

2  
0  
1  
9

# memoria anual

Cesma - Mutua de Andalucía y de Ceuta  
responsabilidad social corporativa



**cesma**

Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 115

Edición Memoria  
Septiembre 2020



**BUREAU VERITAS**  
Certification



**Bureau Veritas Certification**

declara que se ha efectuado la verificación de la

**Memoria de Sostenibilidad,**

en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

**MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certification** expresa que

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo, la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión "Standars" elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto **Bureau Veritas Certification** establece, para la Memoria de sostenibilidad 2019 de **MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA** la calificación "**De Conformidad – Exhaustiva**"

Fecha de emisión 08 de septiembre de 2020.

Fdo: Francisco Javier Caparrós Ruiz  
Verificador Jefe  
Responsabilidad Social Corporativa  
Bureau Veritas Certification







# + índice

<b>1</b>	<b>Carta del Presidente .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Carta del Director Gerente .....</b>	<b>14</b>
<b>Quiénes somos, cómo somos, organización</b>		
<b>3</b>	<b>Perfil de la Organización .....</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>Órganos de Gobierno y participación .....</b>	<b>22</b>
	Junta Directiva, Junta General, Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales	
	Estructuras de funcionamiento.....	26
	Alianzas estratégicas.....	28
<b>Calidad y Vocación de Servicio</b>		
<b>5</b>	<b>Calidad .....</b>	<b>32</b>
<b>6</b>	<b>Grupos de Interés, Enfoque, Líneas Estratégicas, Objetivos y Acciones ...</b>	<b>33</b>
<b>7</b>	<b>Vocación de Servicio y Satisfacción. ....</b>	<b>36</b>
<b>8</b>	<b>Transparencia .....</b>	<b>41</b>
<b>9</b>	<b>Protección y Confidencialidad .....</b>	<b>43</b>
<b>10</b>	<b>Innovación .....</b>	<b>45</b>
<b>Desempeño Económico</b>		
<b>11</b>	<b>Resultados Generales .....</b>	<b>52</b>
<b>12</b>	<b>Cuentas de resultados y balance .....</b>	<b>54</b>
	Análisis de Resultados económicos .....	54
	Gestión de la S.S. Cuenta de Resultados.....	56
	Gestión de la S.S. Balance a 31 de diciembre de 2019 .....	58
	Gestión del Patrimonio Privativo Cuenta de Resultados .....	60
	Gestión del Patrimonio Privativo Balance a 31 de diciembre de 2019 .....	62
	Cartera de Valores a 31 de diciembre de 2018 .....	64
	Cantidades abonadas. Incapacidad permanente y muerte.....	65
	Cantidades pendientes de pago en reserva. Incapacidad permanente y muerte ...	66
	Cuenta de Origen y Aplicación de Resultado .....	67
	Evolución histórica de resultados económicos .....	69

<b>13</b>	<b>Desempeño Eficiencia. Gestión de servicios a empresas y trabajadores</b>	
	Afiliación .....	72
	Evolución Histórica de Empresas .....	74
<b>14</b>	<b>Servicios asistenciales y prestaciones .....</b>	<b>76</b>
	Evolución histórica de accidentes .....	79
<b>15</b>	<b>Prevención de Riesgos Laborales .....</b>	<b>82</b>
<b>16</b>	<b>Desempeño Medioambiental</b>	
	Gestión Medioambiental .....	86
	Aspecto: Materiales .....	86
	Aspecto: Energía .....	88
	Aspecto: Agua .....	90
	Aspecto: Emisiones, Efluentes y Residuos .....	91
<b>17</b>	<b>Desempeño Social y Humano</b>	
	Gestión del Capital Humano .....	96
	Compromiso con la Sociedad.....	104
	Proveedores.....	104
	Prestaciones especiales .....	104
	Igualdad .....	105
	Actividades sociales .....	105
	Colaboración con otras entidades.....	106
	Adhesiones a buenas practicas de otras Organizaciones .....	106
	Reconocimientos y acreditaciones del sistema de Gestión .....	109
	Pacto Mundial de Naciones Unidas, Informe y Objetivos desarrollo sostenible ....	110
<b>18</b>	<b>Índice contenidos Estándar GRI.....</b>	<b>113</b>
<b>19</b>	<b>Marco normativo.....</b>	<b>124</b>
<b>20</b>	<b>Proceso de realización de la memoria y contexto .....</b>	<b>132</b>
<b>21</b>	<b>Red de Centros Asistenciales .....</b>	<b>134</b>







**+** **Cartas del Presidente  
y del  
Director Gerente**  
**Comunicación e Información de Resultados**



## Carta del Presidente

(Indicadores GRI 101, 102-7, 102-14, 102-15)

Estimados Mutualistas:

En cumplimiento de la normativa vigente y de las normas de buen gobierno de las empresas, la Junta Directiva procede hoy a rendir ante Uds., los Estados Económicos, Financieros y Estadísticos correspondientes al Ejercicio 2.019, en el que la Entidad cumplió su 85º Aniversario.

Los datos más significativos de la Entidad al 31 de Diciembre de 2.019, representan:

- Respecto a las Contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de trabajadores por cuenta ajena, el número de asociados se sitúa en 22.636 y el de trabajadores protegidos en 88.840, con un volumen total de cuotas devengadas de 41.029.365,79 €. Es necesario destacar que, a partir de septiembre de 2013 y durante los años siguientes hasta el 2019, se ha mantenido el cambio de tendencia en la afiliación de trabajadores y en muchos de los indicadores de la actividad económica del país. Todo ello ha tenido un impacto positivo en la afiliación de trabajadores protegidos por la mutua, así como en la recaudación por cuotas.
- Respecto a las Contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de adheridos se sitúa en 38.150, con un volumen total de cuotas devengadas de 4.028.964,44 €.
- Respecto de la Contingencia de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes de trabajadores por cuenta ajena, el número de empresas cubiertas se sitúa en 17.937 y el de trabajadores protegidos en 72.704, con un volumen total de cuotas devengadas de 17.764.184,44 €.
- Respecto a la Contingencia de Incapacidad Temporal de los trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de ellos adheridos se sitúa en 38.110, con un volumen total de cuotas devengadas de 6.932.262,96 €.
- Respecto a la prestación de Cese de Actividad de trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de ellos adheridos a la prestación es de 33.282, con un volumen de cuotas devengadas de 3.001.425,27 €.

Por Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de fecha 13/01/16, se autorizó la formalización del Acuerdo de Alianza estratégica entre las mutuas que formaban Corporación Mutua (a excepción de Solimat), que recoge este deseo inequívoco de continuar con las líneas de trabajo de la entidad mancomunada

Corporación Mutua hoy disuelta. Así mismo, la citada Resolución también autorizó la utilización del término CORPORACION RAMA, como imagen común distinta de la de cada una de las mutuas que la componen.

En Enero de 2019, MC expresó formalmente a Corporación Rama su deseo de causar baja en nuestra Alianza Estratégica. Una vez formalizada dicha baja, se ha producido la creación de una nueva Corporación, de las Mutuas más grandes, y que integra a Fraternidad, Asepeyo y MC.

Por otra parte, es necesario destacar que durante el año 2.019, y una vez conseguida la certificación en la norma UNE-EN-ISO 9001, que avala a esta Mutua en el cumplimiento de las especificaciones establecidas, en la gestión integral de Accidentes de Trabajo, Enfermedades Profesionales, Gestión de las Contingencias Comunes y en la Gestión del Cese de actividad de trabajadores autónomos, hemos mantenido la filosofía de la calidad en todos los procesos y departamentos, a fin de que se instale de manera normal y continuada en la gestión diaria. Durante el año 2019 hemos mantenido, además, la Certificación de las siguientes normas: Sistema de gestión medioambiental referida a la norma UNE-EN-ISO 14001, Sistema de gestión de accesibilidad universal referida a la norma UNE-17001-2 y sistema de gestión en prevención de riesgos laborales referida a la norma ISO-45001. De esta manera avanzamos en la certificación de nuestro sistema de gestión integrando todas estas materias.

Dentro del desarrollo del Modelo de Gestión EFQM de excelencia, se constituyó un amplio equipo de trabajo, formado por empleados de la Mutua en su totalidad, a efectos de definir los conceptos esenciales de Misión, Visión, Valores, Objetivos, Procesos, etc., lo que culminó con la presentación a la Junta de Dirección de esta Mutua del Plan Estratégico de Mutua de Andalucía y de Ceuta para el periodo 2.009-2.011. Posteriormente se elaboró y aprobó el segundo plan estratégico para el periodo 2012-2014. Posteriormente hemos venido elaborando sucesivos Planes Estratégicos hasta el anterior III Plan Estratégico que finalizó al 31 de diciembre de 2017.

Una vez finalizado este tercer plan estratégico de la Mutua, se ha elaborado el cuarto plan estratégico, para el periodo 2018-2020, aprobado por la Junta Directiva de la Mutua cuyas líneas estratégicas esenciales quedan definidas así:

- 1.- Gestión Excelente.
- 2.- Compromiso con los Grupos de Interés.
- 3.- Ser socialmente responsable.

Es importante destacar el elevado grado de consecución de los objetivos del Plan Estratégico para 2019, lo que supone haber alcanzado un grado de eficacia y eficiencia en los servicios y prestaciones que gestionamos y que a su vez se reflejan en los buenos resultados económicos obtenidos.

Con todo ello, el índice de siniestralidad en 2.019 se ha situado, para los trabajadores por cuenta ajena en el 5,03%, para los trabajadores autónomos en el 1,40% y para el agregado de ambos colectivos un 3,98. Ello ha supuesto un comportamiento de leve crecimiento respecto al año anterior en la cuenta ajena y un descenso importante en la cuenta propia, sin duda consecuencia de la incorporación obligatoria de los autónomos a esta contingencia. En conjunto el índice de siniestralidad disminuyó respecto al año anterior. De esta forma el índice de siniestralidad se mantiene elevado respecto a la época de crisis económica, pero estable en la nueva situación, debido en gran medida al crecimiento de la actividad en sectores más siniestros (construcción), a la aparición de horas extras, al empleo de trabajadores con menor formación y a la desaparición del miedo a la baja médica.

En función de todo ello, mantenemos como siempre el objetivo primordial de prestar a los trabajadores de nuestros empresarios asociados, un servicio cada vez más eficaz y de mayor calidad.

No podemos olvidar los factores negativos, que para el año 2020, están teniendo decisiva influencia en el devenir de la actividad de las Mutuas en general y de nuestra Mutua en particular, así:

- La tendencia expansiva de la economía española parece estabilizada, ello supone un incremento continuado del empleo, un aumento de la afiliación a la Seguridad Social y una mejora en la recaudación de cuotas de la Mutua. Esta evolución, se ha visto truncada por la aparición excepcional de la pandemia de COVID-19 que supondrá el desafío

más importante para la economía española y para las propias mutuas en el futuro más cercano.

- La estricta política de austeridad del gasto presupuestario y de disciplina en su ejecución, medidas emanadas de la política del gobierno para hacer frente a la crisis económica, y cumplir con los criterios de convergencia emanados de la Unión Europea.

- El B.O.E de 21/07/2014 publicó el Real Decreto 625/14, por el que se regulan aspectos de la gestión y control de los procesos de I.T en los primeros 365 días de duración. Este Decreto, así como su desarrollo normativo posterior, y su aplicación e implantación, supone un nuevo intento del Gobierno para, a través de las Mutuas y de los propios Organismos Públicos, conseguir disminuir el alto grado de absentismo de nuestro País, sin menoscabar las garantías necesarias para recuperar la salud de los trabajadores.

- Durante el año 2019 el crecimiento del absentismo laboral ha sido muy importante, tanto a nivel de nuestra mutua, como en resto de las mutuas y en todo el país en general. Ello ha supuesto un deterioro muy importante en el resultado de la Contingencia Común por Cuenta Ajena que ha arrastrado a la Contingencia Común en general, produciéndose pérdidas económicas muy importantes en las mutuas en general y convirtiéndose en el problema más grave al que se enfrenta nuestro sector en el futuro más próximo. Dentro de la negociación colectiva a nivel global para el año 2019, se planteó entre CEOE y sindicatos la posibilidad de acordar alguna medida que permitiera a las Mutuas mayor protagonismo en esta gestión, sin embargo, no se ha alcanzado ningún acuerdo, por lo que los instrumentos que tenemos en las Mutuas para gestionar la IT/CC no sufren, de momento, cambio alguno. En el caso particular de nuestra Mutua hemos obtenido, por primera vez en muchos años, pérdidas significativas en esta gestión, lo que ha supuesto cancelar estas pérdidas con la correspondiente reserva de estabilización de CC hasta dejar esta reserva en el límite mínimo legal establecido en el Reglamento de Mutuas, con la reserva complementaria de CP y cancelar el resto de las pérdidas con la reserva de estabilización de CP.

- Durante el año 2011, aunque sólo a efectos económicos a partir de noviembre de ese año, comenzó la gestión del cese de actividad de trabajadores autónomos. El importe de esta gestión estará influenciado por la marcha de la economía, y por el propio deseo de los trabajadores autónomos en acogerse a esta cobertura. En cualquier caso, en los próximos años iremos valorando y analizando la marcha de esta gestión. Durante el año 2019, la tendencia de esta contingencia mantiene un comportamiento de crecimiento moderado de las prestaciones, lo que supone un resultado económico positivo al finalizar el ejercicio. Dentro de la nueva Ley de Mutuas se establece una reforma en la gestión de esta prestación que clarificará los requisitos necesarios para acceder a ella y permitirá una mayor flexibilidad junto con el rigor necesario para gestionar esta prestación con la mayor racionalidad. Esta reforma se produjo con la publicación del Real Decreto-Ley 28/18 que reformó ampliamente el marco normativo de los trabajadores por cuenta propia o autónomos.

- Durante el año 2014, se produjo la publicación de la nueva Ley de Mutuas, que debe producir una profunda reforma en nuestra gestión, así como una modernización en la definición de las grandes variables que moderan y establecen nuestro funcionamiento. Ello debe suponer una reforma global del marco normativo que nos afecta y un avance de gestión para los próximos años. A la hora de elaborar esta Memoria, está pendiente de publicación el desarrollo reglamentario de la Ley, que permitirá su aplicación definitiva.

- La Ley de Mutuas dio un nuevo tratamiento a las Reservas de las Mutuas, que ha supuesto de facto, una importante descapitalización de todas las mutuas del sector. Una vez asumido el efecto de este nuevo criterio, solo queda pedir al Ministerio de Empleo y Seguridad Social la especial sensibilidad necesaria al legislar la materialización de reservas entre el inmovilizado material y financiero, y especialmente en la participación en esta materialización de la Cuenta deudora con la Tesorería General.

- La Ley de Presupuestos Generales de Estado para 2016, estableció, en materia retributiva de los empleados de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, la dependencia del Ministerio de Economía y Hacienda quien tendrá que autorizar, con carácter previo, la masa salarial que las Mutuas puedan disponer en cada ejercicio para abonar las retribuciones de sus empleados. Ello supone una modificación sustancial de las facultades de dirección y tutela que ejercía el Ministerio de Empleo y Seguridad Social y que iremos viendo cómo evoluciona en el futuro. La Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, ha mantenido esta dependencia en materia retributiva, por lo

que parece pueda convertirse en algo estable para el futuro. Desde AMAT, se viene pidiendo la necesaria flexibilidad de las Mutuas para gestionar los gastos de personal de las Mutuas, sin que hasta este momento se haya conseguido ningún cambio en el criterio del Ministerio.

- De cara al futuro más próximo, el comportamiento de los Capitales Coste de Renta puede incrementar, en base a la aparición de varios factores. Así la especial incidencia de las enfermedades profesionales derivadas de la exposición al amianto, a los polvos de sílice y a las lesiones musculoesqueléticas derivadas de trabajos con movimientos repetitivos; también por el incremento moderado de la afiliación de trabajadores en el Sector de la construcción cuya siniestralidad de carácter grave es importante y por último por la mayor incidencia de los accidentes in-itinere derivados de los mayores desplazamientos de trabajadores como reflejo de la mayor afiliación, del mayor tráfico de distribución derivado de la mayor actividad económica y del incremento del tráfico en general derivado del mayor turismo aunque estas previsiones se han visto afectadas por la crisis del COVID-19.

- Durante el pasado mes de Mayo de 2016, y después de varios años de preparación, fuimos evaluados por el Club de Excelencia en la Gestión y Bureau Veritas, en la implantación en nuestra Mutua, del Modelo EFQM de Excelencia Empresarial. El nivel de evaluación conseguido se situó en 400+, y ello supone la mejor garantía para nuestros grupos de interés en el sentido de generar un grado de confianza muy elevado en la gestión integral de la Mutua y en los servicios que prestamos. Durante el mes de mayo de 2018, fuimos de nuevo evaluados por el Club de Excelencia en la Gestión y Bureau Veritas, en la implantación de nuestra Mutua del Modelo de Gestión EFQM. El nivel de Evaluación conseguido se ha situado en 500+, lo que supone la mayor certificación que se pudo obtener, y la mayor garantía para nuestros grupos de Interés. Para el año 2021, el Club de Excelencia en la Gestión plantea un profundo cambio del Modelo de Gestión EFQM promoviendo una gestión excelente, innovadora y sostenible en las empresas, lo que representa un nuevo reto para la Mutua en orden a conseguir adaptarnos a esta nueva visión.

- Desde los primeros días del año 2020, empezamos a recibir noticias de una epidemia en la lejana China, que era muy contagiosa, procedente, casi con toda seguridad, de algún animal vivo y que suponía un riesgo para la salud de las habitantes de aquel país. Desde ese momento, hasta la declaración de Pandemia por la OMS todo fue una sucesión de noticias, rumores y cifras de contagios a una velocidad y con una importancia que nos pilló a todos desprevenidos. Con independencia del primer impacto sanitario, que produjo dos efectos graves como fueron el gran número de contagios y fallecimientos, así como la saturación del Sistema sanitario, especialmente en algunas Comunidades Autónomas; el segundo impacto es sin duda el económico.

