 3.8, 5.1, 9.1, 12.2, 12.5, 16.5, 16.6, 16.10, 17.15, 17.1
102-3	Ubicación de la sede	<a href="#">30</a>		
102-4	Ubicación de las operaciones	<a href="#">28</a> <a href="#">30</a>		
102-5	Propiedad y forma jurídica	<a href="#">28</a>		
102-6	Mercados servidos	<a href="#">28</a> <a href="#">30</a>		
102-7	Tamaño de la organización	<a href="#">30</a> <a href="#">48</a> <a href="#">62</a> <a href="#">78</a> <a href="#">142</a>		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	<a href="#">48</a> <a href="#">50</a> 118	100% trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente. No se han producido cambios significativos en el número de personas durante el año	6,7 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4
102-9	Cadena de suministro	<a href="#">6</a> <a href="#">84</a>		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	118	No hubo cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	

Perfil de la organización	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-11	Principio o enfoque de precaución	<a href="#">37</a> <a href="#">38</a>		7 12.2, 12.5, 12.7, 12.8, 13.2, 13.3, 15.1, 15.2
102-12	Iniciativas externas	<a href="#">33</a> <a href="#">35</a> <a href="#">41</a> 119	Adhesión a Pacto Mundial Naciones Unidas Declaración Luxemburgo Charter de la Diversidad Gestión Avanzada Global Reporting Initiative, Companies 4SDGs	1,2,5,8,9,10 5.1, 8.3, 10.2, 12.2, 13.2, 16.5, 16.6
102-13	Afiliación a asociaciones	119	AMAT, CEBEK, ADEGI, SEA, EUSKALIT.	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	<a href="#">4</a> <a href="#">6</a> <a href="#">32</a> <a href="#">33</a> <a href="#">37</a> <a href="#">38</a> <a href="#">41</a> <a href="#">42</a> <a href="#">46</a> <a href="#">47</a>		1,8,9,10
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	<a href="#">4</a> <a href="#">6</a> <a href="#">11</a> <a href="#">14</a> <a href="#">37</a> <a href="#">38</a>		7,8,9,10



Ética e Integridad		Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	<a href="#">29</a> <a href="#">39</a> <a href="#">40</a> <a href="#">42</a>		1,10	4.3, 4.7, 5.1, 5.2, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 16.b, 17.15, 17.16, 17.17
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<a href="#">39</a> <a href="#">40</a> 120	Comité Cumplimiento Corporativo y Canal de Comunicación y de Denuncia de Riesgos Penales en el que las personas trasladan sus dudas o denuncias para que sean tratadas. Todas las consultas realizadas son reportadas en un informe.	1,2,10	

Gobernanza		Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-18	Estructura de la gobernanza	<a href="#">16</a> <a href="#">17</a>		10	4.3, 4.7, 5.1, 5.2, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 16.b, 17.15, 17.16, 17.17
102-19	Delegación de autoridad	120	El director gerente es nombrado por la Junta Directiva cuyo nombramiento es confirmado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.	10	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	120	La responsabilidad corresponde a los órganos de gobierno y se ejerce en los términos establecidos en la normativa que regula el sector y conforme a las directrices fijadas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.	10	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	<a href="#">12</a> <a href="#">14</a> <a href="#">112</a> <a href="#">113</a>			
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	<a href="#">16</a> <a href="#">27</a>			

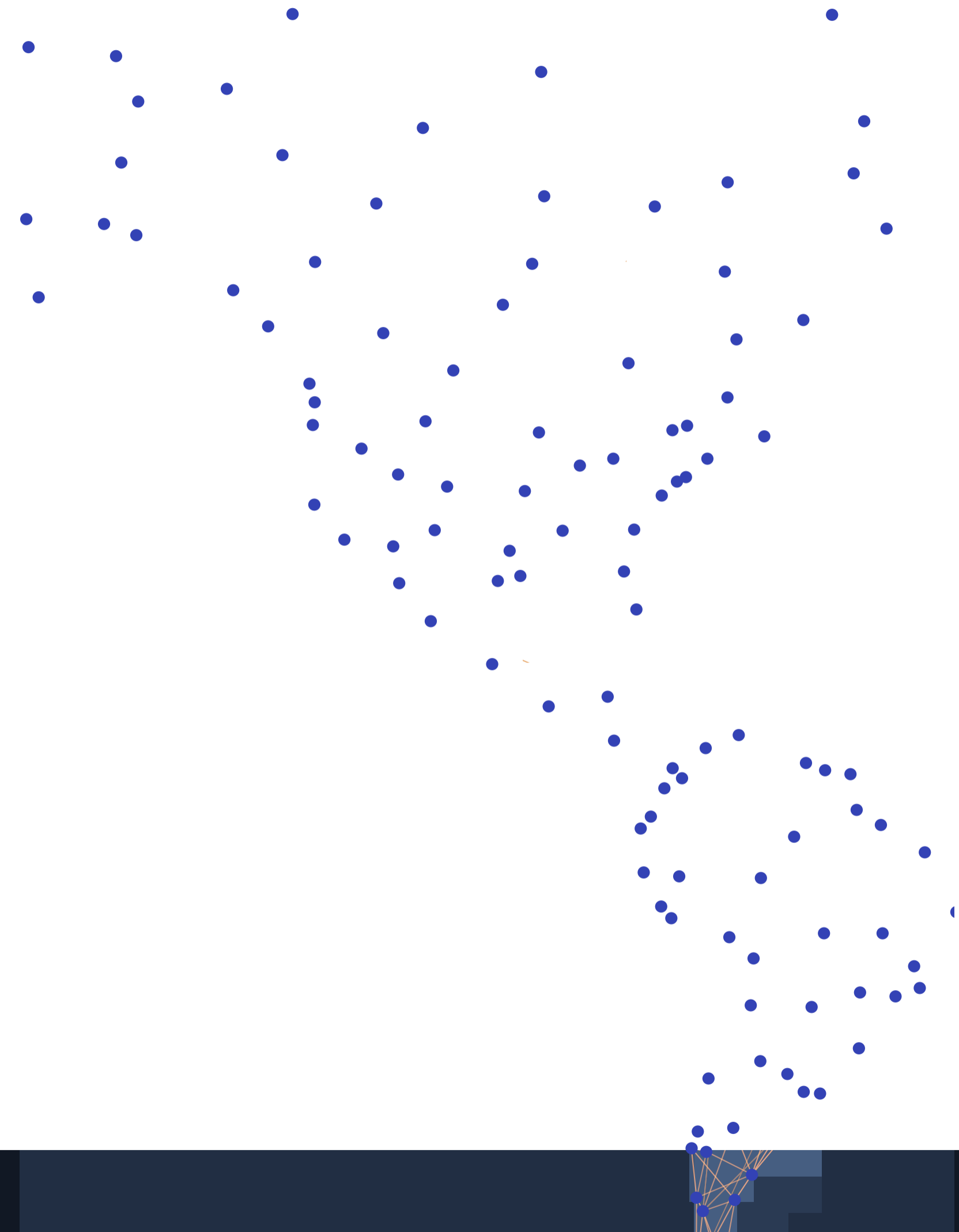
Gobernanza		Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	<a href="#">16</a> <a href="#">20</a>			
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<a href="#">16</a> <a href="#">20</a>			
102-25	Conflicto de intereses	121	Las incompatibilidades y prohibiciones que afectan a los miembros de la Junta Directiva están reguladas en la Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre). Los miembros de este órgano y el director gerente de la Mutua firman una declaración personal, exigida reglamentariamente, donde manifiestan su compatibilidad y conocimiento de las prohibiciones para ejercer su cargo.	10	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	<a href="#">18</a> <a href="#">22</a>			7,8,9
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	121	La Junta Directiva es informada por el director gerente de la gestión realizada y, cuando la especificidad de un asunto lo requiere, por profesionales expertos en la materia.		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	121	Las funciones del máximo órgano de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.	10	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	121	Las funciones del máximo órgano de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.	1,2,10	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	121	Las funciones del máximo órgano de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.	2,10	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	121	Trimestralmente Junta General		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	121	Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.		