La necesidad de aislar a las personas para evitar la propagación de la enfermedad generó, tras la declaración del estado de alarma, el cierre temporal de empresas no esenciales; la paralización de los medios de transportes terrestres, aéreos y marítimos y la prohibición de desplazamientos de las personas fuera del término municipal de su residencia. El impacto económico de estas medidas en España y en el mundo será demoledor. Nos enfrentamos a una recesión global ante la que necesitaremos el mayor esfuerzo para superarla y volver, o intentar volver, a la situación anterior. La pérdida de empresas y empleos afecta directamente a la línea de flotación de las Mutuas en general y de nuestra Mutua en particular, por lo que tendremos que analizar cómo afecta a la Mutua esa disminución de ingresos e incremento de las prestaciones en el futuro más próximo durante el resto del año 2020 y próximo 2021.

Todos estos factores, y algunos más, quizás menos significativos, nos hace pensar que en los próximos ejercicios se podría producir una reducción de los Excedentes de las Mutuas, o incluso la aparición de pérdidas muy importantes, que pudieran poner en peligro la sostenibilidad y continuidad de algunas de ellas, ante el grave deterioro de la gestión de la Contingencia Común y la disminución de los excedentes en la Contingencia Profesional.

Presentamos a la Junta General, para su aprobación o reparos, Balance General, Cuenta de Gestión y Estados Anexos Complementarios del Ejercicio 2.019.

Aprovechamos esta ocasión para expresar nuestro sincero agradecimiento a los Señores Colaboradores, Servicios Médicos y Jurídicos y Personal Administrativo, tanto en Ceuta como en las provincias de Sevilla, Cádiz, Málaga, Córdoba, Huelva, Granada, Jaén y Almería, por la magnífica labor y eficaz colaboración que vienen realizando.

Remigio José González Martínez  
Presidente  
Julio 2020



## Carta del Director Gerente

(Indicadores GRI 101, 102-7, 102-14, 102-15)

Estimados Mutualistas:

Por undécimo año consecutivo, acometemos la elaboración y presentación del informe anual de Mutua de Andalucía y de Ceuta, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 115, bajo la óptica del concepto de Responsabilidad Social Corporativa que recoge de manera global la actividad de la Mutua en el año 2019, siguiendo las recomendaciones de la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, del Global Reporting Initiative (GRI), versión Estándar en su opción exhaustiva. Es por ello un documento público que pretende conseguir la mayor transparencia hacia nuestros grupos de interés, y que transmite la información consolidada del desempeño Económico, Social y Medioambiental de Mutua de Andalucía y de Ceuta durante el año 2019. Por ello nos proponemos someter a verificación independiente el contenido de la Memoria, en el sentido de certificar la veracidad y la certeza de los datos que, relacionados con la responsabilidad social empresarial, se expresan en ella.

Esta verificación proporciona un grado adicional de garantía y exhaustividad a la memoria de sostenibilidad, además de mejorar la calidad, utilidad y credibilidad de la información empleada internamente y de sus procesos de gestión.

Esta línea de avance en la gestión tiene dos claros antecedentes: la certificación de Calidad, conseguida por primera vez en mayo de 1998, y la aplicación y desarrollo en nuestra Mutua de un modelo de gestión EFQM, que busca la mejora continua, la Calidad Total y la Excelencia Empresarial. Durante el mes de mayo de 2016 fuimos evaluados por el Club Excelencia en la Gestión y Bureau Veritas, en la implantación del modelo EFQM de Excelencia empresarial en nuestra Mutua. El nivel de Evaluación conseguido se situó en 400+ y ello supone la mejor garantía para nuestros grupos de interés, en el sentido de generar un grado de confianza muy elevado en la gestión integral de la Mutua y en los servicios que prestamos. En el mes de mayo de 2018 renovamos por primera vez, este sello habiendo conseguido el Sello de Excelencia 500+, lo que ha supuesto, además, el reconocimiento hacia los empleados de la Mutua por el esfuerzo realizado para conseguir esta máxima calificación.

Esta búsqueda constante de la Excelencia en la gestión, está presidida por nuestros principios y valores que, establecidos en el Plan Estratégico, dan sentido y fortaleza a la propia Mutua y a sus trabajadores. Dentro de esta línea hemos conseguido la certificación del sistema de Gestión Medioambiental que nos permite conocer, medir y racionalizar el impacto Medioambiental de la actividad de la Mutua, respecto a la Norma UNE-EN-ISO 14001. También hemos conseguido la certificación del sistema de gestión de Accesibilidad Universal de acuerdo con la norma UNE-EN-ISO 170001-2 y el Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad DIGA. Por último, también incorporamos al sistema de Gestión la Certificación en PRL según la norma ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo. Durante el año 2013 nuestra Mutua se adhirió a la iniciativa internacional del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas para el cumplimiento de los diez principios básicos referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio

ambiente y lucha contra la corrupción, expresando nuestro apoyo continuo y renovación con la iniciativa. Ello supone una muestra más del compromiso de la Mutua en la Responsabilidad Social hacia nuestros grupos de interés. Durante el año 2015 la Mutua constituyó una Comisión de Igualdad con el fin de impulsar políticas basadas en los principios de libertad, democracia, justicia, igualdad y solidaridad en todos los ámbitos de la organización, velando para que cualquier forma de sexismo, discriminación y exclusión por razones de sexo sean eliminadas de la empresa. Fruto de los trabajos de esta comisión han sido la preparación de la Guía de lenguaje no sexista y más recientemente la elaboración del Plan de Conciliación familiar, laboral y personal que persigue equilibrar las responsabilidades laborales y familiares de las personas que componen la plantilla de la Mutua, fomentando estrategias flexibles en la organización del trabajo.

Afrontamos ahora el 2º Plan de Igualdad, con una vigencia para el periodo 2019-2021. Este nuevo plan quiere reflejar, a través de las acciones que se ejecuten en su desarrollo, el Compromiso de la Mutua con sus personas trabajadoras en orden a mantener una gestión que integre la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de nuestra organización, como elemento esencial de la Política de Recursos Humanos.

Durante el año 2016, se comenzó a realizar una revisión en profundidad del proceso del EVI interno, especialmente en sus procedimientos internos, ampliando su visión interdisciplinar y planteando mejorar las comunicaciones internas, así como conseguir prestar la mejor asistencia sanitaria a aquellos casos, que, por su especial gravedad, pueda producirse. Esta profunda revisión, se ha aplicado durante el año 2019 con la mayor implantación lo que ha supuesto la disminución significativa del indicador del gasto en capitales coste de renta respecto a las cuotas cobradas.

También pusimos en marcha el proceso de Creatividad, innovación y mejora continua, con el objetivo de percibir las innovaciones que se pueden plantear tanto en el ámbito sanitario, como en el administrativo y de gestión; para así incorporarlos con la mayor rapidez a la gestión de la Mutua. El grado de participación de los empleados de la Mutua es muy importante, y se realizan propuestas de mejoras en todos los ámbitos, lo que redundará en la mejora del servicio que prestamos.

El cambio de tendencia de la economía española que se mantiene dentro de indicadores de mayor actividad y creación de empleo, la lucha contra el absentismo laboral como problema estructural de la economía española, que no conseguimos erradicar ante la falta de cambios normativos que permitieran a las mutuas mejoras en la gestión de la Contingencia Común, son algunos de los factores que dan forma al momento actual. Sin embargo, el marco normativo que afecta a la gestión de la Contingencia Común de los trabajadores Autónomos por cuenta propia se ha visto modificado de manera sustancial, tanto por el efecto del Real Decreto-Ley 28/18 de 28 de Diciembre como por la Orden del TMS 83/19 de 31 de Enero por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social para el año 2019. El efecto combinado de ambas normas ha supuesto la incorporación de los autónomos, de manera obligatoria, a la gestión de la CP, CC y el CATA, lo que supone un efecto positivo para las Mutuas y, por otro lado, una reducción significativa de los ingresos que percibimos por estas contingencias; así como un incremento de los gastos en prestaciones por la vía de asumir las Mutuas el coste de las cotizaciones sociales de los autónomos cuya baja médica supera los 60 días.

El efecto de todo ello supone, de facto, una disminución de los ingresos que percibimos que se puede estimar en un 40% de ellos y un incremento de los gastos que podemos cuantificar a la hora de elaborar esta Memoria en el 60% de las cuotas que cobramos por la contingencia del CATA.

Como consecuencia las pérdidas económicas en la Gestión de la Contingencia Común son importantes e inevitables para todas las Mutuas, habiéndose previsto un mecanismo de financiación de las pérdidas de la CC que proviene de la obtención de Excedentes en la gestión de la CP. Nos encontramos ante el problema más grave de nuestro Sector, en toda su Historia, y en el futuro más próximo veremos la capacidad de las Mutuas de gestionar esta nueva situación, así como la complicidad, o no, del Ministerio para salir de esta grave situación, que compromete el futuro del Sector y de todas las Mutuas.

El grado de consecución de los objetivos estratégicos, establecidos en el Plan estratégico (2018-2020) para el año 2019, ha sido muy elevado. Ello ha generado un resultado económico positivo dos de las tres contingencias que gestionamos. Alcanzar estos objetivos se ha conseguido gracias a la realización de las acciones propuestas en el Plan, que, nacidas desde los diferentes grupos de procesos de la Mutua, redundan en mejoras significativas en la Gestión,

mayor eficiencia y como consecuencia la sostenibilidad en el tiempo de nuestra Mutua.

En el vigente cuarto Plan Estratégico para el periodo 2018-2020 hemos realizado dos sesiones de trabajo con representantes de nuestros grupos de interés. En estas reuniones, les hemos planteado que nos transmitan sus necesidades y expectativas más significativas respecto a los servicios que reciben de la Mutua. Estas aportaciones se han incorporado como planes de acción a este nuevo Plan Estratégico con lo que esperamos continuar en la senda de la Excelencia y Sostenibilidad a través de la prestación de servicios a nuestros Grupos de Interés. Además de la revisión de los conceptos esenciales de Misión, Visión y Valores, hemos hecho especial énfasis en nuestros valores, reconociendo expresamente la ausencia de ánimo de lucro en nuestro trabajo, así como la prohibición de captación de empresas. Hemos procedido a establecer las líneas estratégicas que se definen:

Gestión Excelente  
Compromiso con los Grupos de Interés  
Ser Socialmente Responsables.

A través del desarrollo y aplicación de estas líneas de trabajo y con el apoyo de toda la Organización, podemos estar preparados para asumir el reto de superar los cambios sustanciales que se avecinan dentro del nuevo marco de actividad económica en que nos encontramos.

Desde los primeros días del año 2020, empezamos a recibir noticias de una epidemia en la lejana China, que era muy contagiosa, procedente, casi con toda seguridad, de algún animal vivo y que suponía un riesgo para la salud de las habitantes de aquel país. Desde ese momento, hasta la declaración de Pandemia por la OMS todo fue una sucesión de noticias, rumores y cifras de contagios a una velocidad y con una importancia que nos pilló a todos desprevenidos. Con independencia del primer impacto sanitario, que produjo dos efectos graves como fueron el gran número de contagios y fallecimientos, así como la saturación del Sistema sanitario, especialmente en algunas Comunidades Autónomas; el segundo impacto es sin duda el económico.

La pérdida de empresas y empleos afecta directamente a la línea de flotación de las Mutuas en general y de nuestra Mutua en particular, por lo que tendremos que analizar cómo afecta a la Mutua esa disminución de ingresos e incremento de las prestaciones en el futuro más próximo durante el resto del año 2020 y próximo 2021.

Ignacio Azcoitia Gómez  
Director Gerente  
Julio 2020





**Quiénes somos**  
**Cómo somos**  
**Organización**

## Perfil de la Organización

(Indicadores GRI 102-1 al 102-5)

Mutua de Andalucía y de Ceuta, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 115, en denominación abreviada “Cesma” es una asociación de empresarios, sin ánimo de lucro, debidamente autorizada para colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Centra su actividad en:

- 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 de actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en la legislación vigente, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de 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.

Tiene su sede central en Ceuta con una plantilla media este año de 219 profesionales y su ámbito de actuación se extiende a todo el territorio nacional, mediante centros propios en Andalucía, Ciudad Autónoma de Ceuta, y los concertados en el resto de España.

El número y distribución de centros en Andalucía es de trece, de los cuales:

- Tres centros son sanitarios-administrativos con quirófano ubicados en Sevilla, Córdoba y Málaga.
- Siete centros son sanitarios-administrativos ubicados en Cádiz, Puerto de Santamaría, Jerez de la Frontera, Algeciras, Marbella, Dos Hermanas y Huelva.
- Tres centros son administrativos ubicados en Almería, Granada y Torre del Mar.

En la Ciudad Autónoma de Ceuta se cuenta con un centro sanitario-administrativo con quirófano.

Nuestra forma de ser, quiénes somos y hacia dónde queremos ir, queda definido en nuestra misión, visión y valores, que nos guía en cada una de nuestras actuaciones, y es la columna vertebral de nuestros planes estratégicos.

### **Misión**

Recuperar la salud de los trabajadores y las trabajadoras y asegurar las prestaciones necesarias mediante un modelo de gestión avanzado.

### **Visión**

Ser una Mutua de referencia en Andalucía y Ceuta en la recuperación de la salud de nuestros trabajadores y trabajadoras protegidas, a través de la prestación de servicios excelentes, el compromiso con nuestros grupos de interés y siendo socialmente responsables.

### **Valores**

- **Vocación de Servicio:** Conseguir que todos nuestros grupos de interés se encuentren satisfechos con la profesionalidad de nuestros empleados trabajando conjuntamente en beneficio de una mayor eficiencia.
- **Proximidad:** Ser una Mutua cercana y respetuosa.
- **Innovación:** Gestionar el cambio fomentando actitudes que nos impulsen a la mejora continua.
- **Compromiso Ético:** Comportamiento profesional responsable, transparente y honesto hacia todas las personas y su entorno.





**+ Órganos de Gobierno  
y Participación  
Estructura de Funcionamiento**

## Órganos de Gobierno y Participación

(Indicadores GRI 102-8,102-18 al 102-20, 102-22 al 102-39, 405-1) (Principios Pacto Mundial nº 1 y 6)

Los Órganos de Gobierno, Participación y Gestión de Mutua de Andalucía y de Ceuta están estructurados de la siguiente forma:

### Órganos reglamentarios:

#### Órganos de gobierno

##### Junta General

Es el órgano máximo de gobierno de la Mutua. Está integrada por todos los empresarios y empresarias asociados. También forma parte un representante de los trabajadores y trabajadoras de Cesma. Entre sus funciones destacan:

- Examen y aprobación de memoria anual, cuenta de resultados y liquidación presupuestaria.
- Aprobación de los anteproyectos de presupuesto.
- Aprobación de la gestión realizada por la Junta Directiva.
- Designación y renovación, en su caso, de los asociados que hayan de constituir la Junta Directiva.

##### Junta Directiva

Elegida por la Junta General, tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Mutua, así como su representación, dirección y administración, pudiendo delegar estas funciones a un Director Gerente.

El número máximo de miembros es de diecisiete y forman parte de la misma el representante de los trabajadores y trabajadoras de Cesma presente en la Junta General. Todos estos miembros no tienen ningún cargo ejecutivo y no perciben retribución alguna, excepto las compensaciones por asistencia a reuniones de La Junta Directiva regulada en la Orden TIN/246/2010 del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. La duración de los cargos será, de seis años, con renovación cada tres años de la mitad de la Junta Directiva. De entre sus miembros se designara al Presidente de la Mutua.

##### Director Gerente

El Director Gerente es el órgano que ejerce la dirección de la Mutua y a quien corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la entidad, sin perjuicio de estar sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y el Presidente de la misma

### Órganos de participación institucional

#### Comisión de Control y Seguimiento

Es el órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión de Cesma. Está compuesta por una representación al 50% del colectivo empresarial y de los trabajadores y trabajadoras protegidos.

Dentro de sus funciones destaca:

- Conocer los criterios de actuación de la Mutua.
- Informar sobre el proyecto de memoria anual.
- Tener conocimiento de la gestión llevada a cabo por la Mutua.
- Proponer cuantas medidas estime necesaria para el mejor cumplimiento de los fines de la Mutua.

## Comisión de Prestaciones Especiales

Es el órgano de participación de los trabajadores protegidos en la Mutua en la dispensación de los beneficios de asistencia social que otorga. También está compuesta por representantes de los empresarios y de los trabajadores al 50%.

Todos estos órganos de Gobierno y participación quedan regulados Mediante el Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre y los estatutos de Mutua de Andalucía y de Ceuta aprobado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social el treinta de octubre de dos mil trece. Siendo el Ministerio de Empleo y Seguridad Social el que confirme la estructura y los nombramientos.

Los miembros que componen la Junta Directiva, la Comisión de Control y Seguimiento y la Comisión de Prestaciones Especiales son los siguientes:

### Junta Directiva

#### Presidentes de Honor

D. Gabriel Rojas Fernández  
D. José Ríos Pozo

#### Presidente

D. Remigio José González Martínez

#### Vicepresidentes

1º D. Francisco Sánchez Montoya  
2º D. Marcos Ajuelos Benatar

#### Secretario

D. Francisco Javier Gatón Martínez

#### Vocales

1º D. Bhagwan Dhanwani Doulatram  
2º Dña. Elvira Tejedor Llevot  
3º D. Miguel Ángel Azcoitia León  
4º D. Juan Manuel Borrás Martínez  
5º D. Juan Manuel de la Torre González  
6º D. Rafael Ibáñez de la Calzada  
7º D. José M<sup>a</sup> Prieto Orozco  
8º D. Víctor Javier Elena García  
9º D. Salvador Ruiz Menacho  
10º D. Álvaro Benasayag de Madariaga

#### Representante de los trabajadores

D. José Villa Brieva

#### Director Gerente

D. Ignacio Azcoitia Gómez

### Comisión de Control y Seguimiento

#### Presidente

D. Remigio José González Martínez

#### Representación CEOE

D. Pedro Contreras López  
D. Miguel Ángel Pérez del Castillo

#### Representación UGT

Dña. Regina Pizones Sánchez

#### Representación CCOO

D. José Antonio López López  
D. Mustafa Mohamed Mustafa

### Comisión de Prestaciones Especiales

#### Presidente

D. Remigio José González Martínez

#### Representación UGT

Dña. Isabel Maria Mata Campoy

#### Representación CCOO

D. José Antonio López López  
D. Mustafa Mohamed Mustafa

#### Representación Empresarial

D. Francisco Sánchez Montoya

## Órganos de gestión

### Comité de dirección ejecutiva

Este órgano está compuesto por el Director Gerente, Director Adjunto y Directores/as de Área. Entre sus actividades está la de gestionar la organización en sus diferentes aspectos definiendo objetivos, planes y acciones para el buen funcionamiento de la entidad. Este Comité se reúne con una periodicidad mensual.