Gobernanza	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	122	El director gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización.	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	122	No se transmitieron preocupaciones importantes	
102-35	Políticas de remuneración	122	Ley 35/2014 RDL 8/2015 El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.	
102-36	Proceso de determinar la remuneración	122	Ley 35/2014 RDL 8/2015 El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.	
102-37	involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	122	Ley 35/2014 RDL 8/2015 El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.	
102-38	Ratio de Compensación total anual	<a href="#">52</a>		
102-39	Ratio de incremento porcentual de la compensación anual	<a href="#">52</a>		

Participación de los Grupos de Interés	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-40	Lista de grupos de interes	<a href="#">44</a> <a href="#">45</a>		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	123	100% de los trabajadores	6
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	<a href="#">44</a> <a href="#">45</a>		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	<a href="#">44</a> <a href="#">45</a>		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	<a href="#">12</a> <a href="#">14</a> <a href="#">44</a> <a href="#">45</a>		



Prácticas para la elaboración de informes	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-45	124	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 2	
102-46	<a href="#">12</a> <a href="#">14</a> 124	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	En la memoria se informa tanto de los aspectos priorizados por los Grupos de Interés, como de aquellos no identificados como prioritarios.	
102-47	<a href="#">13</a>	Lista de temas materiales		
102-48	124	Reexpresión de la información	Las reformulaciones se especifican en cada caso en particular a lo largo de la memoria pero en la memoria actual no hay cambios significativos.	
102-49	124	Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración, a excepción de los cambios en los estándares GRI	
102-50	124	Periodo objeto del informe	2019	
102-51	124	Fecha del ultimo informe	Memoria 2018 publicada en 2019	
102-52	124	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	<a href="#">2</a> <a href="#">14</a> 124	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	dircom@mutualia.es	
102-54	<a href="#">10</a>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estandares GRI		
102-55	118	Índice de contenidos GRI		
102-56		Verificación externa de la memoria	Se realiza con carácter bienal.	



## Indicadores GRI

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 202: DESEMPEÑO ECONÓMICO (Versión 2016)</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">115</a> <a href="#">117</a>		10.3, 10.4, 16.6
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	<a href="#">126</a> <a href="#">142</a> <a href="#">155</a>	12.010.122,11 €	2, 5, 8, 10.3, 10.4, 16.6
202-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	126	Por el tipo de actividad que desarrollamos no se ha considerado realizar actividades debido al cambio climático	7, 10 13
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	126	No hay planes de jubilación	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	126	Ninguna	
<b>GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	126		6 8.3, 8.5, 8.8
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	126	10% superior en primer año, 20% el segundo año y 30% el tercer año (salario base de Mutualia) No se presentan diferencias por sexo.	6 1, 5, 8.3, 8.5, 8.8 10.3
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	126	100%	2, 6 8

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">112</a> <a href="#">113</a>		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	<a href="#">98</a>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	<a href="#">112</a> <a href="#">113</a>		
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">84</a>		6 8.4
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	<a href="#">84</a>	70,33%	6 12
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">39</a> <a href="#">40</a>		2, 10 16.5, 16.6
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	127	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.	2, 10 16.5, 16.6
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	127	2 jornadas de formación para toda la plantilla impartidas por un especialista. Certificado de Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601 expedido por AENOR.	2, 10 16.5, 16.6



Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	128	No se ha producido	2, 11	16.5, 16.6
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		Las normas aplicables al sector de las mutuas no da lugar a la competencia desleal ni las prácticas monopolísticas.		16
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	128	No se han producido		16
<b>GRI 301: MATERIALES versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">85</a>		7, 8	8.4, 12.2, 12.5, 13.2, 15.1, 15.2
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	<a href="#">86</a> <a href="#">87</a>		7, 8, 9	12
301-2	Insumos reciclados	128		7, 8, 9	8, 12
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	128	100% revalorizables papel. 100% bolsas de medicación entregadas a pacientes son elaboradas con patata.	7, 8, 9	8, 12
<b>GRI 302: ENERGIA versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">85</a>		7, 8, 9	7.2, 7.3, 12.2, 13.2