### Comité de Gestión

Este órgano está formado por el Director Gerente, Director adjunto y líderes de cada uno de los procesos de la Mutua, sus actividades quedan encuadradas dentro del proceso de política y estrategia, teniendo como misión definir, desarrollar y controlar la política y estrategia de Cesma, realizando reuniones periódicas.

Entre algunas de las funciones que desarrolla se encuentra:

- Análisis de la información ofrecida por los grupos de trabajo de los procesos.
- Identificación de misión, visión, valores y líneas estratégicas.
- Elaboración de los cuadros de mando donde queda definido el plan de acciones y objetivos a seguir.

El seguimiento y control de Cesma donde se analiza la marcha de la entidad y las acciones que se deben llevar a cabo se realiza de forma periódica mediante reuniones de los diferentes órganos de funcionamiento de la entidad, Junta General, Junta Directiva, Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales, Comité de Dirección Ejecutiva y Comité de Gestión.

### Comité de Dirección Ejecutiva

---

#### Director Gerente

D. Ignacio Azcoitia Gómez

#### Director Adjunto

D. Mario Azcoitia León

### Directores de Áreas

---

#### Director Atención al Mutualista

D. Mario Azcoitia León

#### Directora Prestaciones Económicas

Dña. M<sup>a</sup> Jesús Moreno Mérida

#### Directora Económico Financiero

Dña. Rocio Pérez Ibáñez

#### Director Asistencia Sanitaria

D. Juan Ruiz Trillo

#### Directores Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Accesibilidad Universal

Dña. M<sup>a</sup> Ángeles Molina Manzano

D. José M<sup>a</sup> Gómez Muñoz

#### Directora Asistencia Jurídica

Dña. Rocío Castro Cruces



## Comité de Gestión

---

### **Proceso Política y Estrategia**

D. Ignacio Azcoitia Gómez

D. Mario Azcoitia León

### **Proceso Gestión de la Calidad**

D. Ignacio Azcoitia Gómez

D. Mario Azcoitia León

### **Proceso Atención al Mutualista**

D. Mario Azcoitia León

### **Proceso Contingencia Profesional**

D. Juan Ruiz Trillo

### **Subproceso Gestión Accidente de trabajo y Enfermedad Profesional**

D. Juan Ruiz Trillo

### **Subproceso Prestaciones Económicas**

### **Contingencia Profesional y Común**

Dña. M<sup>a</sup> Jesús Moreno Mérida

### **Subproceso Prevención Cuotas**

Dña. M<sup>a</sup> Ángeles Molina Manzano

### **Proceso Contingencia Común**

Dña. Belén Ramos García

### **Subproceso Gestión Contingencia común**

D. Juan Antonio Navas Castro

### **Proceso Sistemas de Información**

D. Rafael Picazo Muñoz

### **Proceso Compras y Contrataciones**

Dña. Gema Domínguez Mulero

### **Proceso Mantenimiento de Infraestructuras**

D. José Jesús Blanco Carrasco

### **Proceso Gestión Ambiental y Accesibilidad**

Dña. M<sup>a</sup> Ángeles Molina Manzano

D. Jose María Gómez Muñoz

### **Proceso Asistencia Jurídica**

Dña. Rocío Castro Cruces

### **Proceso Económico Financiero**

Dña. Rocio Pérez Ibáñez

### **Proceso Desarrollo de Personas**

D. Ignacio Azcoitia Gómez

D. Mario Azcoitia León

### **Subproceso Empresa Saludable**

Dña. Julia Perez Vargas de San

Salvador

### **Proceso Gestión Integral Seguridad de Datos**

D. César Rodríguez Escribano

### **Proceso Responsabilidad Social Corporativa**

Dña. Rafaela Cambronero Gómez

### **Proceso Creatividad, Innovación y Mejora Continua**

D. Manuel Martínez García

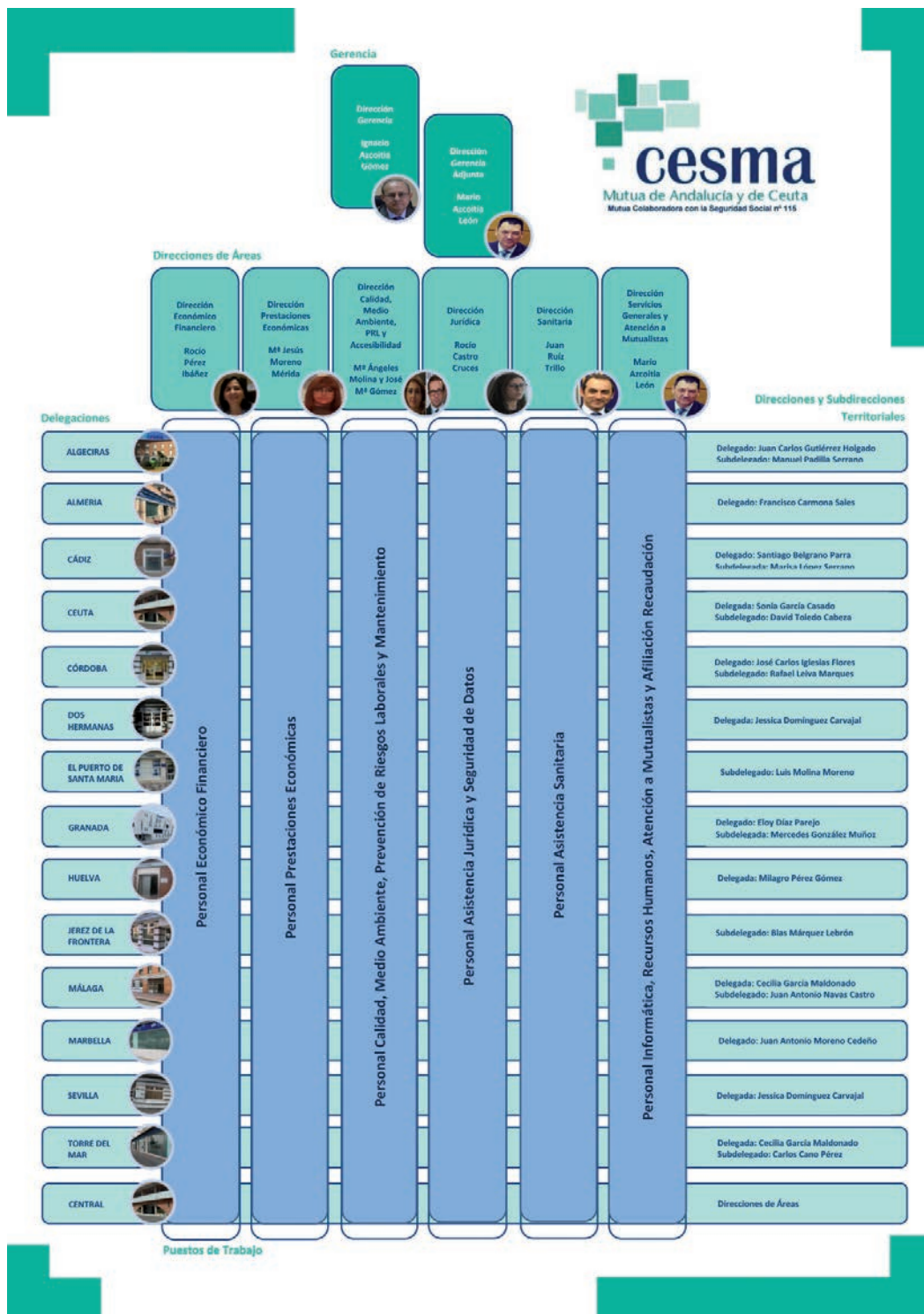
### **Proceso Integral Seguridad de Datos**

D. César Rodríguez Escribano

## Estructura de Funcionamiento

(Indicadores GRI 102-8, 102-18 al 102-20, 102-22 al 102-39, 405-1) (Principio Pacto Mundial nº 1 y 6)

Conforme a los criterios establecidos en años anteriores, basados en el modelo de excelencia empresarial EFQM, y atendiendo a una estructura por áreas y procesos más funcionales, se dispone a continuación del organigrama directivo de la Mutua y del mapa de procesos vigente en el año 2.019.

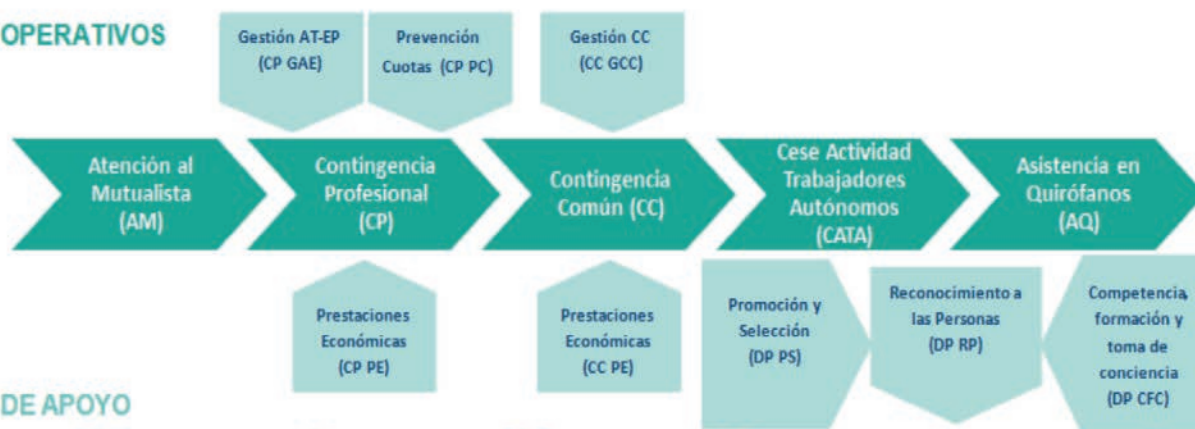


## ORGANIGRAMA MAPA DE PROCESOS

### ESTRATÉGICOS



### OPERATIVOS



### DE APOYO



Mutua de Andalucía y de Ceuta, tanto en los órganos de gobierno como en el funcionamiento diario de la entidad, se rige por criterios de transparencia, integridad, compromiso y diálogo, así como por las normas reglamentarias establecidas como son: Ley General de la Seguridad Social, Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (R.D. 1993/1995) Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, Estatutos de la Entidad, Ley de Contratos del Sector Público, Instrucciones Internas de Contratación, etc.

## Alianzas Estratégicas

(Indicadores GR 102-13)

Tras la disolución de Corporación Mutua y su correspondiente liquidación definitiva por Resolución de 2 de septiembre de 2015 de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad social, y aprovechando las líneas de colaboración llevadas a cabo en el seno de la mencionada entidad mancomunada con resultados satisfactorios para la gestión en la que colaboran las mutuas, los integrantes de la extinta Corporación y con el fin de favorecer y mejorar la coordinación entre las mutuas y reforzar la seguridad jurídica en la aplicación de los convenios bilaterales establecidos, mediante escrito de 17 de diciembre de 2015, se propone un nuevo proyecto de cooperación para la creación de un marco estable de colaboración en el que se definan los aspectos básicos generales de las relaciones bilaterales para el desarrollo de las actividades comunes a las mutuas, respetando siempre la autonomía y voluntad individual de cada una, así como las materias que puedan ser objeto de colaboración entre entidades, realizando un Acuerdo de Alianza Estratégica y en el que se enmarcarían los convenios de colaboración convalidados a los que se ha hecho referencia, y la extensión de la cooperación entre las mutuas a otros ámbitos, tales como:

- El control, seguimiento, realización de pruebas diagnósticas y tratamientos terapéuticos y rehabilitadores en procesos de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- La realización de actividades de investigación, desarrollo e innovación dirigidas a la reducción de las contingencias profesionales de la Seguridad Social y la detección y acceso a nuevas oportunidades de actuación que no puedan abordarse individualmente.
- En general, a cuantas otras sean de interés mutuo y necesario para el desarrollo de la Alianza.



Se acuerda tener una imagen y denominación común, distinta de la de cada una de las mutuas, para su utilización en la prestación de aquellos servicios que se dispensen, naciendo así Corporación Rama (Red Asistencial de Mutuas Asociadas) constituyendo un instrumento útil para la óptima y eficaz gestión de los recursos públicos que legalmente tienen encomendadas las mutuas colaboradoras con la

Seguridad Social, quedando autorizada mediante Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del 13 de enero de 2016.

### Corporación RAMA

Corporación RAMA es una red asistencial de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social asociadas, integrada por los centros sanitarios, administrativos y de control de incapacidad temporal por contingencias comunes de las Entidades que forman parte de ella. Durante el año 2019 se produjeron cambios, Ibermutuamur y Mutua Gallega se fusionaron pasándose a llamar Ibermutua, por otro lado, desde principios de año 2019 MC Mutual dejó de formar parte de Corporación Rama, por lo que ésta quedó formada por Cesma, Ibermutua, MAC, Mutualia, Unión de Mutuas.

### Servicio

La puesta en común de la red de centros propios, que permite la prestación recíproca de servicio y facilita la atención a mutualistas, independientemente de la mutua a la que estén asociados/as, conforma la red asistencial más amplia del sector de mutuas. Así, en 2019, Corporación RAMA, presente en todas las provincias, contaba con 190 centros propios de los cuales cinco eran hospitales, 151 asistenciales y 32 administrativos. Asimismo, Corporación RAMA dispone de dos hospitales Intermutuales.

Impulsamos también programas de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) para la puesta en marcha de nuevos servicios que complementan y refuerzan nuestra atención sanitaria, al tiempo que mejoran la salud laboral de nuestros trabajadores y trabajadoras protegidas.

Todo ello, buscando la máxima eficiencia y excelencia en nuestros servicios, con el objetivo de conseguir la plena satisfacción de nuestros asociados.

La suma de las principales magnitudes de las mutuas integrantes de Corporación RAMA, en 2019, son las siguientes:



Además Cesma pertenece a AMAT Asociación de Mutuas Colaboradores con la Seguridad Social entidad sin ánimo de lucro cuya misión se inscribe dentro de la del Mutualismo y se concreta en:

- Fomentar y defender la leal colaboración de los empresarios, a través de las Mutuas, en la Gestión de la Seguridad Social y promover la expansión a otros campos de actividad.
- Promover el desarrollo mutualista propiciando el perfeccionamiento de la acción mutual en las distintas coberturas.

Todo ello como modo de colaborar al logro de una situación social cada vez más justa y por ende lograr la misión del Mutualismo, es decir, participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora del bienestar de la sociedad española.

Dentro de las actuaciones de la asociación se encuentran:

- Los Grupos de Trabajo están formados por los profesionales de los distintos departamentos de las Mutuas, y tienen como objetivo impulsar todas aquellas actuaciones, estudios y elaboración de proyectos encaminados a encontrar vías de innovación en las áreas en las que cada grupo trabaja.
- Plan de Actividades Conjuntas fruto del consenso y la colaboración entre el Sector de las Mutuas y el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Este plan tiene dos objetivos generales:
  - Mejorar la gestión: facilitando la colaboración de las Mutuas en la gestión de las prestaciones de Seguridad Social, emprendiendo acciones colectivas con el fin de, previa realización de los estudios e investigaciones pertinentes, mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que prestan.
  - Comunicar la labor de las Mutuas como entidades colaboradoras en la gestión de las prestaciones de Seguridad

Social, y proceder a la mejora de la percepción social del Sector, dando a conocer las actividades de especial interés que desarrollan, con el fin de posicionar a estas Entidades, y por ende a la Seguridad Social, más cerca de la Sociedad.

Cesma tiene establecidos acuerdos marco de colaboración y prestación de servicios con otras Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social con la finalidad de optimizar la gestión de los recursos, y con el objetivo de obtener la mayor eficiencia y racionalización de los recursos públicos que gestionamos, al amparo de lo dispuesto en el vigente Reglamento de colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, durante el ejercicio 2019 manteníamos acuerdos de asistencia sanitaria con las siguientes entidades:



ACUERDOS BILATERALES EN EL SENO DE CORPORACIÓN RAMA GLOBAL PARA LA ASISTENCIA SANITARIA EN TODOS LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LAS MUTUAS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL (NOVIEMBRE 2015)



**ACUERDO NACIONAL PARA LA ASISTENCIA SANITARIA POR PARTE DE CESMA**



ACUERDO ENERO 2019

**ACUERDO TERRITORIAL EN CEUTA PARA LA ASISTENCIA SANITARIA POR PARTE DE CESMA**



ACUERDO FEBRERO 2010



ACUERDO FEBRERO 2010



ACUERDO JUNIO 2010



Activa Mutua

ACUERDO AGOSTO 2011



ACUERDO NOVIEMBRE 2017



**Calidad y Vocación  
de Servicio**

(Indicadores GRI 102-16)

Gracias al alto nivel de los servicios que presta en el campo de la gestión de la contingencia profesional, contingencia común, cese de actividad de trabajadores autónomos, Cesma ha renovado la Certificación del Sistema de gestión integral emitido por Entidad Certificadora, de acuerdo a las normas UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN ISO 45001, UNE-EN ISO 14001 y UNE170.001-2.

Para Cesma la mejora continua es uno de los valores fundamentales. Siguiendo este principio, aplicamos el sistema de gestión de excelencia empresarial EFQM en la que se busca de forma continua la mejora de nuestro Sistema para obtener el máximo nivel de calidad en la prestación de los servicios, para nuestros usuarios de servicios, los derivados del resto de las Mutuas que componen Corporación RAMA y los del resto de Mutuas del sector con los que tenemos conciertos establecidos.