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	<a href="#">87</a>	Electricidad: 9.114,06 GJ Gas:3.927,53 GJ Gasoleo:101,60 GJ Biomasa:1.860,76 GJ Cogenerador:11,81 GJ Total: 15.015,75 GJ	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-2	Consumo energético fuera de la organización	129	No disponemos del dato	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-3	Intensidad energética	129	Energía total: 0,70 GJ/m <sup>2</sup> Electricidad: 0,42 GJ/m <sup>2</sup> Térmica: 0,35 GJ/m <sup>2</sup> Gasoleo: 0,005 GJ/km	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-4	Reducción del consumo energético	<a href="#">87</a>		7,8,9	7, 8, 12, 13
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	<a href="#">87</a>		7,8,9	7, 8, 12, 13
<b>GRI 303: AGUA Y AFLUENTES versión 2018</b>					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2018 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">85</a>		7,8	6.4, 12.2, 13.2, 14
303-1	Consumo de agua	<a href="#">87</a> 129	Suministro agua municipal 11.182,06m <sup>3</sup> Aumento 4,2% (fugas)	8,9	6, 8,12, 14
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	129	El uso de agua es exclusivamente sanitaria y se vierte al alcantarillado público.	8,9	6, 8,12, 14
303-3	Interacción con el agua como recurso compartido	129		8,9	6, 8,12, 14
303-4	Vertidos de agua	129	El único vertido es de agua sanitaria al colector de la red de saneamiento	8,9	6, 8,12, 14
303-5	Extracción de agua	129	11.182,06m <sup>3</sup>	7,8	6, 8,12, 14

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	8	6, 14, 15
304-1	130	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de las áreas protegidas.	Ningún centro está en terrenos ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad,	8 6, 14, 15
304-2	130	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	No hay impactos en la biodiversidad	8 6, 14, 15
304-3	130	Hábitats protegidos o restaurados.	No hay actividad en espacios naturales protegidos	8 6, 14, 15
304-4	130	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	No aplica por la ubicación en la que se encuentran nuestros centros	8 6, 14, 15
<b>GRI 305: EMISIONES versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	7,8,9	12.2, 13.2, 15
305-1	130	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 1)	No disponemos de dato	7,8,9 13,15

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
305-2	131	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 2)	No disponemos de dato	7,8,9 3, 13, 15
305-3	131	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	No disponemos de dato	
305-4	131	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	No disponemos de dato	7,8,9 13, 15
305-5	131	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	No disponemos de dato	7,8,9 13, 15
305-6	131	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	0. Las únicas emisiones serian las que corresponden a las fugas de algunos equipos de climatización con gas refrigerante R22	7,8,9 3
305-7	131	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No significativas. Las únicas emisiones provienen de la quema combustible caldera.	7,8,9 3, 15
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	<u>84</u>	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		7,8 3, 6, 12.2, 13.2, 14
306-1	131	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	El 100% del agua consumida proviene de abastecimiento municipal y se vierte al alcantarillado público.	7,8 3, 6, 12, 14
306-2	<u>86</u>	Residuos por tipo y método de eliminación		7 3, 12, 14, 15
306-3	131	Derrames significativos	0	7 6, 12
306-4	131	Transporte de residuos peligrosos	La organización gestiona todos los residuos generados con gestores autorizados quienes transportan y tratan los mismos.	8,9 6, 14, 15

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS	
306-5	132	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Ninguno	7,8	3, 6, 12, 14
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	<u>33</u> <u>35</u>	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		7,8	12.2, 12.7, 13.2
307-1	132	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2019, Mutualia no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.		
<b>GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	<u>84</u>	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.			
308-1	132	Nuevos proveedores que han pasado filtros de Evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100% Todos los contratos incluye cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación ambiental y utilización de productos respetuosos con el medioambiente		
308-2	132	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	0	7,8,9	
<b>GRI 401: EMPLEO versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	<u>48</u> <u>61</u>	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
401-1	<u>51</u>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		6	5, 8

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS	
401-2	<u>53</u>	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales			8
401-3	<u>58</u> <u>133</u>	Permiso parental	13 y el 100% son mujeres.		5, 8, 10
<b>GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		1,3	8.8, 10.3, 10.4
402-1	133	Plazos de avisos mínimos sobre cambios	30 días. La organización dispone de un Convenio Colectivo general de seguros mutuas, en el que se recogen las modificaciones de las condiciones de trabajo.	3	8,1
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO versión 2018</b>					
103-1 103-2 103-3	<u>56</u> <u>57</u>	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		6	3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.3, 10.4
403-1	<u>56</u> <u>57</u>	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
403-2	<u>56</u> <u>57</u>	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			
403-3	<u>56</u> <u>57</u>	Servicios de salud en el trabajo			
403-4	<u>56</u> <u>57</u>	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
403-5	<a href="#">56</a> <a href="#">57</a>			3.4
403-6	134	3 Comités de Seguridad y Salud Laboral	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-7	134	0		3, 8
403-8	134	100% Cubierto por la ley de Prevención de Riesgos Laborales, según el art. 38.1. 100% asuntos de seguridad y salud en el trabajo	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-9	<a href="#">56</a>			3, 8
403-10	<a href="#">56</a>			3, 8
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	<a href="#">54</a> <a href="#">56</a>		6	3.4, 3.5, 3.6, 4.3, 4.7, 5.1, 5.4, 8.3, 8.5, 8.8, 9.5, 10.3
404-1	<a href="#">54</a>			5, 8
404-2	<a href="#">54</a> <a href="#">57</a>			3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5,
404-3	134	No aplica al no disponer de carreras profesionales.		3.4, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	6	5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.2, 10.3
405-1	<a href="#">48</a> <a href="#">50</a> <a href="#">135</a>	No se dispone de los datos que evidencien la edad de los órganos de gobierno	6	5, 8
405-2	<a href="#">49</a>	No hay diferencias	1,6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1,
406-1	135	0		5, 8, 16
<b>GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	1,2,3	8
407-1	135	0		8