El Sistema de Gestión Integral de Cesma es un sistema eficaz y dinámico, donde existe un compromiso real por parte de todos los miembros de la organización para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros Grupos de Interés, así como el cumplimiento de la legislación y reglamentación, nacional e internacional, aplicables.

Nuestro Sistema de Gestión Integral se fundamenta tanto en la comunicación interna de los procesos como en la comunicación a nuestros Grupos de Interés como medio más eficaz para satisfacer aquello que necesitan o esperan.

Asumimos las siguientes responsabilidades y compromisos en un esfuerzo conjunto para seguir el camino hacia la excelencia:

- Fomentar el uso eficaz de los recursos y evaluar continuamente la adecuación de los mismos a los objetivos de Cesma.
- Asegurar que las personas que trabajan en Cesma son conscientes de la pertenencia e importancia de sus actividades para el desarrollo y avance de la organización, además de ser parte fundamental en el logro de los objetivos de calidad.
- Sumar esfuerzos, medios y recursos en la gestión del accidente de trabajo, la enfermedad profesional, las contingencias comunes y la gestión del cese de actividad de trabajadores autónomos, tanto en la asistencia sanitaria, prestaciones económicas y sociales, y en la prevención de riesgos y mejora de la Salud laboral.
- Promover activamente la retroalimentación y comunicación, tanto horizontal como vertical, entre todas las personas de Cesma, buscando su participación activa en la mejora continua de la compañía.
- Establecer los procesos adecuados que garanticen un modelo, basado en un sistema de Gestión Integral (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, UNE-170001-2) y modelo de excelencia europeo EFQM que busque la eficiencia, la calidad y la transparencia.
- Fomentar la Responsabilidad Social Corporativa como comportamiento profesional responsable, respetuoso y honesto hacia el Medio Ambiente.
- Controlar permanentemente que los indicadores de Gestión Integral se mantengan dentro de los límites que para cada período establezca el Comité de Gestión.
- Fomentar acciones de mejora con el objeto de evitar posibles reclamaciones acerca de nuestros servicios, mejorando la eficacia del Sistema de Gestión Integral y aumentando la satisfacción de nuestros grupos de interés.



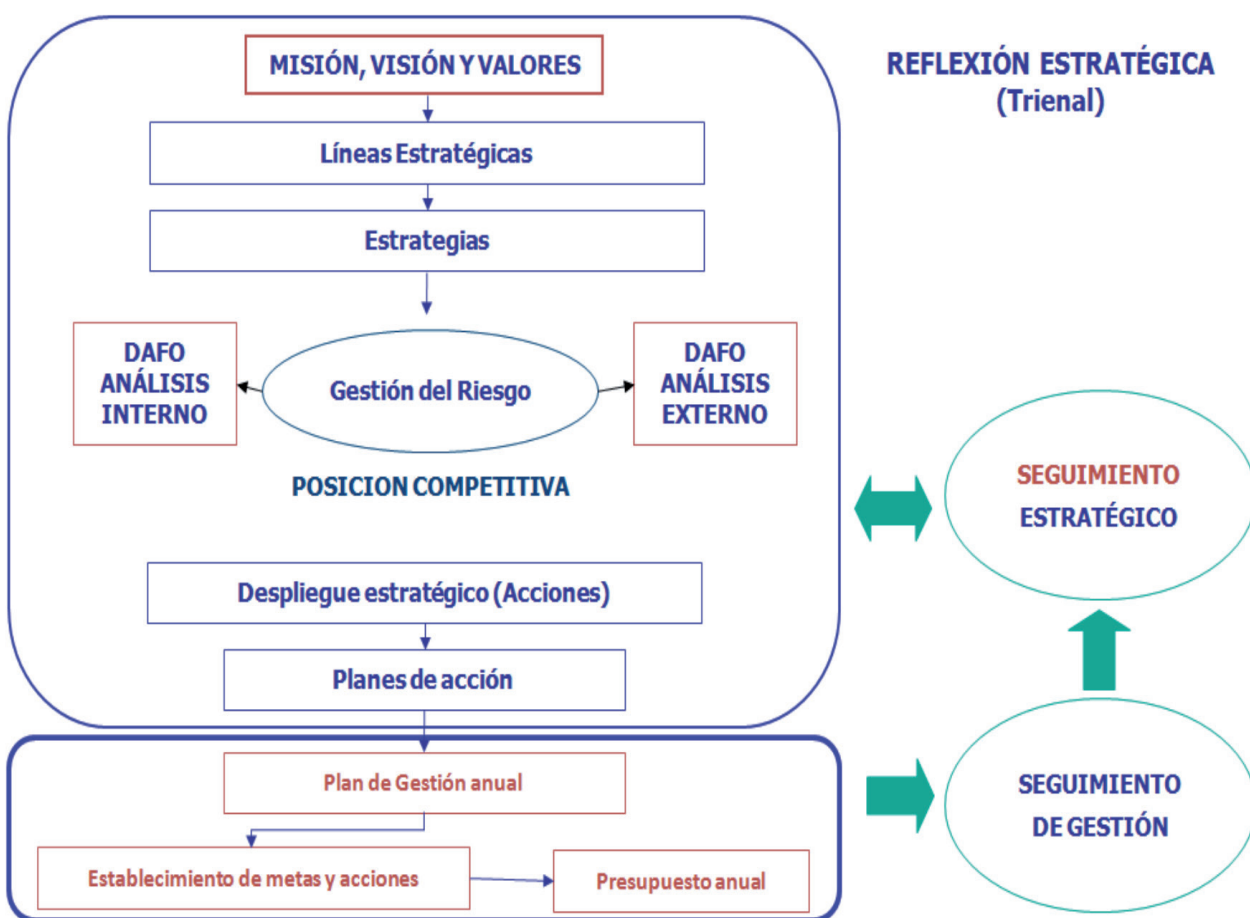
## Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones

(Indicadores GRI 102-16, 102-21, 102-31, 102-40 al 102-44, 413-1)

Mutua de Andalucía y de Ceuta (Cesma) ha adoptado para su gestión el modelo de excelencia EFQM apostando firmemente por la calidad total en la prestación de sus servicios en aras a adaptarse a los requerimientos de nuestros grupos de interés y mejorar la capacidad de la organización.

Siguiendo las directrices marcadas en el ejercicio de reflexión estratégica de la organización fruto del trabajo de todos los componentes de los equipos de proceso de nuestro sistema de gestión y, en especial del proceso de Política y Estrategia (PyE), cuya misión es definir, desarrollar y controlar la política y la estrategia de Cesma hacia sus grupos de interés, seguimos trabajando en el nuevo Plan Estratégico, 2018 a 2020.

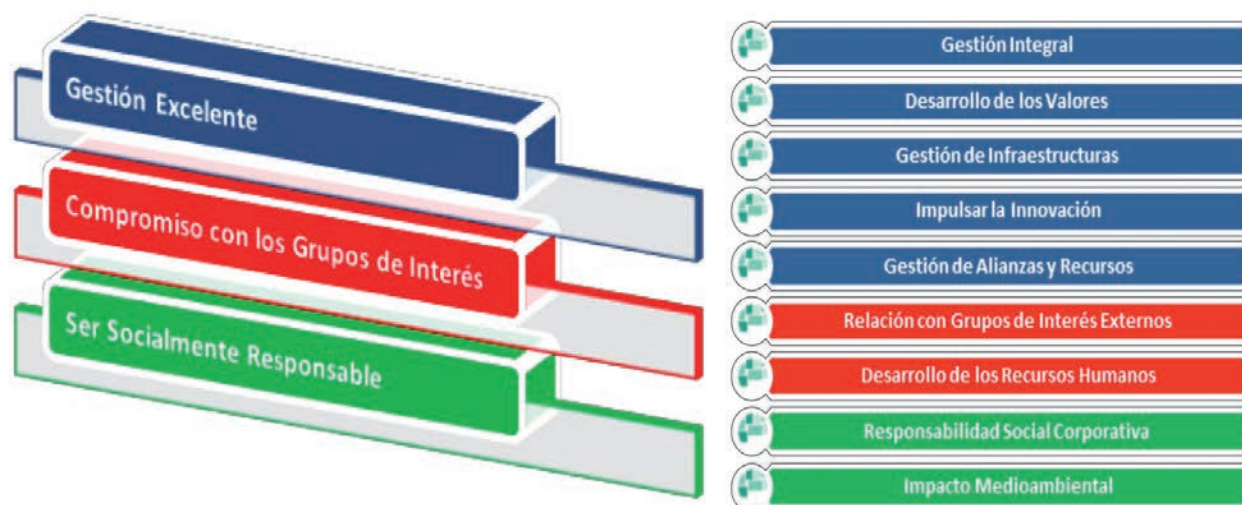
El proceso de reflexión de este cuarto Plan Estratégico es el siguiente:



## GRUPOS DE INTERÉS

- Personas Usuarias de Servicios
- Empresas Asociadas y Personas Autónomas Adheridas
- Colaboradores
- Proveedores
- Equipo Humano
- Asociaciones Empresariales y Sindicatos
- Corporación rama y otras Mutuas Aliadas
- AMAT
- Administración Pública
- Mutuas No Aliadas
- Familia de Personas Usuarias de Servicios
- Otras Entidades

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ESTRATEGIAS



## GESTIÓN DE RIESGO

Fruto de la definición de las estrategias y las líneas estratégicas todos los grupos de procesos realizaron una reflexión profunda de sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, para conformar el DAFO general de Cesma identificando y priorizando los riesgos asociados a cada proceso y su posible impacto en nuestra organización y nuestros grupos de interés, estableciendo un despliegue de acciones y planes de acción para minimizar estos posibles impactos.

Nuestra organización a través del Comité de Dirección ejecutiva y el Comité de Gestión, así como el área de calidad, medioambiente, Prevención de riesgos Laborales y accesibilidad realiza el control en la gestión de estos riesgos de la siguiente forma:

- Reuniones de Comité de Dirección ejecutiva
- Reuniones del Comité de Gestión
- Reuniones de seguimiento plan estratégico
- Auditorías internas realizadas por el área de Calidad, MA, PRL y accesibilidad
- Auditorías Externa de la Intervención General de la Seguridad Social
- Auditorías las realizadas por diferentes entidades en el ámbito de empresas Certificadoras
- Informes del Tribunal de cuentas

## PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo es constante y firme con nuestros grupos de interés con el fin de perfeccionar nuestros servicios y la comunicación con los mismos.

GRUPOS DE INTERES	Reuniones Conjuntas	QRSAC	Encuestas accesibilidad	Encuestas colaboradores	Encuestas empresas	Atención personalizada	Oficina virtual de reclamaciones	Prestación de servicio	Encuesta sanitaria	Evaluación proveedores
Colaboradores	Anual	Continua	Anual	Anual	Anual	Continua	Continua	Continua	Anual	Anual
Empresas asociadas y autónomos adheridos										
Usuarios servicios										
Proveedores	Anual									Anual

QRSAC – Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, Agradecimientos y Comunicaciones Externas

GRUPOS DE INTERES	QRSA	Reuniones representantes de trabajadores/as	Sistemas de comunicación	Trato directo	Reuniones de procesos	Encuesta de satisfacción
Equipo humano	Continua	Periódica	Continua		Periódica	Bienal

QRSA – Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos

GRUPOS DE INTERES	Reuniones Conjuntas	QRSAC	Encuestas de sociedad	Normativa	Circulares	Seguimiento de convenios	Inspecciones médicas	Atención personalizada	Asesorías
Asociaciones empresariales y sindicatos	Trimestral*	Continua	Bienal						
Corporación rama y otras Mutuas aliadas	Periódico								
AMAT	Periódica								
Administración Pública							Periódica		

\*Estas reuniones se realizan normalmente de forma trimestral aunque el periodo puede variar siendo como mínimo de forma anual

De esta participación de los diferentes grupos de interés, de los temas planteados y preocupaciones, Cesma procede a realizar su análisis y valoración, para posteriormente y contando con todos los actores intervinientes, proponer medidas y acciones encaminadas a la mejora de la prestación de servicios, comunicación e integración en nuestro sistema.

## Vocación de servicio y satisfacción

(Indicadores GRI 102-31, 102-43 y 44, 413-1, 416-1) (Principios Pacto Mundial nº 1 y 8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta, en su compromiso de vocación de servicio y satisfacción realiza encuestas de satisfacción con el fin de buscar la mejora y la calidad de nuestros servicios dirigidos a personas usuarias de servicios, empresas, colaboradores y sociedad.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción a las personas usuarias de servicios, empresas, colaboradores y sobre aspectos de accesibilidad universal y de forma bienal a la Sociedad.

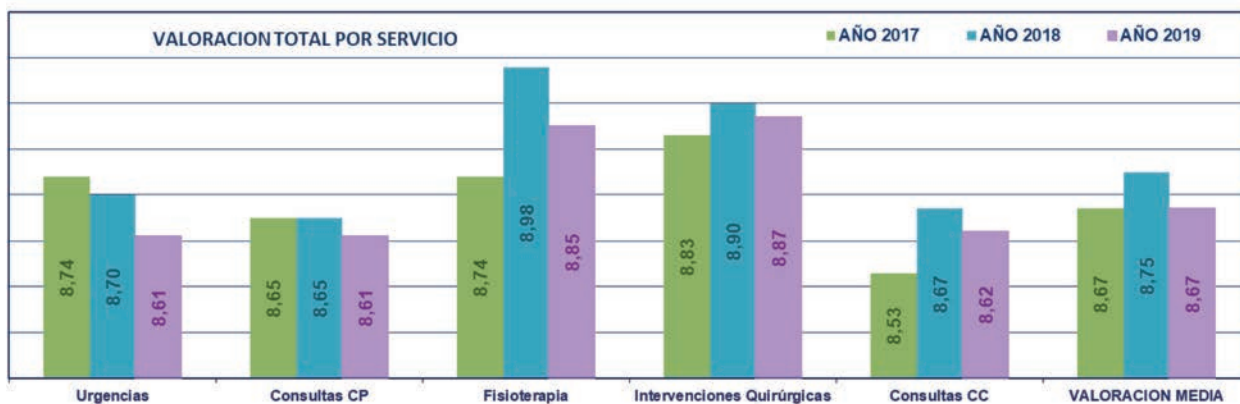
- Encuesta de satisfacción a personas usuarias de servicios, Durante el presente año, y en respuesta a una de las acciones derivadas del Plan Estratégico, se ha procedido a cambiar la encuesta, incluyendo nuevos ítems relacionados con las emociones generadas, segmentando la misma en nuevas dimensiones. Se ha incluido además ítems sobre NPS (Net Promoter Score) y CSI (Customer Satisfaction Index).
- Encuesta de satisfacción a colaboradores. Conforme a lo establecido en la anterior encuesta, se ha procedido al cambio de los ítems dispuestos en esta encuesta, incluyendo las emociones generadas e incluyendo ítems sobre NPS (Net Promoter Score) y CSI (Customer Satisfaction Index).
- Encuesta de satisfacción a empresas. Para esta encuesta se ha procedido de la misma forma que las anteriores, se ha incluido nuevos ítems incluyendo las emociones generadas e incluyendo ítems sobre NPS (Net Promoter Score) y CSI (Customer Satisfaction Index).
- Encuesta de accesibilidad universal. Esta encuesta valora 9 aspectos sobre accesibilidad de nuestras instalaciones, relacionados con deambulación, aprehensión, localización y comunicación por parte de las personas discapacitadas, así como los aspectos que nos recomendaría mejorar.

### Encuesta de satisfacción Personas Usuarias de Servicios

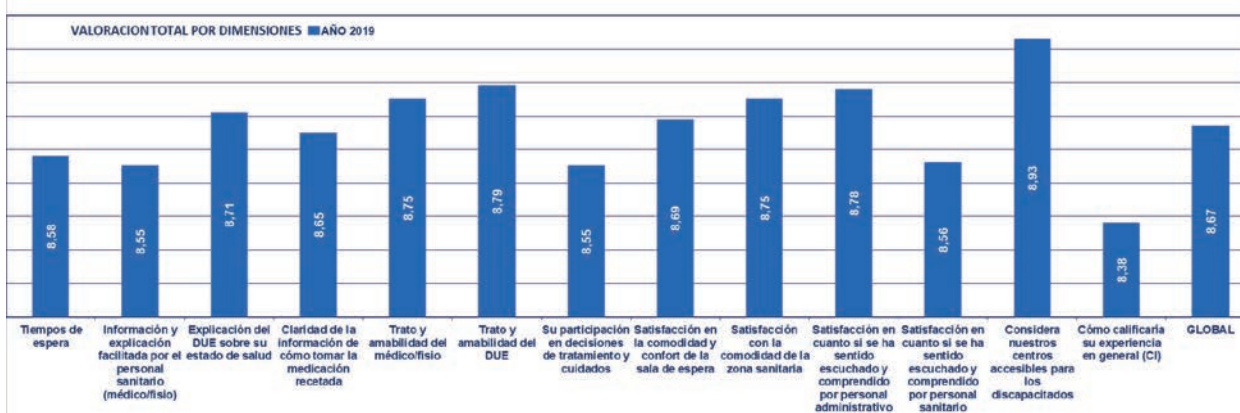
Durante el año 2019 se procedió a encuestar a nuestros clientes usuarios del servicio sanitario (pacientes), conforme a los criterios establecidos en el año anterior, valorando las áreas de: Urgencias, Contingencias Profesionales, Fisioterapia, Intervención Quirúrgica y Contingencias Comunes. La población y el tamaño muestral analizados en las encuestas para las diferentes áreas son las siguientes:

- Área Urgencias: Se encuestan a 570 pacientes.
- Área Contingencias Profesionales: Se encuestan a 588 pacientes.
- Área Fisioterapia: Se encuestan a 541 pacientes.
- Área de Hospitalización: Se encuestan a 38 pacientes.
- Área de Contingencias Comunes: Se encuestan a 573 pacientes.

**Valoración del servicio:** De las encuestas realizadas a los pacientes asistidos en las 5 áreas encuestadas se obtiene como resultado para el año 2019 una valoración media de 8,67 en una escala de 1 a 10 puntos. Por áreas observamos que lo mejor valorado en el 2019 son las Intervenciones Quirúrgicas, seguido de las áreas de Fisioterapia, y Consultas CC, por regla general, este grupo de interés considera satisfactorio el servicio recibido.



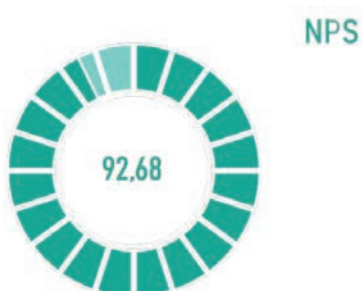
**Valoración por dimensiones:** Analizado por las variables encuestadas, la media obtenida para el año 2019 es de 8,67, al igual que la valoración por áreas en una escala de 1 a 10 puntos.



NOTA INFORMATIVA: Los datos globales de años anteriores varían con respecto a las anteriores memorias, ya que en su cálculo se tiene en cuenta aquellas encuestas que se entregan a principios de años y pertenecen al año anterior, habiéndose cerrado la valoración del año anterior el 31 de diciembre.

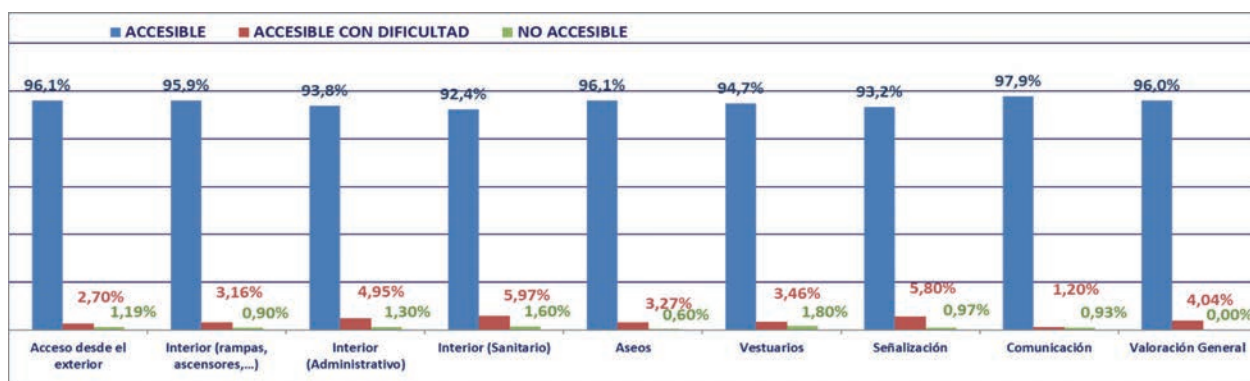
Por dimensiones, lo más valorado es si consideran que nuestros centros son accesibles para las personas discapacitadas (8,93), seguido del trato y amabilidad del DUE (8,79) y la satisfacción si se ha sentido escuchado y comprendido por el personal de administración (8,78). Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido.

Los valores %NPS (Net Promoter Score) y CSI (Customer Satisfaction Index) han sido los siguientes:



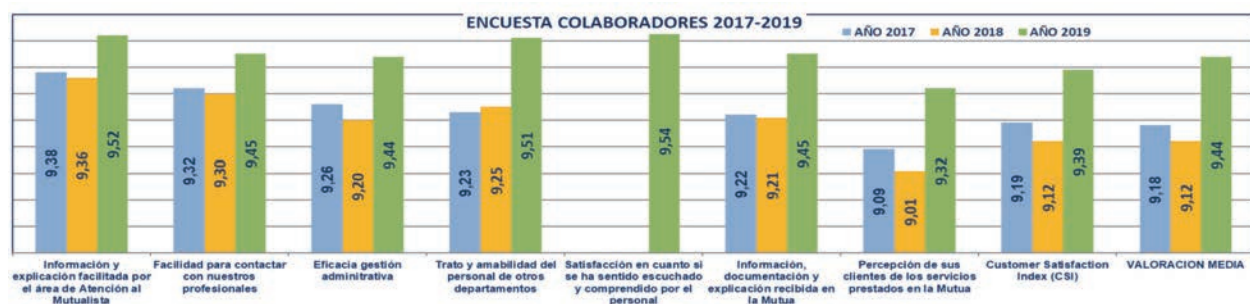
## Encuesta de Accesibilidad Universal

Durante el año 2019 hemos continuado realizando la encuesta sobre Accesibilidad Universal para conocer el grado de satisfacción de nuestras instalaciones por parte de los usuarios de servicios sobre aspectos relacionados con la metodología DALCO (Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n). Se han realizado un total de 338 encuestas, de las cuales 155 personas pasaron por Administraci3n, 220 por Consultas M3dicas, 181 por Fisioterapia y 7 por Quir3fanos. Las valoraciones por 3reas son las siguientes:



## Encuesta de satisfacci3n colaboradores

Respecto a las encuestas realizadas a los colaboradores, los resultados obtenidos han sido los siguientes: La valoraci3n sobre nuestros servicios de 9,44 en una escala de 1 a 10, siendo los aspectos mejor valorados, la satisfacci3n en cuanto si se ha sentido escuchado y comprendido por el personal (9,54), la informaci3n y explicaci3n facilitada por el 3rea de Atenci3n al Mutualista (9,52) y el trato y amabilidad del personal de otros departamentos (9,51). Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido, aumentando la valoraci3n obtenida respecto al a3o anterior.

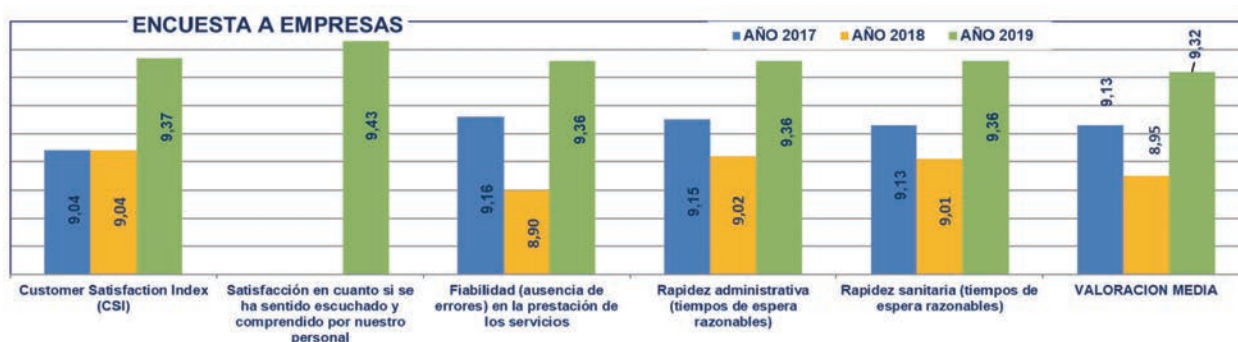


Los valores %NPS (Net Promoter Score) y CSI (Customer Satisfaction Index) han sido los siguientes:



## Encuesta de satisfacción empresas

Respecto a las encuestas realizadas a las empresas, los resultados obtenidos han sido los siguientes: La valoración sobre nuestros servicios es de un 9,32 en una escala de 1 a 10, siendo los aspectos mejor valorados, satisfacción en cuanto si se ha sentido escuchado y comprendido por el personal (9,43), la fiabilidad (ausencia de errores) en la prestación de los servicios (9,36) y la rapidez administrativa y sanitaria (tiempos de espera razonables) (9,36). Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido.



Los valores %NPS (Net Promoter Score) y CSI (Customer Satisfaction Index) han sido los siguientes:



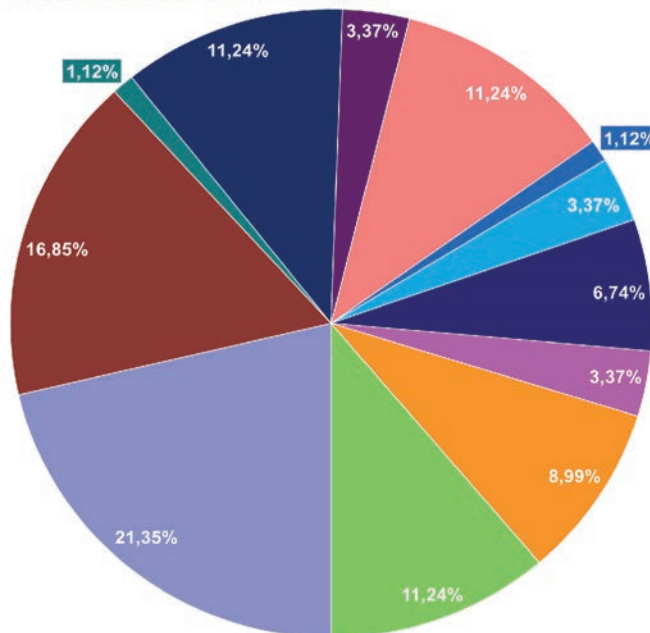
## QUEJAS Y RECLAMACIONES

A disposición de todas nuestras empresas mutualistas, colaboradores y población protegida existe un sistema de recogida de quejas y reclamaciones. Para ello, pueden dirigirse directamente desde los centros asistenciales, pagina Web [www.mutuacesma.com](http://www.mutuacesma.com) o a través de la Oficina virtual de Reclamaciones del Ministerio Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que atiende todas las quejas que se puedan dar en los diferentes servicios que se prestan, de forma que durante el 2019 se recogieron las siguientes reclamaciones:

- 89 reclamaciones registradas de un total de 32.499 procesos, esto supone un porcentaje en reclamaciones del 0,27% de las cuales un 82,02% se resolvieron favorablemente para nuestra entidad, un 10,11% se realizaron recomendaciones y un 7,87% favorable para la persona reclamante.

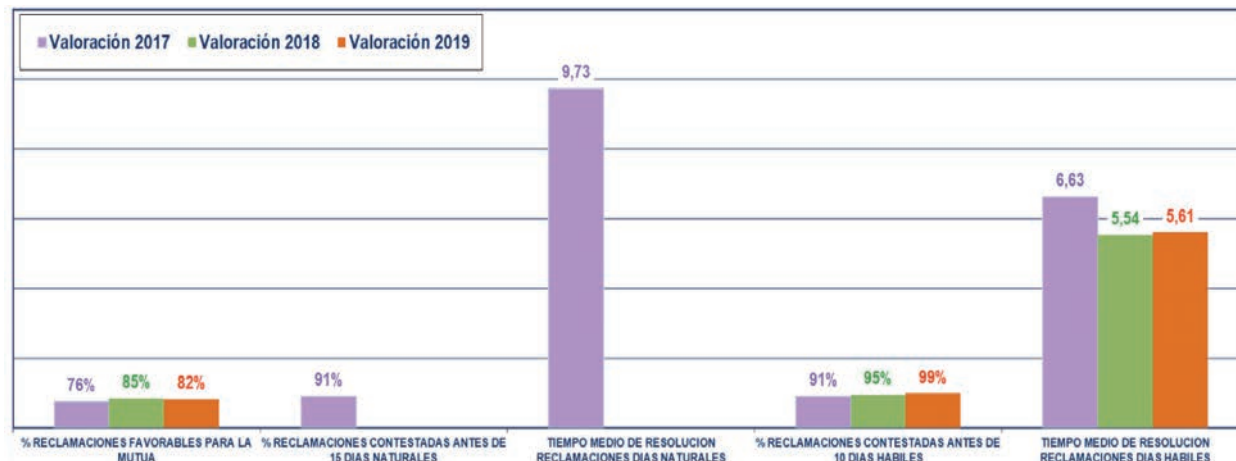
- Disconformidad con el alta
- Disconformidad con la calificación de la contingencia
- Riesgo Embarazo/Lactancia
- Prestaciones Económicas
- Transporte
- Disconformidad con el trato
- Asistencia sanitaria inadecuada
- Asistencia sanitaria. Diagnóstico
- Asistencia sanitaria. Informe Médico
- Asistencia sanitaria. Discrepancia con tratamiento
- Patrimoniales por daños y perjuicios
- Otros
- Delta
- Asistencia sanitaria. Demora en la atención
- Instalaciones
- CATA
- CUME

TIPO DE RECLAMACIONES 2019



Nota: En el presente gráfico no aparecen los resultados de las reclamaciones relacionadas con Patrimoniales por daños y perjuicios, Delta, Instalaciones, CATA y CUME por no existir ninguna reclamación.

- El 98,87% de las reclamaciones interpuestas se contestan antes de los 10 días hábiles establecidos por la Junta de Andalucía (Decreto 72/2008), estando la media de contestación por reclamaciones en 5,61 días hábiles.



- Los datos de las reclamaciones en cuanto al tiempo medio de resolución de reclamaciones, tanto en días naturales como días hábiles, se mantienen dentro de los límites establecidos por la Dirección de la Mutua.

De igual forma, a través de nuestra página Web y en nuestros diferentes centros asistenciales, se cuenta con un sistema de comunicación de quejas, reclamaciones, sugerencias, agradecimientos y comunicaciones externas QRSAC que nos hacen mejorar y prestar un servicio de mayor calidad.



## Transparencia

(Indicadores GRI 102-16, 102-17, 205-1 y 2 )

Cesma a principios del año 2015 hizo un avance importante en este aspecto, desarrollando e implantando acciones críticas para asegurar dentro de nuestra organización y para con nuestros grupos de interés, un comportamiento ético e íntegro; estableciéndose los mecanismos necesarios para su desarrollo, seguimiento y control.

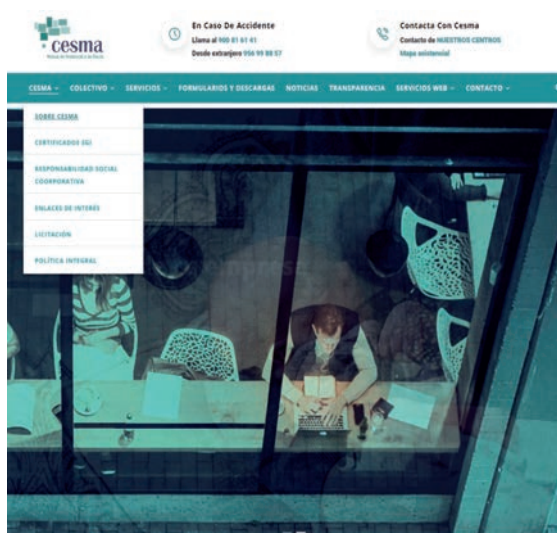
- Desarrollo del Portal de Transparencia en la página web.
- Código ético
- Programa de prevención de riesgos penales. Reglamento de prevención de imputaciones delictivas, Catalogo de conductas prohibidas y Canal interno de comunicación.

### Portal de Transparencia

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno regula, en su Título I la publicidad activa que deben realizar las mutuas, así como el derecho de acceso a la información pública por parte de todos los ciudadanos.

En este portal hemos agrupado toda la información requerida por dicha ley, además de facilitar un formulario de petición de acceso a información.

Los contenidos desarrollados son los siguientes:



#### Información institucional, organizativa y de planificación

- Funciones desarrolladas por Cesma
- Normativa de aplicación
- Estructura organizativa
- Organigrama
- Estatutos

#### Información económica, presupuestaria y estadística

- Información sobre contratos
- Cumplimiento y resultados
- Presupuestos
- Cuentas anuales e informes de auditoría
- Retribuciones de los altos cargos y máximos responsables de Cesma
- Relación de bienes inmuebles

#### Acceso a la información

- Formulario de solicitud de información

### Código ético

Se tomó la determinación de trasladar los valores de la Mutua, a todos los órganos y miembros que componen nuestra organización, elaborando el Código Ético que unido a los procedimientos internos ya existentes, reforzarán la Misión, la Visión y los Valores de Cesma.

El objetivo del presente Código es establecer los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades de CESMA tanto a nivel interno, en relación con los Miembros de la Mutua que en el ejercicio de sus funciones puedan hacer uso del nombre o denominación de CESMA, como a nivel externo.

Igualmente se busca con ello, facilitar el desarrollo de las operaciones cotidianas en un ambiente ético, serio, profesional e íntegro de acuerdo con los más elementales principios de buena fe contractual y con la legalidad vigente.

## Programa de Prevención de riesgos penales

Cesma inició la implantación de un programa de imputaciones penales, como consecuencia de las novedades legislativas introducidas por la Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio, por la que modifica la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre (Código Penal), y posteriores modificaciones L.O 1/2015, de 30 de marzo. Para ello contó con la ayuda externa de un gabinete de profesionales que nos ayudó a dicha implantación.

El programa contó con cuatro fases:

- Fase I, Informe de identificación de riesgos. Se comenzó realizando un estudio y análisis de las actividades y áreas. Revisión de procedimientos internos, establecimiento de las posibles consecuencias penales de las imputaciones, evaluación de las actividades desarrolladas por todos los empleados de la organización y análisis de las posibles responsabilidades en materia de contratación.
- Fase II, Redacción de programas de prevención y establecimiento de controles internos, en la que se revisó los controles internos que tenemos establecidos.
- Fase III, Comprobación de los sistemas de controles internos, revisando el funcionamiento de dichos sistemas.
- Fase IV, Programa de formación de directivos y empleados, formando a todo el personal de la organización.

Con fecha 21/1/2015 fue aprobado por la Junta Directiva el Reglamento de Prevención de Imputaciones Delictivas, por lo que contamos desde dicha fecha con un modelo de organización y gestión para la detección y prevención de riesgos penales debidamente implantado y difundido entre los empleados y directivos mediante formación presencial.

Se desarrollo e implantó en nuestro Sistema de Gestión el Catalogo de conductas prohibidas, en él se incluyen actuaciones o conductas cuya realización o ejecución resulta prohibida para los integrantes de la Junta Directiva, Director Gerente, Director Adjunto, Responsables de Áreas, miembros de las distintas Comisiones existentes en la Mutua, y empleados en general de CESMA.

Estas prohibiciones tienen por objeto evitar una posible imputación penal tanto de MUTUA CESMA, como de sus Miembros en el desarrollo de su actividad profesional o laboral.