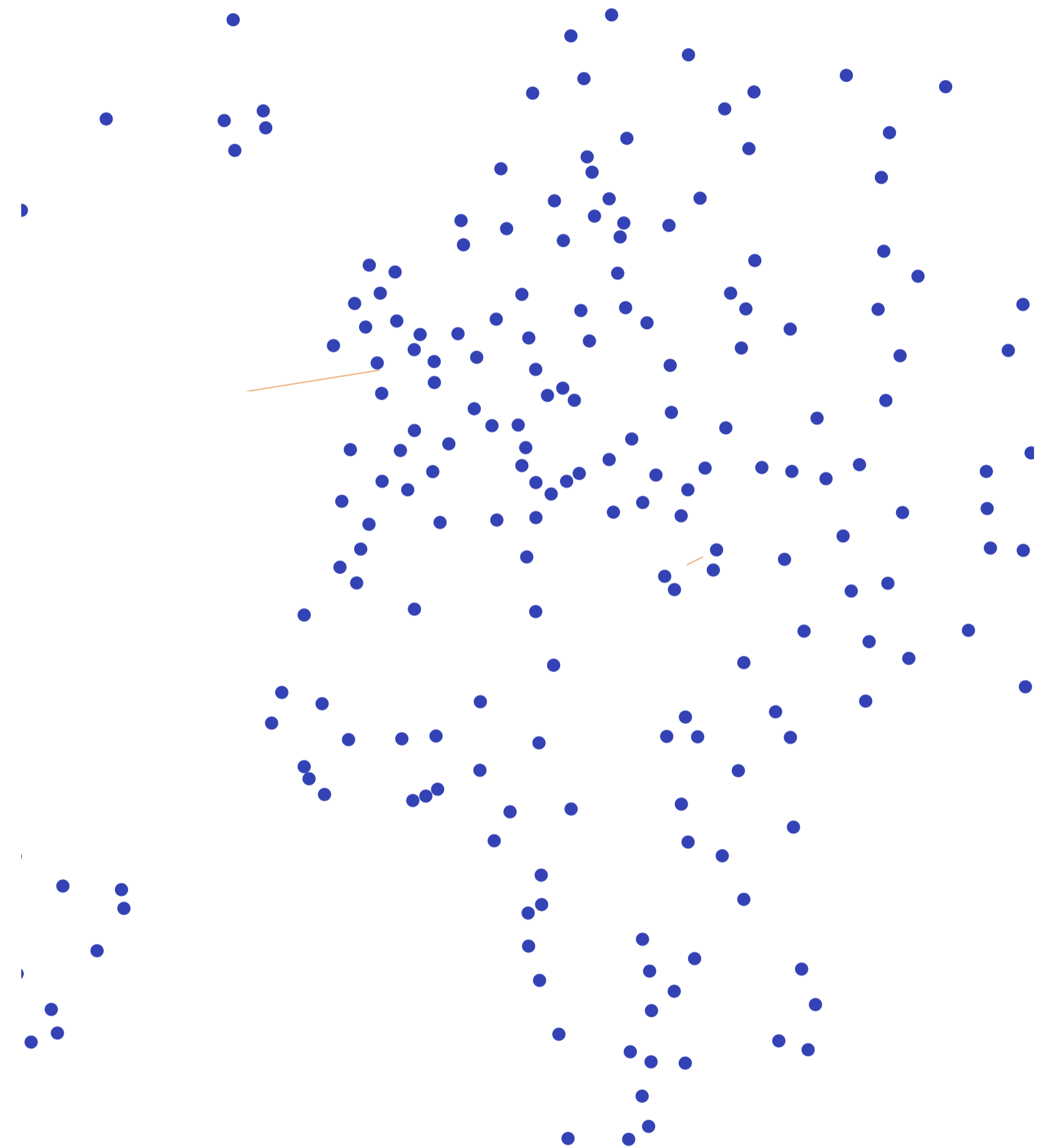
Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 408: TRABAJO INFANTIL versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	6	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	1,2,5	8, 16
408-1	136	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de explotación infantil	No da lugar al desarrollar la actividad de la organización en el ámbito de la CAPV aunque se incluye cláusula dentro del código ético de proveedores.(Sujetos a normativa de contratación pública)	1,2,5 8,16
<b>GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	6	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	1,2,4	8
409-1	136	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No hay riesgo de sufrir trabajo forzado debido al ámbito de actuación CAPV	1,2,4 8
<b>GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	1,2	16
410-1	84 136	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Afianzamos la relación con nuestra cadena de suministro y requerimos el cumplimiento de nuestro código ético de proveedores que incluye disposiciones relativas a todas las políticas a las que estamos adheridos, así como al comportamiento ético y respeto a los DDHH.	1,2 16

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	No aplicable a la actividad de Mutualia	1,2 2
411-1	137 0	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		1,2 2
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		
412-1	137	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	No se realizan revisiones ni evaluaciones. Entrega de Código Ético a los proveedores para su lectura y firma, corroborando su compromiso para con los DDHH.	1,2
412-2	137	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	Divulgación de Código Ético. Formación en Ética a toda la organización. Formación en Compliance Penal. Talleres sobre la aplicación en las áreas de los riesgos penales. Difusión y sensibilización en ODS	1,2
412-3	137	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos	No disponemos del dato	1,2
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		1, 2

Contenido Específico		Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	138	0		1, 2
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales.	138	Por el tipo de actividad que desarrollamos los impactos negativos sobre las comunidades locales no son significativos		1, 2
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	84			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	84 138	0	1,2	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	138	0	1,2	
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.			10	16
415-1	Contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos	138	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	10	
<b>GRI 416: SEGURIDAD Y SALUD DE LOS CLIENTES versión 2016</b>					