Para finalizar se implanto un Canal interno de comunicación y denuncia que asegura y garantiza una total integridad del proceso. Su objeto es establecer un procedimiento de comunicación con el Responsable de Prevención Penal, sobre:

- Cualquier hecho o conducta de la que tengan conocimiento relacionada con una actuación u omisión presuntamente delictiva o generadora de un riesgo de imputación penal para la Mutua o para cualquiera de sus miembros.
- De noticia y/o requerimiento no habitual que reciban de cualquier orden jurisdiccional y/o Autoridad Jurisdiccional o Administrativa.

El Canal se aplica a todos y cada uno de los miembros.

La organización interna del mismo se desarrolla mediante un responsable de prevención penal que fue designado para analizar con rigor, independencia, autonomía, objetividad, y confidencialidad:

- Las denuncias que se efectúen sobre comportamientos detectados en el seno de la Mutua ejecutados presuntamente al margen de los estándares mínimos de ética de la Mutua y que, consecuentemente, podrían generar un riesgo de imputación delictiva tanto para la Mutua como para cualquiera de sus miembros.
- Las comunicaciones que reciba de estar la Mutua o cualquiera de sus miembros incurso en procedimiento judicial penal con motivo de hechos relacionados con las funciones desarrolladas en las distintas líneas de actividad.
- Las comunicaciones no habituales que reciba sobre requerimiento de documentación o información de la Mutua o de cualquiera de sus miembros por Autoridades Judiciales, Ministerio Fiscal, Tribunal de Cuentas, Administraciones Públicas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Este responsable puede contar con personal de apoyo interno o externo par analizar las incidencias.

Además durante el año 2015 se impartieron jornadas relacionada con estos temas a todos los niveles y áreas de la Mutua abarcando a la totalidad de los trabajadores.

Como parte de esta línea de trabajo y en el ámbito de la transparencia, Mutua de Andalucía y de Ceuta cuenta con los mecanismos necesarios para controlar y asegurar cada una de sus actividades mediante la realización de auditorías anuales. Dos auditorías de calidad, una interna y otra externa realizada por una entidad acreditada. Además, una financiera realizada por la Intervención General de la Seguridad Social. Durante el año 2019 se auditaron todas las diferentes áreas y procesos de Cesma, teniendo unos resultados satisfactorios.

## Protección datos y confidencialidad

(Indicadores 102-17)

En fecha 5 de diciembre de 2018 se promulga la nueva Ley de Protección de Datos Personales y garantías de derechos digitales (LOPDGDD 3/2018), con esta nueva disposición, CESMA ha adaptado su sistema a la nueva normativa nacional.

Siguiendo la planificación establecida por el Grupo de Protección de Datos, durante el ejercicio 2019 se han llevado a cabo las siguientes actividades:

### 1.- Análisis de medidas de seguridad en función del riesgo.

Una vez finalizada la Evaluación de Impacto en Protección de Datos y determinadas las medidas a aplicar en función al riesgo calculado, el seguimiento de estas medidas más importantes ha sido el siguiente:

a) Se revisaron todos los perfiles administrativos con acceso a datos de categorías especiales (salud), determinándose que, dado que no podemos discriminar, dentro de cada rol, el acceso desde el punto de vista técnico al ser facultad de Ibermutua por ser ellos los propietarios de los sistemas, para garantizar que por defecto los datos personales no sean accesibles a un número indeterminado de personas, se aplican medidas de índole organizativo, siendo éstas la firma de un documento de obligación de secreto profesional y la impartición de formación específica sobre privacidad.

b) Para habilitar a las personas que tratan datos de salud dentro de sus tareas usuales, sobre todo los gestores de CP y CC, se crea un documento de compromiso de confidencialidad específico, por el que se comprometen a mantener la confidencialidad y cumplir y promover las medidas de seguridad en protección de datos.

c) Para cumplir con la necesaria privacidad de los interesados a la hora de la toma de datos personales, se aprueban inversiones para adaptar los puestos de trabajo y poder encapsularlos de manera que garanticen dicha privacidad.

d) Para disminuir el riesgo de cesión o comunicación de datos personales fuera del ámbito de la Mutua, se aplican las medidas organizativas de formación y firma de los protocolos de seguridad o secreto profesional, así como la revisión de los accesos por parte del personal no autorizado a datos de salud.

## 2.- Creación de los procedimientos de actuación

Dentro de la 3ª fase de implantación del sistema de seguridad estaba prevista la creación e implantación de los procedimientos de actuación, éstos se retrasaron hasta la salida de la nueva Ley de protección de datos antes citada. Los procedimientos aprobados e implantados son los siguientes:

- GSD01 Aplicación del RGPD y LOPDGDD: procedimiento teórico en el que se describen las áreas más importantes de las normas mencionadas, tales como el ámbito de actuación, la responsabilidad activa, los principios de protección de datos, el encargado de tratamiento, etc.
- GSD02 Derechos de los interesados: definición y forma de operar para cumplir con los derechos de los interesados.
- GSD03 Obligaciones del responsable: descripción y cumplimentación de todas las obligaciones que, como responsable, Cesma debe cumplir.
- GSD04 Obligaciones y Funciones del Personal: se describen las obligaciones que tiene el personal en materia de protección de datos así como los protocolos o políticas de seguridad que deben cumplir.
- GSD05 Relaciones Laborales: procedimiento que recoge las obligaciones en protección de datos relacionadas con el personal de la mutua, desde la gestión de sus datos hasta la obligación de desconexión digital, todo ello de acuerdo a la nueva LOPDGDD.
- GSD06 Ámbito Administrativo: recoge la forma de operar de las distintas tareas que implican tratamiento de datos personales, sobre todo los de salud.

## 3.- Promulgación de las políticas de seguridad

En cumplimiento tanto de las medidas extraídas de la EIPD como de los procedimientos de actuación, se crean y distribuyen las políticas de seguridad, siendo éstas:

- Compromiso de confidencialidad: específico para las personas, que siendo administrativas, tratan datos de salud
- Normas de Seguridad: funciones, obligaciones y prohibiciones en materia de seguridad de datos, aplicable a todo el personal de la mutua
- Política de Desconexión Digital: aprobado por la Dirección y consensado con los RRTT
- Política de Uso de Dispositivos Digitales: usos permitidos y prohibidos de las aplicaciones y sistemas tecnológicos puestos a disposición del personal por parte de la Mutua

## 4.- Canales de comunicación

Se habilita, como canal de comunicación para resolver sugerencias, preguntas, notificaciones externas o vulneración de la norma, el correo electrónico del DPD, habiendo gestionado:

3 notificaciones de incidentes o reclamaciones externas  
2 incidentes internos de seguridad  
8 informes a petición del personal de la mutua  
20 solicitudes de información

## 5.- AMAT – RAMA

Dentro de la relación con otras mutuas o con las mutuas de la Corporación, se han realizado las siguientes reuniones:

- a) Reunión con AMAT para crear un código de Conducta Sectorial, un acuerdo regulador del tratamiento de datos personales y la parte de protección de datos del convenio de asistencia sanitaria
- b) Reunión con RAMA para revisar determinados documentos y promover la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad

## Innovación

(Indicadores 102-38, 102-39, 203-1)

Cesma, en su afán de mejora continua, trabaja de forma permanente en la integración de las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y los servicios como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social con la intención de seguir ofreciendo un mejor servicio acorde a las expectativas de los usuarios.

### Proceso Creatividad, Innovación y Mejora Continua



Cesma a través del grupo de proceso de Creatividad, Innovación y Mejora Continua (CIM), gestiona las ideas recopiladas por distintos canales y una vez analizadas las mismas, se desarrollan aquellas que se consideran una oportunidad, son novedosas y aportan valor a nuestros grupos de interés. El Comité de Dirección es el encargado de analizar la viabilidad de las mismas.

A través de diferentes canales de comunicación, buzón de ideas, buzón de sugerencias y grupo de proceso de Creatividad, Innovación y Mejora Continua, se recopilaron durante el 2019 un total de treinta y tres ideas.

Las ideas aprobadas en 2019 han sido:

**ESPACIO CARDIOPROTEGIDO.** Obtener la certificación de “zona cardioasegurada”. Certificación que concede la Consejería de Salud a través de la empresa pública de emergencias sanitarias.

**PURIFICADORES.** Purificar el aire, ayudando a la eliminación de olores y contaminantes aéreos.

**GESTION DE RESIDUOS ONG.** Las posibles contraprestaciones por residuos, como tóner, cartuchos u otros, para revertirlas a ONG.

**PORTAL DEL EMPLEADO: PROYECTO DE INTEGRACIÓN DE GESTIONES DE EMPLEADO.** Es el software de comunicación interna de recursos humanos que permite la descentralización de tareas del departamento, haciendo partícipes a los empleados y mandos en los procesos administrativos. Gestiona solicitudes de vacaciones y permisos, consulta de nóminas, actualiza datos de los empleados, etc...

**TERAPIA CELULAR ACTIVA.** Se trata de equipo electrónico de terapia celular que modula el voltaje de salida de forma continuada a una frecuencia de 448 kHz. Esto implica un mayor efecto celular y es una solución novedosa para ser aún más efectivos en el tratamiento de patologías agudas.

## Web Corporativa



Cesma cuenta con una nueva página Web de diseño renovado desde finales de 2018, con un entorno moderno y funcional, que ayuda a ofrecer un servicio rápido y actual lo que la convierte en una magnífica herramienta de trabajo e información para quienes la visitan.

La visualización de la página resulta clara, sin imágenes solapadas, con un diseño sencillo redundando en un manejo práctico y eficaz.

Entre sus utilidades cabe destacar:

Información sobre cómo actuar y donde dirigirse en caso de Accidente de Trabajo. Búsqueda y localización del centro asistencial más cercano.

Información más detallada, explicando paso a paso como llevar a cabo los principales trámites administrativos a efectuar en la mutua.

Formularios para efectuar trámites, presentados en formato autorrellenable y agrupados en una misma sección, para facilitar la búsqueda. También pueden descargarse los calendarios laborales con formato autorrellenables y con la información de los festivos locales.

Noticias y documentos informativos descargables

Herramientas de ayuda en formato Excel: calculador de cuotas de autónomos y calculador de nóminas para trabajadores adscritos al Sistema especial de empleados de hogar.

Sección de información pública. Siguiendo la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Acceso directo a otros sitios WEB de Cesma: Portal del paciente, CesmaNet, Canales de Comunicación y Participación, etc...

## Portal del paciente

Los pacientes de Cesma pueden acceder a su historia clínica a través de Internet. Se trata de una página web desde la que se puede acceder y descargar su historia clínica, los resultados de las pruebas realizadas en los centros de la mutua, así como consultar sus citas.

Esta moderna herramienta, fruto de la política de Responsabilidad Social Corporativa, refuerza el compromiso de la mutua con la Seguridad del Paciente, facilitándole el acceso a sus datos clínicos on line, simplemente conectándose a Internet desde cualquier lugar.

Puede acceder mediante el DNI electrónico o mediante claves que se pueden solicitar en cualquier centro de Cesma. El acceso se realiza a través de una página segura, que utiliza el protocolo de seguridad SSL, que encripta los datos y garantiza la seguridad y la confidencialidad.



## Intranet



La Intranet de Cesma es una herramienta a disposición de los trabajadores y trabajadoras de la Entidad como espacio para compartir internamente documentos e informaciones comunes.

Con ello, se pretende propiciar las aplicaciones de trabajo en grupo, los foros de discusión y la gestión de las distintas actividades desarrolladas en la Mutua.

Supone un medio de comunicación bidireccional que permite la comunicación

entre equipos, entre departamentos y en definitiva entre las distintas Delegaciones que conforman la Mutua.

Es un sitio de web local que ayudará a conseguir una mejor y más eficiente comunicación y colaboración entre todos los empleados y empleadas de Cesma.

## CesmaNet

CesmaNet es la extranet que Cesma pone a disposición de empresas mutualistas y despachos profesionales. Se trata de un servicio web donde, con las máximas garantías de seguridad, puede consultar y gestionar datos, facilitando su gestión diaria con la mutua.



Directamente desde CesmaNet se puede:

Gestionar partes de accidentes con y sin baja, interactuando con el sistema Delt@.

Hacer potentes consultas de trabajadores en baja, incluyendo históricos.

Consultar los descuentos autorizados por pago delegado.

Obtener informes de siniestralidad y absentismo a través de un módulo gráfico e intuitivo.

Acceder a las bases de datos de convenios colectivos y al histórico del boletín de novedades legislativas.

## Línea 900 de Atención al Mutualista

La Línea Asistencial 24h de Cesma, con el número telefónico gratuito 900 81 61 41, está operativa todos los días del año y dispone de un Call Center Medicalizado, con un equipo formado por personal sanitario que atiende y gestiona las urgencias médicas por accidente de trabajo y enfermedad profesional, tanto en España como en el extranjero.

Un profesional médico, tras obtener los datos de lo que ha sucedido y comprobar cuál es el estado del paciente, valorará la gravedad de la lesión, los servicios médicos que pueda precisar, indicará el hospital o centro asistencial más cercano al que puede acudir y el medio de transporte más adecuado para trasladar al accidentado.

Si el accidente laboral tiene lugar en el extranjero, el personal médico dará las pautas necesarias para la asistencia médica y la repatriación del accidentado, si fuese necesario. Para solicitar asistencia desde el extranjero deberá llamarse a través del número + 34 956 99 88 57.

Las empresas y los trabajadores que se vayan a desplazar al extranjero pueden consultar los trámites y gestiones previas necesarias que deben realizar, tanto la empresa como el trabajador, con la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.



## Comunicación

Campañas informativas dirigidas a diferentes colectivos utilizando como soportes principales, correos electrónicos, folletos, presentaciones y micrositos informáticos en la web con el fin de ampliar o desarrollar la información en ésta. Durante 2019, en Cesma, se han llevado a cabo las siguientes campañas informativas:

- o Campaña anual sobre Sistema de Incentivos Bonus a la reducción de la Siniestralidad
- o Campañas sobre prevención de riesgos laborales. Ver apartado prevención de riesgos laborales
- o Información periódica actualizada sobre Normativa, Convenios e Instrucciones laborales.
- o Información laboral a autónomos.
- o Campaña informativa Regulación del modelo de diligencia de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (la Orden ESS/1452/2016, de 10 de junio, (BOE 12.09.2016)

## Laboratorio de Biomecánica

Contamos en nuestras instalaciones de Algeciras con el Laboratorio de Valoración Funcional que permite la evaluación de los riesgos laborales relacionados con la carga física de un puesto de trabajo, desarrollado por el Instituto de Biomecánica de Valencia, utilizando el método ERGO/IBV a través de la aplicación informática desarrollada por ellos.

## Plan de gestión del absentismo

Cesma goza de una dilatada experiencia en la gestión del absentismo laboral, derivado de su propia actividad, al tramitar, las prestaciones sanitarias y económicas por contingencia profesional, la gestión de la prestación económica de I.T. por contingencia común, prestaciones económicas por REL, etc..



Esta experiencia y los buenos resultados en la gestión de la I.T permiten a Cesma dar un paso más para ofrecer un servicio más específico: Plan de Gestión del Absentismo laboral.

Éste consiste en un conjunto de acciones dirigidas al control del absentismo laboral derivado de incapacidad temporal y otras prestaciones, en colaboración con las empresas mutualistas. Entre las actuaciones, con implicación de servicio sanitario, administrativo y la propia empresa, cabe destacar:

- Acciones informativas y de asesoramiento sobre: Criterios de acceso a la incapacidad y prestaciones, protocolos y normativas sobre competencias, obligaciones y criterios en la gestión de absentismo.
- Programas de comunicación y sensibilización, Reuniones con los representantes de los trabajadores
- Análisis inicial sobre el absentismo: factores que inciden, análisis estadístico de los indicadores de IT, análisis de la siniestralidad
- Gestión eficiente de los procesos de incapacidad: Control y seguimiento óptimo de los procesos (interconsultas, citaciones, pruebas complementarias), aplicación de los protocolos de valoración funcional, programas de retorno al trabajo personalizados, adaptando el entorno laboral, etc...
- Información, análisis y evaluación periódica: Tratamiento informático y estadístico del registro de ausencias, seguimiento específico de indicadores clave, reuniones conjuntas de valoración y comprobación de eficiencia del plan.
- La empresa que se adhiera a este plan podrá seguir el desarrollo del mismo a través de CesmaNet, soporte que va a permitir, a través de una aplicación, ver y analizar de manera muy gráfica y descriptiva los datos relacionados con la gestión del absentismo por incapacidad temporal.

## Procedimiento unificado de la incapacidad temporal por contingencias comunes

Aplicamos una instrucción técnica en la que se desarrolla el procedimiento unificado de la incapacidad temporal por contingencias comunes (ITCC). Consta de tres herramientas que, conjuntamente, ayudan al médico gestor de ITCC a la hora de evaluar a los pacientes y a tomar la decisión de proponer el alta a los servicios públicos de salud, continuar en baja médica o proponer una incapacidad permanente.

Estos tres componentes son:

**Fichas ocupacionales:** describen las cargas que requieren los puestos de trabajo. Ayudan al médico a entender los requerimientos de una ocupación o puesto de trabajo. Actualmente disponemos de más de 220 fichas. Se valoran las cargas de 1 a 4 de menos a más requerimientos.

**Guías de valoración funcional:** Detallan los aspectos en los que nos podemos apoyar para valorar las diferentes patologías. A los médicos les puede servir de guía muy útil, por ejemplo en aquellas patologías menos frecuentes. Se puntúan de 1 a 4 en función de la gravedad.

**Sistema de calificación:** Unimos las dos mediciones anteriores y nos da una codificación en la que nos propone valorar el alta del paciente, continuar en situación de incapacidad temporal o valorar la posibilidad de una propuesta de incapacidad permanente.



Se trata de una herramienta muy potente, creada en el seno de la extinta Corporación Mutua, con la que se gana en objetividad. Ha sido validada científicamente por la Cátedra de Medicina del trabajo de la Universidad Miguel Hernández con resultado satisfactorio.

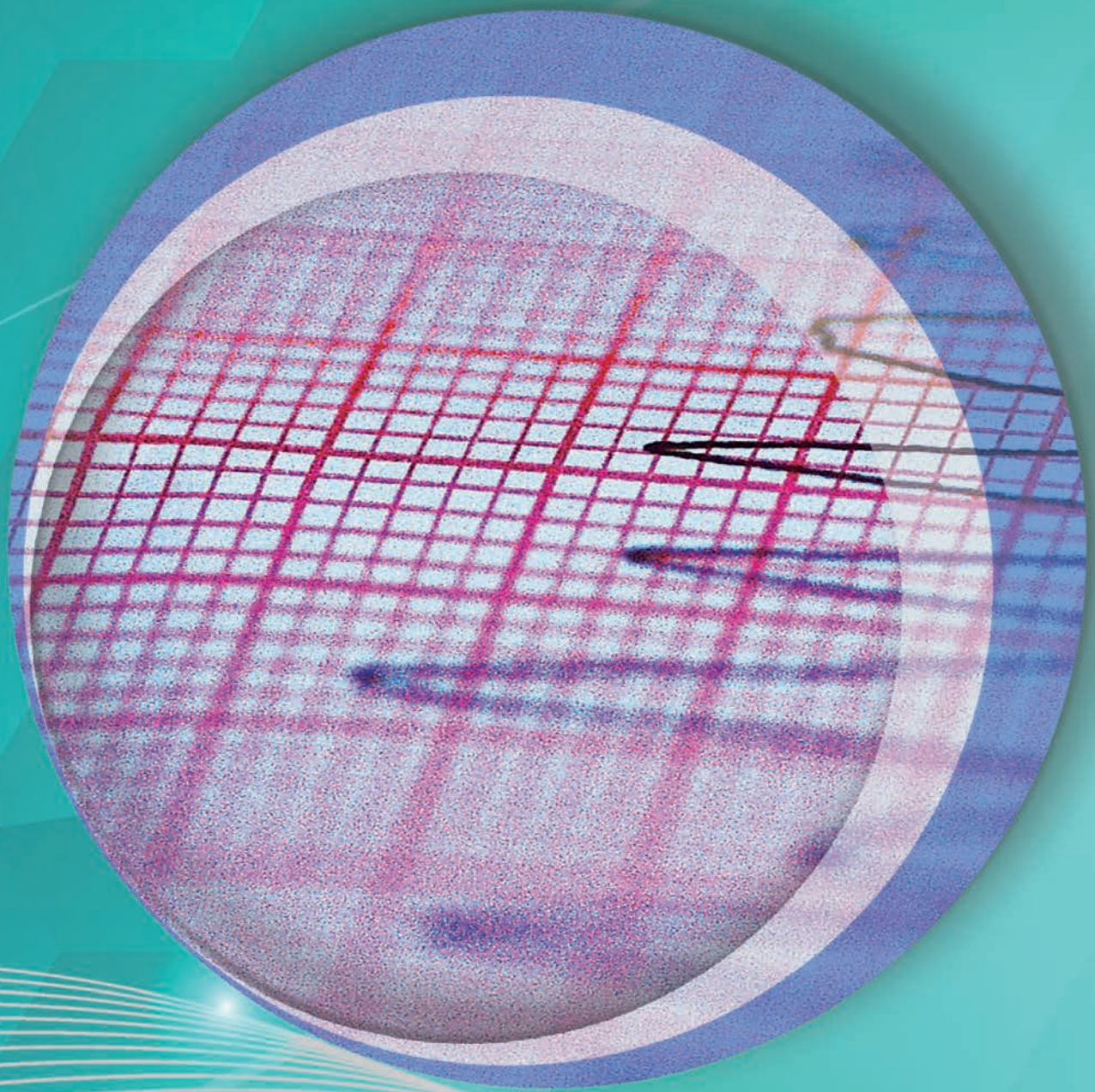
### Servicio de SMS

Cesma pone a disposición del preceptor de una prestación económica, el servicio de envío de un mensaje al móvil, informándole que se les ha hecho una transferencia bancaria. El texto incluye la siguiente información: importe transferido, inicio y final de su cuenta corriente, periodo y el nº de días que se abonan, y por último el teléfono de contacto del tramitador de Cesma.

### Servicio de Teletraducción

Cesma tiene disponible un nuevo servicio de traducción a través del teléfono para poder atender a los trabajadores que acuden a nuestras instalaciones con dificultades en el uso del idioma español.





**Desempeño  
Economico**

## Resultados generales

(Indicadores GRI 203-2, 403-1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta en el ejercicio correspondiente al 2019 presenta los siguientes resultados en su balance económico con arreglo al valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos económico.

EJERCICIO 2018			
VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
INGRESOS GESTIÓN ORDINARIA	79.218.301,80	172.509,29	79.390.811,09
INGRESOS OPERACIONES FINANCIERAS	33.707,95	444,62	34.152,57
INGRESOS POR RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	7.847.167,42	0	7.847.167,42
INGRESOS POR VARIACIÓN POR RESULTADOS POSITIVOS EJERCICIOS ANTERIORES	82.267,11	0	82.267,11
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>87.181.444,28</b>	<b>172.953,91</b>	<b>87.354.398,19</b>
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
PRESTACIONES SOCIALES	39.098.493,59	0	39.098.493,59
GASTOS PERSONAL	9.008.892,18	0	9.008.892,18
TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	12.319.851,47	0	12.319.851,47
CCRA INVALIDOS Y FALLECIDOS	6.703.537,22	0	6.703.537,22
APROVISIONAMIENTOS	3.464.167,69	0	3.464.167,69
IMPUESTOS	67.675,41	22.388,22	90.063,63
OTROS GASTOS	15.416.417,73	50.516,55	15.466.934,28
AMORTIZACIONES	592.763,81	10.938,07	603.701,88
OTRAS INVERSIONES	-303.725,73	22.522,27	-281.203,46
<b>GASTOS TOTALES</b>	<b>86.368.073,37</b>	<b>106.365,11</b>	<b>86.474.438,48</b>
VALOR ECONÓMICO FINAL	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
<b>INGRESOS-GASTOS</b>	<b>813.370,91</b>	<b>66.462,80</b>	<b>879.833,71</b>

Importes en €

Del resultado económico final de ingresos y gastos del patrimonio de la Seguridad Social Se realiza un ingreso por exceso de excedente a la Tesorería de la Seguridad Social, al Fondo de Prevención y Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) por un importe de 3.778.079,93 €.

Por lo tanto el resultado final de ingresos y gastos de Cesma es de 879.833,71 €.

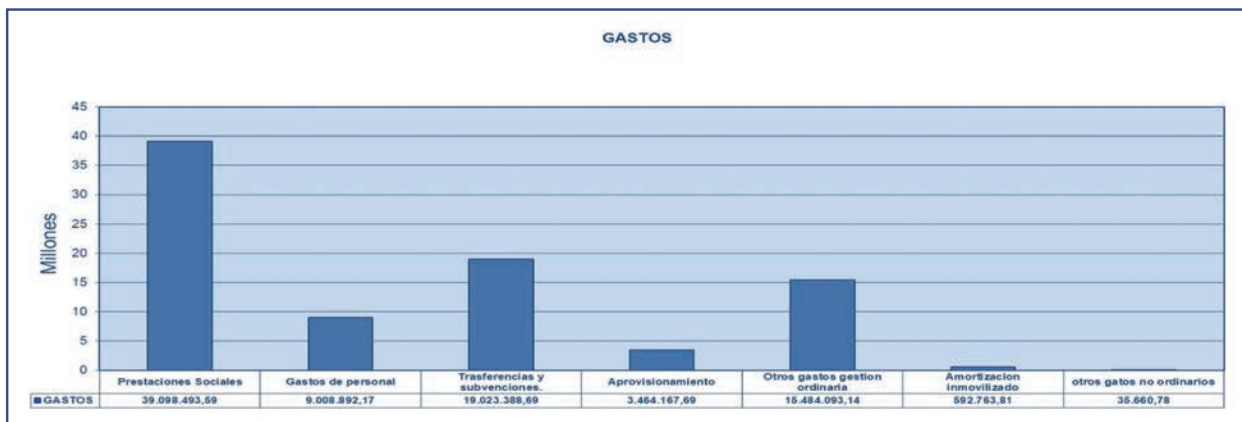
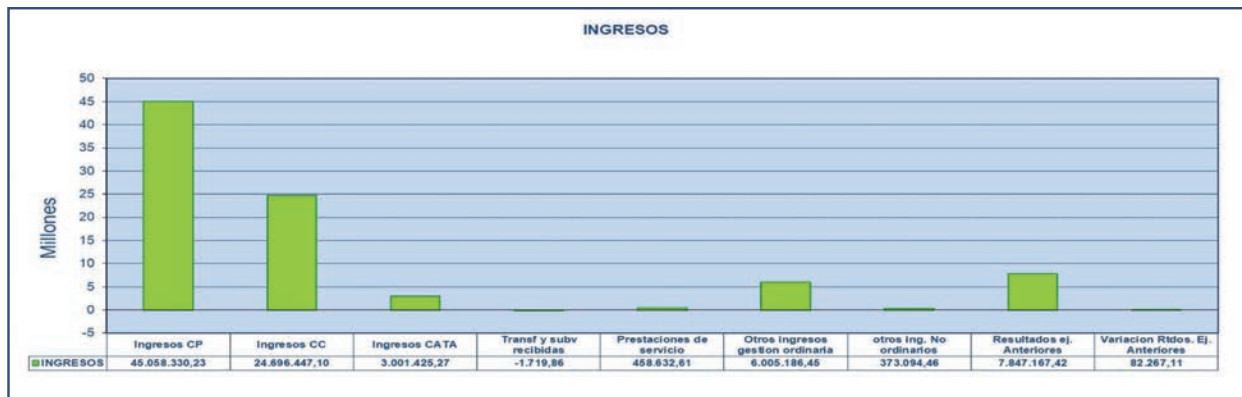


# Cuentas de Resultados y Balances

## Análisis de resultados económicos

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

El resultado económico de 2019, ha supuesto la obtención de superávit en las tres contingencias que gestionamos, Contingencias Profesionales, Contingencias Comunes y Cese de actividad de trabajadores autónomos.



La actividad económica durante el año 2.019 mantuvo la tendencia de crecimiento. Ello tuvo un efecto inmediato en la actividad propia de la Mutua que produjo un crecimiento de la recaudación de cuotas del 7,25 %.

- La morosidad se mantuvo elevada de manera significativa. Los cobros por vía Ejecutiva, crecieron moderadamente. Es importante resaltar el enorme impacto de las anulaciones de cuotas por impago de las empresas, que ha supuesto para el año 2.019 el 11,28 % de las cuotas devengadas. La evolución temporal de este indicador ha mejorado sensiblemente desde que acabó la crisis, habiéndose reducido respecto al obtenido en 2018.
- El gasto por la prestación de Incapacidad Temporal de Accidentes de Trabajo, se incrementó durante al año 2.019, como consecuencia de la mayor afiliación, la duración media de los procesos se mantuvo estable, sin olvidar el esfuerzo de control y racionalización del gasto que se ha realizado. Es de destacar que este gasto ha crecido en términos relativos, con relación al volumen de cuotas recaudadas, que ha pasado del 11,64 % al 12,65 %. En relación a las cuotas devengadas el índice se ha situado en el 12,33 %.
- Los gastos de Capitales Coste de Rentas y su provisión disminuyeron respecto al año anterior, una vez asumido el efecto de la aplicación a partir de 1 de enero de 2007 de la nueva tarifa aplicable al cálculo de dichos capitales. También es importante resaltar la puesta en marcha del grupo de EVI interno, dedicado al análisis y valoración de aquellos accidentes susceptibles de generar una capitalización. Ello puede mejorar, en el futuro más próximo, la eficiencia de la Mutua en el resultado de la contingencia de Accidentes de Trabajo. Durante el año 2016, hemos acometido una profunda revisión en el procedimiento del EVI interno, denominado ahora Grupo de Apoyo a la IMS, que debe suponer una mejora significativa en la agilidad de las comunicaciones, en la gestión de los casos graves y en la mejor atención sanitaria a los accidentados.

- La evolución de los tipos de interés durante el año, se mantuvo en valores muy bajos, además debe tenerse en cuenta la obligación legal de invertir solo en títulos de Deuda Pública española. Dada esta situación y ante la posibilidad de obtener intereses negativos, las inversiones financieras no se han realizado.
- La gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes de trabajadores por cuenta ajena, creció, debido al aumento de la afiliación y al aumento de la incorporación de trabajadores que ya estaban protegidos por la C.P. El resultado del indicador de Prestaciones sobre Cuotas se situó en el 113,87% lo que representa una tendencia negativa en su evolución temporal.
- La gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal por contingencias comunes de los trabajadores autónomos por cuenta propia, creció consecuencia de la incorporación de nuevos autónomos. El resultado del indicador de Prestaciones sobre Cuotas se situó en el 125,15% que supone una tendencia muy negativa en su evolución temporal.

El marco normativo que afecta a la gestión de la Contingencia Común de los trabajadores Autónomos por cuenta propia se ha visto modificado de manera sustancial, tanto por el efecto del Real Decreto-Ley 28/18 de 28 de Diciembre como por la Orden del TMS 83/19 de 31 de Enero por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social para el año 2019. El efecto combinado de ambas normas ha supuesto la incorporación de los autónomos, de manera obligatoria, a la gestión de la CP, CC y el CATA, lo que supone un efecto positivo para las Mutuas y, por otro lado, una reducción significativa en los tipos de cotización y como consecuencia en los ingresos que percibimos por estas contingencias; así como un incremento de los gastos en prestaciones por la vía de asumir las Mutuas el coste de las cotizaciones sociales de los autónomos cuya baja médica supera los 60 días.

El efecto de todo ello supone, de facto, una disminución de los ingresos que percibimos que se puede estimar en un 40% de ellos, un incremento de los gastos en prestaciones del 14% y un incremento debido a la asunción del gasto de cotización por bajas médicas de autónomos que superan los 60 días de baja. El impacto negativo de estos efectos ha supuesto la obtención de pérdidas importantes en esta gestión.

Como consecuencia las pérdidas económicas en la Gestión de la Contingencia Común son importantes e inevitables para todas las Mutuas, habiéndose previsto un mecanismo de financiación de las pérdidas de la CC que proviene de la obtención de Excedentes en la gestión de la CP. Nos encontramos ante el problema más grave de nuestro Sector, en toda su Historia, y en el futuro más próximo veremos la capacidad de las Mutuas de gestionar esta nueva situación, así como la complicidad, o no, del Ministerio para salir de esta grave situación, que compromete el futuro del Sector y de todas las Mutuas.

Nuevamente es necesario invocar la necesidad de que por parte del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y migración se dicten las normas necesarias en los procedimientos de gestión, y en la normativa que la afecta, a fin de conseguir mejorar el rumbo de la gestión de las Contingencias Comunes. También es necesario el incremento de la financiación de ésta contingencia, ante las pérdidas económicas del sector de mutuas, que está llevando a algunas de ellas, a una situación límite de reservas y tesorería.

- En cuanto el resultado del patrimonio privativo arroja un superávit de 66.588,80 €, que se aplicará a dotar las reservas de dicho patrimonio.

Respecto al año 2019, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social, habiéndose recibido a la hora de presentar esta Memoria, el informe definitivo, de la citada Intervención, respecto de los Estados Financieros que se someten a la aprobación de la Junta General. En este sentido, la Intervención General de la Seguridad Social ha emitido opinión favorable respecto a los estados financieros de la Mutua de Andalucía y de Ceuta a 31 de diciembre de 2019, tanto en la gestión del patrimonio de la Seguridad Social, como en la gestión del patrimonio histórico, en el sentido de que aquellos, presentan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y presupuestaria y de los resultados de la entidad, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con las normas y principios contables y presupuestarios que son de aplicación.