Contenido Específico		Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	88 98 104 105 108			3.4, 3.5, 3.6, 3.8, 4.7, 5.1, 5.2, 9.1
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	88 98 104 105 108		1	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	139	0	1	
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				12, 16
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	139	0		12
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	139	0		
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	139	0		16
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE versión 2016</b>					

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión. <a href="#">33</a> <a href="#">35</a> <a href="#">79</a> <a href="#">81</a> <a href="#">102</a> <a href="#">103</a>		1	1.3, 16.10
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente <a href="#">106</a> 140	Quejas internas 2019: 434	1,4,5,6	16
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión. <a href="#">33</a> <a href="#">35</a>		1,2,10	8.8, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico 140	0		



## Cuentas Anuales y análisis financiero.

Las cuentas anuales de Mutualia correspondientes al ejercicio 2019 han sido elaboradas con base en la Adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de Seguridad Social, que resulta de aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social por Resoluciones de la Intervención General de la Seguridad Social de fechas 1 de julio de 2011, 9 de mayo de 2012 y 5 de julio de 2016, 9 de febrero de 2017 y 14 de diciembre de 2018; así como teniendo en consideración la Orden TMS/1114/2019, de 12 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2019.

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

Asimismo, Mutualia gestiona sus recursos económicos garantizando su estabilidad, lo cual permite generar valor en su entorno y en sus grupos de interés; mostrando así su compromiso con una gestión responsable y social.

## Resultado del ejercicio

### Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado neto obtenido por Mutualia en el ejercicio 2019 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social asciende a 9.629.757,23 euros. El mismo se ve incrementado por una parte en 4.008.568,92 euros por el resultado positivo de ejercicios anteriores reflejado en el estado de cambios en el patrimonio neto, y minusvalorado por 1.576.522,76 euros por la variación de la provisión de cuotas morosas; resultando así un resultado a distribuir del ejercicio 2019 de 12.061.803,39 euros.

### Ingresos

El total de ingresos, una vez deducido el deterioro de valor de los mismos, asciende a 339.438.766,87 euros; siendo la partida de Cotizaciones Sociales la más significativa con 339.442.432,19 euros. La misma se ha incrementado en un 11,81% sobre las cuotas del ejercicio 2018, debido principalmente a las modificaciones de bases y tipos medios derivados del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre; así como al incremento de afiliación en contingencia profesional de un 2,92%.

### Gastos

Los gastos totales, incluida la variación de la Provisión para Contingencias en Tramitación, ascienden a 329.809.009,64 euros, un 12,49 % más que en el año 2018. Este incremento, proporcional al incremento de cuotas y aumento de afiliación, viene derivado principalmente por el aumento de las partidas de Prestaciones Sociales en un 11,36%, la partida de Capitales Coste Renta en un 20,90% y la de Transferencias por Reaseguro y Servicios Comunes en un 15,05%.

### Variación de resultados netos generados

Variación de resultados motivada por la dotación de la provisión de cuotas morosas, que aun siendo del propio ejercicio 2019, por normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente, con un importe total de 1.576.522,76 euros.

### Variación de resultados de ejercicios anteriores

Resultado de ejercicios anteriores por un importe global de 4.008.568,92 euros.

### Reservas e Ingreso del Resultado Económico Positivo

El resultado a distribuir en el presente ejercicio 2019 asciende a un total de 12.061.803,39 euros y se ha destinado a la dotación de reservas al Fondo de Contingencias Profesionales según la propuesta de distribución de la Junta Directiva y teniendo en consideración el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social,

artículos 95 "Resultado económico y reservas" y 96 "Excedentes", así como el oficio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de fecha 31 de marzo de 2016 que especifica el destino de la Reserva de Asistencia Social, a 1 de enero de 2020 las reservas de Mutualia presentarán los siguientes saldos:

Resultado (€)	Situación 31-12-2019	Situación 31-12-2018	Situación 31-12-2017
Resultado del ejercicio	8.053.234	10.898.127	3.672.601
Variación resultado de ejercicios anteriores	4.008.569	4.736.437	10.134.868
<b>Resultado a distribuir</b>	<b>12.061.803</b>	<b>15.634.564</b>	<b>13.807.470</b>

Reservas distribuidas (€)	Distribución del resultado
Reserva de Estabilización (C.P.) (45%)	7.917.823
Reserva de Asistencia Social	-524.042
Reserva Complementaria C.P.	-618.410
Reserva de Estabilización (C.C.) (5%)	-206.961
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) (25%)	491.287
<b>TOTAL RESERVAS</b>	<b>7.059.696</b>
APLICACIÓN RESERVA ASISTENCIA SOCIAL	1.021.605
FONDO DE CONTINGENCIAS PROFESIONALES DE LA S.S.	3.980.502
RESERVA ESTABILIZACIÓN C.A.T.A. EN LA TGSS	0

Es por lo que, a 1 de enero de 2020 las reservas de Mutualia presentarán los siguientes saldos:

Reservas constituidas (€)	Situación 01-01-2020	Situación 01-01-2019	Situación 01-01-2018
Reserva de Estabilización (C.P.)	100.583.650	92.665.827	88.664.944
Reserva de Asistencia Social	3.306.171	3.830.213	3.875.135
Reserva Complementaria C.P.	497.563	1.117.159	981.253
Reserva de Estabilización (C.C.)	4.128.598	4.335.559	4.140.814
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.)	923.235	431.949	456.463
<b>TOTAL RESERVAS</b>	<b>109.439.217</b>	<b>102.380.707</b>	<b>98.118.609</b>



Y tras la dotación de las reservas correspondientes, se procederá a ingresar en la TGSS (Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social) un importe de 3.980.501,90 euros como resultado del 80% del exceso de resultados de contingencias profesionales.

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

## Patrimonio Privativo

El Patrimonio Histórico es lo que las actuales mutuas colaboradoras con la Seguridad Social generaron en sus primeros 66 años de existencia.

Es un patrimonio privativo de las mutuas, si bien está adscrito a los fines sociales de la Seguridad Social, y sujeto a la dirección y tutela del actual Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

En la actualidad el Patrimonio Histórico de Mutualia se encuentra formado por bienes inmuebles, inversiones

financieras más efectivo, así como una inversión inmobiliaria consistente en la administración de un parking situado en Vitoria-Gasteiz, el cual es gestionado por un tercero.

El resultado obtenido por Mutualia en el ejercicio 2019 en la gestión de su Patrimonio Histórico ha ascendido a un total de 1.352.118 euros, un 3,14 % más que en el 2018. Este resultado se distribuye íntegramente a reservas voluntarias, situándose así las mismas en un importe global de 22.923.249,07 euros.

## Balance de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

### Balance Integrado

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO	2017 REEXPRESADO
Patrimonio Neto	172.861.313	172.786.023	166.481.178
Pasivo no corriente	4.307.263	3.668.372	3.688.544
Pasivo corriente	76.116.738	94.444.874	59.557.435
<b>PASIVO</b>	<b>253.285.314</b>	<b>270.899.269</b>	<b>229.727.157</b>

ACTIVOS TOTALES	2019	2018	2017
Activo no corriente	89.765.708	92.194.283	81.047.644
Activo corriente	163.519.606	178.704.987	148.679.513
<b>ACTIVO</b>	<b>253.285.314</b>	<b>270.899.269</b>	<b>229.727.157</b>

## Balance Seguridad Social

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO	2017 REEXPRESADO
Patrimonio Neto	135.876.892	137.153.720	132.159.867
Pasivo no corriente	4.108.859	3.469.967	3.490.139
Pasivo corriente	75.743.085	94.172.140	59.014.053
<b>PASIVO</b>	<b>215.728.836</b>	<b>234.795.827</b>	<b>194.664.060</b>

ACTIVOS TOTALES	2019	2018	2017
Activo no corriente	58.553.519	60.960.632	53.567.135
Activo corriente	157.175.317	173.835.195	141.096.925
<b>ACTIVO</b>	<b>215.728.836</b>	<b>234.795.827</b>	<b>194.664.060</b>

## Balance Patrimonio Privativo

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO	2017 REEXPRESADO
Patrimonio Neto	36.984.421	35.632.303	34.321.311
Pasivo no corriente	198.405	198.405	198.405
Pasivo corriente	373.652	272.734	543.382
<b>PASIVO</b>	<b>37.556.478</b>	<b>36.103.442</b>	<b>35.063.097</b>

ACTIVOS TOTALES	2019	2018	2017
Activo no corriente	31.212.189	31.233.651	27.480.510
Activo corriente	6.344.289	4.869.791	7.582.588
<b>ACTIVO</b>	<b>37.556.478</b>	<b>36.103.442</b>	<b>35.063.097</b>



## Resultado de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

### Resultado Integrado

CUENTA DE RESULTADOS INTEGRADA	2019	2018	2017
<b>TOTAL INGRESOS</b>	341.313.666	304.242.254	296.531.231
Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento SS	274.342.299	236.520.965	232.212.680
Gastos de personal	32.983.970	31.582.503	31.155.747
Gastos Corrientes	22.906.574	23.503.114	23.886.560
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	330.232.842	291.606.581	287.254.987
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>11.080.824,01</b>	<b>12.635.672,38</b>	<b>9.276.244,24</b>
Variación de resultados de ejercicios anteriores	4.008.568,92	4.215.879,78	10.134.868,16
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-1.576.522,76	198.996,98	-4.319.739,20
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>13.512.870,17</b>	<b>17.050.549,14</b>	<b>15.091.373,20</b>
Impuesto sobre beneficios	98.949	104.993	102.688
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>13.413.921</b>	<b>16.945.557</b>	<b>14.988.685</b>

### Resultado Seguridad Social

CUENTA DE RESULTADOS SEGURIDAD SOCIAL	2019	2018	2017
<b>TOTAL INGRESOS</b>	339.438.767	302.403.530	294.103.134
Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento SS	274.342.299	236.520.965	232.212.680
Gastos de personal	32.983.970	31.582.503	31.155.747
Gastos Corrientes	22.482.741	23.080.375	22.742.366
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	329.809.010	291.183.843	286.110.793
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>9.629.757</b>	<b>11.219.687</b>	<b>7.992.341</b>
Variación de resultados de ejercicios anteriores	4.008.569	4.215.880	10.134.868
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-1.576.523	198.997	-4.319.739
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>12.061.803</b>	<b>15.634.564</b>	<b>13.807.470</b>

### Resultado Patrimonio Histórico

CUENTA DE RESULTADOS PATRIMONIO HISTÓRICO	2019	2018	2017
<b>TOTAL INGRESOS</b>	1.874.899	1.838.724	2.428.097
Gastos gestión ordinaria	271.599	271.728	995.465
Gastos Corrientes	152.234	151.011	148.729
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	423.832	422.739	1.144.194
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>1.451.067</b>	<b>1.415.985</b>	<b>1.283.904</b>
Impuesto sobre beneficios	98.949	104.993	102.688
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>1.352.118</b>	<b>1.310.993</b>	<b>1.181.215</b>



## Ratios económicos y financieros del ejercicio

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

### Seguridad Social

RATIOS ECONÓMICOS	2019	2018	2017
Rendimiento de fondos propios (ROE) (Resultado/ F.P.)	7,09%	8,43%	6,25%
Descomposición:			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	2,84%	3,45%	2,50%
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,57	1,63	1,94
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	1,59	1,50	1,29

RATIOS FINANCIEROS	2019	2018	2017
Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente)	0,22	0,20	0,60
Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente)	1,74	1,84	2,77
Liquidez general( Activo Corriente/Pasivo Corriente)	2,08	2,20	3,31
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,37	0,33	0,22
Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no corriente)	18,43	18,11	9,58
Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	14,36	8,75	4,86

### Patrimonio Privativo

RATIOS FINANCIEROS	2019	2018	2017
Liquidez general( Activo Corriente/Pasivo Corriente)	16,98	17,86	13,95
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,015	0,013	0,021

## BALANCE DE SITUACIÓN 2019. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ACTIVO (€)	2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO
<b>A) Activo no corriente</b>	<b>58.553.518,89</b>	<b>60.960.631,82</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>2.914.176,38</b>	<b>2.989.268,79</b>
3. Aplicaciones informáticas	2.380.964,46	2.404.481,71
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	533.211,92	584.787,08
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>13.017.614,78</b>	<b>12.246.446,47</b>
1. Terrenos	675.974,78	675.974,78
2. Construcciones	3.873.384,08	3.919.206,89
5. Otro inmovilizado material	8.468.255,92	7.651.264,80
<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	<b>2.606.261,34</b>	<b>2.606.261,34</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.606.261,34	2.606.261,34
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>39.931.220,45</b>	<b>43.028.514,52</b>
2. Créditos y valores representativos de deuda	39.913.912,43	43.007.086,50
4. Otras inversiones financieras	17.308,02	21.428,02
<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>	<b>84.245,94</b>	<b>90.140,70</b>
<b>B) Activo corriente</b>	<b>157.175.316,89</b>	<b>173.835.195,45</b>
<b>II. Existencias</b>	<b>106.109,30</b>	<b>113.207,85</b>
1. Productos farmacéuticos	31.917,25	36.390,13
2. Material sanitario de consumo	73.154,43	74.532,43
3. Otros aprovisionamientos	1.037,62	2.285,29
<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>114.864.686,57</b>	<b>138.233.501,24</b>
1. Deudores por operaciones de gestión	1.383.332,58	5.265.670,91
2. Otras cuentas a cobrar	113.427.397,40	132.927.485,53
3. Administraciones públicas	53.956,59	40.344,80
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>25.348.509,39</b>	<b>22.757.632,23</b>
2. Créditos y valores representativos de deuda	25.346.573,39	22.757.632,23
4. Otras inversiones financieras	1.936,00	0,00
<b>VI. Ajustes por periodificación</b>	<b>301.788,15</b>	<b>234.191,54</b>
<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>16.554.223,48</b>	<b>12.496.662,59</b>
1. Otros activos líquidos equivalentes	15.200.000,00	11.500.365,72
2. Tesorería	1.354.223,48	996.296,87
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>215.728.835,78</b>	<b>234.795.827,27</b>

## BALANCE DE SITUACIÓN 2019. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

PASIVO (€)	2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO
<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>135.876.891,73</b>	<b>137.153.719,96</b>
<b>II. Patrimonio generado</b>	<b>135.550.300,76</b>	<b>137.153.719,96</b>
1. Reservas	106.477.997,19	102.076.609,65
2. Resultados de ejercicios anteriores	19.442.546,34	23.719.050,48
3. Resultados de ejercicio	9.629.757,23	11.358.059,83
<b>IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>	<b>326.590,97</b>	<b>0,00</b>
<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>4.108.858,81</b>	<b>3.469.967,37</b>
<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	<b>4.108.858,81</b>	<b>3.454.810,35</b>
<b>II. Deudas a largo plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>15.157,02</b>
4. Otras deudas	0,00	15.157,02
<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>75.743.085,24</b>	<b>94.172.139,94</b>
<b>I. Provisiones a corto plazo</b>	<b>22.352.089,29</b>	<b>14.858.388,10</b>
<b>II. Deudas a corto plazo</b>	<b>909.659,47</b>	<b>1.308.697,28</b>
4. Otras deudas	909.659,47	1.308.697,28
<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>	<b>52.481.336,48</b>	<b>78.005.054,56</b>
1. Acreedores por operaciones de gestión	6.107.930,69	5.672.723,43
2. Otras cuentas a pagar	44.216.253,93	69.366.539,72
3. Administraciones públicas	2.157.151,86	2.965.791,41
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>215.728.835,78</b>	<b>234.795.827,27</b>

## CUENTA DE RESULTADOS 2019. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

PARTIDA (€)	2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO
1. Cotizaciones sociales	339.442.432,19	303.583.097,34
2. Transferencias y subvenciones recibidas	49.407,28	-3.812,78
3. Prestaciones de servicios	1.851.532,22	1.664.986,28
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	18.173.942,95	17.791.953,11
6. Excesos de provisiones	795.254,61	657.597,86
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>360.312.569,25</b>	<b>323.693.821,81</b>
<b>7. Prestaciones sociales</b>	<b>-173.499.213,64</b>	<b>-155.796.015,86</b>
8. Gastos de personal	-32.983.969,90	-31.582.502,72
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-94.350.601,15	-80.951.574,98
10. Aprovisionamientos	-8.832.567,87	-9.761.880,68
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-40.967.434,43	-34.531.447,86
12. Amortización del inmovilizado	-1.803.476,00	-1.554.007,68
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-352.437.262,99</b>	<b>-314.177.429,78</b>
<b>I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>7.875.306,26</b>	<b>9.516.392,03</b>
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-24.078,23	-223.113,22
14. Otras partidas no ordinarias	47.374,38	69.181,61
<b>II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>	<b>7.898.602,41</b>	<b>9.362.460,42</b>
15. Ingresos financieros	1.736.117,37	1.864.519,15
16. Gastos financieros	-4.962,55	-7.292,36
<b>III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>1.731.154,82</b>	<b>1.857.226,79</b>
<b>IV. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>9.629.757,23</b>	<b>11.219.687,21</b>
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	0,00	138.372,62
<b>VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>	<b>9.629.757,23</b>	<b>11.358.059,83</b>

## ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO 2019. SEGURIDAD SOCIAL

CONCEPTO (€)		I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A.	PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2018	0,00	133.145.151,04	0,00	0,00	133.145.151,04
B.	AJUSTES POR CAMBIO DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	4.008.568,92	0,00	0,00	4.008.568,92
C.	PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2019 (A+B)	0,00	137.153.719,96	0,00	0,00	137.153.719,96
D.	VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2019	0,00	-1.603.419,20	0,00	326.590,97	-1.276.828,23
1.	Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	9.629.757,23	0,00	326.590,97	9.956.348,20
2.	Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	-11.233.176,43	0,00	0,00	-11.233.176,43
E.	PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019 (C+D)	0,00	135.550.300,76	0,00	326.590,97	135.876.891,73

## BALANCE DE SITUACIÓN 2019. GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

ACTIVO (€)		2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO
A)	Activo no corriente	31.212.189,04	31.233.650,81
II.	Inmovilizado material	11.822.237,88	11.819.670,36
1.	Terrenos	1.252.396,79	1.252.396,79
2.	Construcciones	10.303.101,44	10.281.358,73
5.	Otro inmovilizado material	266.739,65	285.914,84
III.	Inversiones inmobiliarias	656.883,95	661.461,04
1.	Terrenos	222.838,06	222.838,06
2.	Construcciones	434.045,89	438.622,98
V.	Inversiones financieras a largo plazo	18.733.067,21	18.752.519,41
2.	Créditos y valores representativos de deuda	18.730.767,21	18.750.194,41
4.	Otras inversiones financieras	2.300,00	2.325,00
B)	Activo corriente	6.344.289,12	4.869.791,21
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	33.150,00	33.988,52
2.	Otras cuentas a cobrar	33.150,00	33.988,52
V.	Inversiones financieras a corto plazo	3.503.944,23	3.492.732,19
2.	Créditos y valores representativos de deuda	3.503.728,76	3.492.547,57
4.	Otras inversiones financieras	215,47	184,62
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.807.194,89	1.343.070,50
2.	Tesorería	2.807.194,89	1.343.070,50
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>37.556.478,16</b>	<b>36.103.442,02</b>



## BALANCE DE SITUACIÓN 2019. GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

PASIVO (€)	2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO
<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>36.984.421,12</b>	<b>35.632.303,12</b>
<b>II. Patrimonio generado</b>	<b>36.984.421,12</b>	<b>35.632.303,12</b>
1. Reservas	35.632.303,12	34.321.310,54
2. Resultados de ejercicios anteriores	0,00	0,00
3. Resultados de ejercicio	1.352.118,00	1.310.992,58
<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>198.404,67</b>	<b>198.404,67</b>
<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	<b>198.404,67</b>	<b>198.404,67</b>
<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>373.652,37</b>	<b>272.734,23</b>
<b>I. Provisiones a corto plazo</b>	<b>115.686,46</b>	<b>115.686,46</b>
<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>	<b>257.965,91</b>	<b>157.047,77</b>
2. Otras cuentas a pagar	116.719,95	7.100,00
3. Administraciones públicas	141.245,96	149.947,77
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>37.556.478,16</b>	<b>36.103.442,02</b>

## CUENTA DE RESULTADOS 2019. GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

PARTIDA (€)	2019 FORMULADO	2018 REEXPRESADO
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.461.672,31	1.444.482,99
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>1.461.672,31</b>	<b>1.444.482,99</b>
10. Aprovisionamientos	-224,00	-60,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-271.598,88	-271.727,76
12. Amortización del inmovilizado	-152.009,57	-150.887,24
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-423.832,45</b>	<b>-422.675,00</b>
<b>I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>1.037.839,86</b>	<b>1.021.807,99</b>
14. Otras partidas no ordinarias	179,03	-12.306,45
<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>	<b>1.038.018,89</b>	<b>1.009.501,54</b>
15. Ingresos financieros	413.047,89	406.547,33
16. Gastos financieros	0,00	-63,70
<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>413.047,89</b>	<b>406.483,63</b>
<b>IV.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>1.451.066,78</b>	<b>1.415.985,17</b>
21. Impuesto sobre beneficios	-98.948,78	-104.992,59
<b>V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>1.352.118,00</b>	<b>1.310.992,58</b>

## ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO 2019. PATRIMONIO PRIVATIVO

CONCEPTO (€)	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2018</b>	0,00	35.632.303,12	0,00	0,00	35.632.303,12
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2019 (A+B)</b>	0,00	35.632.303,12	0,00	0,00	35.632.303,12
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2019</b>	0,00	1.352.118,00	0,00	0,00	0,00
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		1.352.118,00			0,00
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019 (C+D)</b>	0,00	36.984.421,12	0,00	0,00	35.632.303,12



## Glosario

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

# ERREGISTRO-ZIURTAGIRIA

"Ingurumen Aldetik Jasangarria Den Ekitaldia"



EG 2019:038

## CERTIFICADO DE REGISTRO

"Evento Ambientalmente Sostenible"

Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saileko Ingurumen Sailburuordetzak ekitaldi hau erregistratua izan dela egiaztatzen du:

La Viceconsejería de Medio Ambiente del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda certifica que el evento:

### MUTUALIAKO AKZIODUNEN BATZAR NAGUSIA 2019 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE MUTUALIA 2019

Erregistro-zenbakia hau da / ha sido registrado con el número:

**EG 2019:038**

Sinadura / Firmado:



**Elena Moreno Zaldibar**  
Ingurumeneko sailburuordea  
Eusko Jaurlaritza  
Viceconsejera de Medio Ambiente  
Gobierno Vasco

Erregistro-data / Fecha de registro: **2019/06/24**

Ekitaldiaren data / Fecha del evento: **2019/07/17**

Vitoria-Gasteiz, Astelehena, 2019ko abenduaren 16a / Lunes, 16 de diciembre de 2019



# AENOR

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0028

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

### "MUTUALIA" MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº2

TITULADA: INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO DE  
MUTUALIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019.

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

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

Fecha de emisión: 2020-07-13

Original Electrónico

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



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General





mutualia

---