## Gestión de la Seguridad Social. Cuenta de resultados

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº CTAS.		EJ 2019	EJ 2018
	<b>1. Cotizaciones sociales</b>	<b>72.756.202,60</b>	<b>67.841.029,83</b>
7200, 7210	a) Régimen general	17.764.184,14	14.847.216,22
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos	6.932.262,96	13.572.365,85
7202, 7212	c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	48.059.755,50	39.421.447,76
	<b>2. Tranferencias y subvenciones recibidas</b>	<b>-1.719,86</b>	<b>3.105,83</b>
	a) Del ejercicio	-1.719,86	3.105,83
751	a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
750	a.2) Tranferencias	-1.719,86	3.105,83
752	a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
705, 740, 741	<b>3. Prestaciones de servicios</b>	<b>458.632,61</b>	<b>453.475,23</b>
780, 781, 782, 783	<b>4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>5. Otros ingresos de gestión ordinaria</b>	<b>5.997.686,45</b>	<b>5.056.375,93</b>
776	a) Arrendamientos	0,00	0,00
775, 777	b) Otros ingresos	142.779,60	145.282,83
7970	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	1.547.479,17	1.379.321,56
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	4.307.427,68	3.531.771,54
795	<b>6. Excesos de provisiones</b>	<b>7.500,00</b>	<b>5.000,00</b>
	<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>79.218.301,80</b>	<b>73.358.986,82</b>
	<b>7. Prestaciones sociales</b>	<b>-39.098.493,59</b>	<b>-32.103.598,72</b>
(630)	a) Pensiones	0,00	0,00
(631)	b) Incapacidad temporal	-33.707.942,33	-28.503.620,98
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-2.388.244,26	-2.184.070,98
(634)	d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-721.520,11	-734.219,71
(636)	f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos	-117.436,31	-211.542,45
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-111.906,50	-90.063,39
(639)	i) Otras prestaciones	-2.051.444,08	-380.081,21
	<b>8. Gastos de personal</b>	<b>-9.008.892,18</b>	<b>-8.486.775,89</b>
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados	-6.756.874,58	-6.406.500,33
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales	-2.252.017,60	-2.080.275,56
	<b>9. Tranferencias y subvenciones concedidas</b>	<b>-19.023.388,69</b>	<b>-15.634.729,31</b>
(650)	a) Tranferencias	-12.319.851,47	-10.994.508,67
(651)	b) Subvenciones	-6.703.537,22	-4.640.220,64
	<b>10. Aprovisionamientos</b>	<b>-3.464.167,69</b>	<b>-2.825.613,10</b>
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611	a) Compras y consumos	-3.464.167,69	-2.825.613,10
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
	<b>11. Otros gastos de gestión ordinaria</b>	<b>-15.484.093,14</b>	<b>-16.740.264,98</b>
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-2.383.204,42	-2.393.433,75
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos	-67.675,41	-77.604,46
(676)	c) Otros	0,00	0,00
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-1.629.736,20	-1.696.417,53
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-8.207.982,63	-8.265.381,56
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-3.195.494,48	-4.307.427,68
(68)	<b>12. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-592.763,81</b>	<b>-518.190,10</b>
	<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-86.671.799,10</b>	<b>-76.309.172,10</b>

Importe en euros



Nº CTAS.		EJ 2019	EJ 2018
	<b>I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>-7.453.497,30</b>	<b>-2.950.185,28</b>
	<b>13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta</b>	<b>-29.062,27</b>	<b>-16.111,28</b>
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	a) Deterioro de valor	0,00	0,00
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)	b) Bajas y enajenaciones	-29.062,27	-16.111,28
7531	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
	<b>14. Otras partidas no ordinarias</b>	<b>332.788,00</b>	<b>316.416,28</b>
773, 778	a) Ingresos	337.788,00	323.916,28
(678)	b) Gastos	-5.000,00	-7.500,00
	<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>-7.149.771,57</b>	<b>-2.649.880,28</b>
	<b>15. Ingresos financieros</b>	<b>35.306,46</b>	<b>14.146,83</b>
760	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
761, 762, 769	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	35.306,46	14.146,83
755, 756	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
(660), (662), (669)	<b>16. Gastos financieros</b>	<b>-1.598,51</b>	<b>-4.617,56</b>
784, 785, 786, 787	<b>17. Gastos financieros imputados al activo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>18. Variación del valor razonable en activos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
7640, (6640)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
7641, (6641)	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
768, (668)	<b>19. Diferencias de cambio</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
766, 7963, 7964, 7968, (666), (6963), (6964), (6968)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	b) Otros	0,00	0,00
	<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>33.707,95</b>	<b>9.529,27</b>
	<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>-7.116.063,62</b>	<b>-2.640.351,01</b>
	<b>± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>		<b>805.458,86</b>
	<b>VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>	<b>-7.116.063,62</b>	<b>-1.834.892,15</b>
	<b>VII RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>	<b>7.847.167,42</b>	<b>7.355.097,29</b>
	<b>VIII VARIACIÓN POR RESULTADOS POSITIVOS EJ. ANTERIORES</b>	<b>82.267,11</b>	<b>1.890.583,68</b>
	<b>IX RESULTADO GLOBAL</b>	<b>813.370,91</b>	<b>7.410.788,82</b>

Importe en euros

## Gestión de la Seguridad Social. Balance a 31-12-2019

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº CTAS.	ACTIVO	EJ. 2019	REEXPRESADO EJ. 2018
	<b>A) Activo no corriente</b>	<b>14.972.921,09</b>	<b>15.095.958,17</b>
	<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>472.198,09</b>	<b>576.919,20</b>
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas	177.503,22	194.137,62
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	294.694,87	382.781,58
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
	<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>14.410.507,77</b>	<b>14.397.309,87</b>
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos	1.896.788,52	1.896.788,52
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones	10.377.858,53	10.501.665,09
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material	2.135.860,72	1.998.856,26
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
	<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
220, (2820), (2920)	1. Terrenos	0,00	0,00
221, (2821), (2921)	2. Construcciones	0,00	0,00
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
	<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
240, 243, 244, (2933), (2934)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
248, (2938)	4. Otras inversiones	0,00	0,00
	<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>10.491,60</b>	<b>10.491,60</b>
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00
258, 26	4. Otras inversiones financieras	10.491,60	10.491,60
2521, (2980)	<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>	<b>79.723,63</b>	<b>111.237,50</b>
	<b>B) Activo corriente</b>	<b>29.481.417,93</b>	<b>44.948.548,02</b>
38, (398)	<b>I. Activos en estado de venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>II. Existencias</b>	<b>11.060,56</b>	<b>11.608,56</b>
30, (390)	1. Productos farmacéuticos	11.060,56	11.608,56
31, (391)	2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
	<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>19.053.541,86</b>	<b>35.281.410,05</b>
4300, 431, 443, 448, (4900)	1. Deudores por operaciones de gestión	1.600.788,64	9.167.349,91
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2. Otras cuentas a cobrar	17.437.850,12	26.096.418,79
470, 471, 472	3. Administraciones públicas	14.903,10	17.641,35
450, 455, 456	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
	<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>66.828,98</b>	<b>93.855,52</b>
540, (549), (596)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Créditos y valores representativos de deuda	66.278,98	89.805,52
545, 548, 565, 566	4. Otras inversiones financieras	550,00	4.050,00
480, 567	<b>VI. Ajustes por periodificación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>10.349.986,53</b>	<b>9.561.673,89</b>
577	1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería	10.349.986,53	9.561.673,89
	<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>	<b>44.454.339,02</b>	<b>60.044.506,19</b>

Importe en euros

Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJ. 2019	REEXPRESADO EJ. 2018
	<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>31.225.386,03</b>	<b>42.652.758,21</b>
10	I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
	II. Patrimonio generado	<b>30.871.350,69</b>	<b>42.297.354,77</b>
11	1. Reservas	26.239.799,50	23.944.410,30
120, 122	2. Resultados de ejercicios anteriores	11.747.614,81	20.187.836,62
129	3. Resultados de ejercicio	-7.116.063,62	-1.834.892,15
	III. Ajustes por cambios de valor	<b>354.035,34</b>	<b>355.403,44</b>
136	1. Inmovilizado no financiero	354.035,34	355.403,44
133	2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
130, 131, 132	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
	<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>5.000,00</b>	<b>7.500,00</b>
14	I. Provisiones a largo plazo	5.000,00	7.500,00
	II. Deudas a largo plazo	0,00	0,00
170, 177	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
171, 172, 173, 178, 18	4. Otras deudas	0,00	0,00
174	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
	<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>13.223.952,99</b>	<b>17.384.247,98</b>
58	I. Provisiones a corto plazo	4.222.989,15	4.490.581,73
	II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
520, 527	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4. Otras deudas	0,00	0,00
524	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	<b>9.000.963,84</b>	<b>12.893.666,25</b>
4000, 401	1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2. Otras cuentas a pagar	8.803.960,45	12.532.726,80
475, 476, 477	3. Administraciones públicas	197.003,39	360.939,45
452, 456, 457	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
485, 568	V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
	<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>	<b>44.454.339,02</b>	<b>60.044.506,19</b>

Importe en euros

## Gestión del Patrimonio Privativo. Cuenta de resultados

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº CTAS.		EJ. 2019	EJ. 2018
	<b>1. Cotizaciones sociales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
7200, 7210	a) Régimen general	0,00	0,00
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos	0,00	0,00
7202, 7212	c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0,00	0,00
	<b>2. Tranferencias y subvenciones recibidas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	a) Del ejercicio	0,00	0,00
751	a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
750	a.2) transferencias	0,00	0,00
752	a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
705, 740, 741	<b>3. Prestaciones de servicios</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
780, 781, 782, 783	<b>4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>5. Otros ingresos de gestión ordinaria</b>	<b>172.509,29</b>	<b>186.862,53</b>
776	a) Arrendamientos	153.398,78	168.791,99
775, 777	b) Otros ingresos	0,00	0,00
7970	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	19.110,51	18.070,54
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	0,00	0,00
795	<b>6. Excesos de provisiones</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>172.509,29</b>	<b>186.862,53</b>
	<b>7. Prestaciones sociales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(630)	a) Pensiones	0,00	0,00
(631)	b) Incapacidad temporal	0,00	0,00
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	0,00	0,00
(634)	d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	0,00	0,00
(636)	f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos	0,00	0,00
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	0,00	0,00
(639)	i) Otras prestaciones	0,00	0,00
	<b>8. Gastos de personal</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados	0,00	0,00
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales	0,00	0,00
	<b>9. Transferencias y subvenciones concedidas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(650)	a) Transferencias	0,00	0,00
(651)	b) Subvenciones	0,00	0,00
	<b>10. Aprovisionamientos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611	a) Compras y consumos	0,00	0,00
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
	<b>11. Otros gastos de gestión ordinaria</b>	<b>-62.512,20</b>	<b>-86.559,60</b>
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-31.406,04	-56.773,30
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos	-11.995,65	-10.675,79
(676)	c) Otros	0,00	0,00
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-19.110,51	-19.110,51
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	0,00	0,00
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	0,00	0,00
(68)	<b>12. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-10.938,07</b>	<b>-6.880,64</b>
	<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-73.450,27</b>	<b>-93.440,24</b>

Importe en euros

Nº CTAS.		EJ. 2019	EJ. 2018
	<b>I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>99.059,02</b>	<b>93.422,29</b>
	<b>13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta</b>	<b>-184,66</b>	<b>0,00</b>
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	a) Deterioro de valor	0,00	0,00
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)	b) Bajas y enajenaciones	-184,66	0,00
7531	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
	<b>14. Otras partidas no ordinarias</b>	<b>-22.337,61</b>	<b>-5.253,25</b>
773, 778	a) Ingresos	0,00	3.268,37
(678)	b) Gastos	-22.337,61	-8.521,62
	<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>76.662,75</b>	<b>88.169,04</b>
	<b>15. Ingresos financieros</b>	<b>444,62</b>	<b>6.004,40</b>
760	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
761, 762, 769	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	444,62	6.004,40
755, 756	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
(660), (662), (669)	<b>16. Gastos financieros</b>	<b>-126,00</b>	<b>0,00</b>
784, 785, 786, 787	<b>17. Gastos financieros imputados al activo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>18. Variación del valor razonable en activos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
7640, (6640)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
7641, (6641)	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
768, (668)	<b>19. Diferencias de cambio</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	b) Otros	0,00	0,00
	<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>318,62</b>	<b>6.004,40</b>
	<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>76.981,37</b>	<b>94.173,44</b>
(6616), (6617), (6618), 6619	21. Impuesto sobre beneficios	-10.392,57	-12.836,88
	<b>V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>66.588,80</b>	<b>81.336,56</b>
	<b>± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>	<b>0,00</b>	<b>-5.350,05</b>
	<b>VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>	<b>66.588,80</b>	<b>75.986,51</b>

Importe en euros

## Gestión del Patrimonio Privativo. Balance a 31-12-2019

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº CTAS.	ACTIVO	EJ. 2019	REEXPRESADO EJ. 2018
	<b>A) Activo no corriente</b>	<b>1.163.344,68</b>	<b>1.028.721,56</b>
	<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
	<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>607.651,55</b>	<b>498.807,36</b>
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos	270.341,74	270.341,74
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones	229.754,19	207.210,47
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material	107.555,62	21.255,15
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
	<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>	<b>550.738,22</b>	<b>524.959,29</b>
220, (2820), (2920)	1. Terrenos	284.344,82	284.344,82
221, (2821), (2921)	2. Construcciones	238.133,89	240.614,47
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	28.259,51	0,00
	<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
240, 243, (2933)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
248, (2938)	4. Otras inversiones	0,00	0,00
	<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>4.954,91</b>	<b>4.954,91</b>
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00
258, 26	4. Otras inversiones financieras	4.954,91	4.954,91
2521, (2980)	<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
38, (398)	<b>B) Activo corriente</b>	<b>543.778,36</b>	<b>576.173,83</b>
	<b>I. Activos en estado de venta</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>II. Existencias</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
30, (390)	1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00
31, (391)	2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
	<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>44.740,04</b>	<b>13.558,02</b>
4300, 431, 443, 448, (4900)	1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2. Otras cuentas a cobrar	28.809,79	966,25
470, 471, 472, 473, 474	3. Administraciones públicas	15.930,25	12.591,77
450, 455, 456	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otr	0,00	0,00
	<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
540, (549), (596)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00
545, 548, 565, 566	4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
480, 567	<b>VI. Ajustes por periodificación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>499.038,32</b>	<b>562.615,81</b>
577	1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería	499.038,32	562.615,81
	<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>	<b>1.707.123,04</b>	<b>1.604.895,39</b>

Importe en euros

Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJ. 2019	REEXPRESADO EJ. 2018
	<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>1.636.221,63</b>	<b>1.569.632,83</b>
10	I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
	II. Patrimonio generado	1.636.221,63	1.569.632,83
11	1. Reservas	1.724.817,92	1.643.481,36
120, 122	2. Resultados de ejercicios anteriores	-155.185,09	-149.835,04
129	3. Resultados de ejercicio	66.588,80	75.986,51
	III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
136	1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
133	2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
130, 131, 132, 137	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
	<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>15.127,53</b>	<b>15.127,53</b>
14	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
	II. Deudas a largo plazo	15.127,53	15.127,53
170, 177	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
171, 172, 173, 178, 18	4. Otras deudas	15.127,53	15.127,53
174	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
	<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>55.773,88</b>	<b>20.135,03</b>
58	I. Provisiones a corto plazo	15.277,48	0,00
	II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
520, 527	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4. Otras deudas	0,00	0,00
524	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	40.496,40	20.135,03
4000, 401	1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2. Otras cuentas a pagar	27.439,70	6.768,25
475, 476, 477, 479	3. Administraciones públicas	13.056,70	13.366,78
452, 456, 457	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
485, 568	V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
	<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>	<b>1.707.123,04</b>	<b>1.604.895,39</b>

Importe en euros

## Cartera de valores a 31-12-2019

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

La Ley 35/14 de 26 de diciembre, por la que se modificó el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, estableció en su artículo setenta y cinco y setenta y cinco bis un nuevo régimen de las reservas de las Mutuas, que supuso la necesidad de adaptar las reservas anteriores a la Ley. Esta adaptación supuso una reducción muy importante de esas reservas que debieron transferirse a la Tesorería General de la Seguridad Social.

Para hacer frente a estas transferencias, la mutua tuvo que liquidar la totalidad de sus inversiones financieras, por lo que de facto, se ha producido una disminución importante del activo y pasivo de su balance.

Esta situación ha sido general para el sector, si bien en nuestro caso al ser una Mutua pequeña su impacto es más significativo.

Como consecuencia de todo ello esta mutua a 31/12/2018 y a 31/12/2019 no poseía inversiones financieras de ningún tipo.

Las operaciones realizadas para la venta de estos valores se realizó siguiendo las recomendaciones establecidas en el Código de Conducta de Inversiones financieras aprobado por la Comisión Nacional de Mercados de Valores, evitando aquellas operaciones tales como ventas de valores en corte, operaciones intradía, compra/venta de futuros y operaciones, etc..



## Cantidades abonadas por incapacidad permanente y muerte durante el ejercicio 2019

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

	CEUTA	CÁDIZ	MÁLAGA	SEVILLA	CÓRDOBA	HUELVA	GRANADA	JAEN	ALMERÍA	ACCIDENTES	TOTAL €
<b>DIRECTAS</b>											
<b>AUXILIOS ECONÓMICOS</b>											
cantidades pagadas	46,50		93,00		46,50	0,00	0,00	0,00	0,00		186,00
<b>DESPLAZAMIENTOS</b>											
cantidades pagadas	21.020	121.373	135.074	48.535	38.925	24.799	15.898	468	6.024		412.116
<b>INDEMNIZACIONES Y ENTREGAS ÚNICAS</b>											
<b>INDEMNIZACIONES POR BAREMO</b>											
cantidades pagadas	5.000	34.210	71.890	3.300	14.510	3.240	1.070	0,00	1.140		134.360
número de accidentados	3	15	33	4	11	2	1	0	1	70	
<b>TANTO ALZADO MUERTE</b>											
cantidades pagadas	18.304,74		14.066		10.306,29	0,00	0,00	0,00	0,00		42.677
número de accidentados	1		4		3	0	0	0	0	8	
<b>INDEMNIZACIONES A TANTO ALZADO</b>											
cantidades pagadas	0,00	26.401,68	108.315,84	4.315,35	26.540,00	0,00	0,00	0,00	0,00		165.572,87
número de accidentados	0	2	3	2	1	0	0	0	0	8	
<b>TRANSFERIDAS</b>											
<b>INVALIDEZ PERMANENTE</b>											
cantidades pagadas	875.337,43	1.454.968,30	2.592.268,24	121.408,97	113.508,91	181.212,70	0,00	0,00	89.126,12		5.427.830,67
número de accidentados	9	20	21	7	3	1	0	0	2	63	
<b>CAPITALES RENTA MUERTE</b>											
cantidades pagadas	20.553,96	512.621,66	373.362,78	54.537,69	196.343,98	0,00	0,00	54.836,36	0,00		1.212.256,43
número de accidentados	6	35	16	10	4	0	0	1	0	72	
<b>SUMAS TOTALES</b>	<b>935.265,17</b>	<b>2.115.379,94</b>	<b>3.223.212,47</b>	<b>228.801,17</b>	<b>385.681,78</b>	<b>206.013,51</b>	<b>15.899,32</b>	<b>55.304,82</b>	<b>95.150,80</b>	<b>221</b>	<b>7.260.708,98</b>

## Cantidades pendientes de pago en reserva por incapacidad permanente y muerte durante el ejercicio 2019

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

	CEUTA	CÁDIZ	MÁLAGA	SEVILLA	CÓRDOBA	HUELVA	GRANADA	JAEN	ALMERÍA	ACCIDENTES	TOTAL €
<b>DIRECTAS</b>											
<b>BAREMOS</b>											
cantidades pendientes de pago	0,00	28.450,00	48.040,00	10.110,00	0,00	3.140,00	1.070,00	0,00	990,00		91.800,00
número de accidentados	0	11	25	8	0	1	1	0	1	47	
<b>SUBS.DEFUNCIÓN Y T.ALZADO MUERTE</b>											
cantidades pendientes de pago	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
número de accidentados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>INDEMNIZACIÓN A TANTO ALZADO</b>											
cantidades pendientes de pago	8.751,22	7.499,49	37.688,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		53.939,56
número de accidentados	1	2	3	0	0	0	0	0	0	6	
<b>TRANSFERIDAS</b>											
<b>INVALIDEZ PERMANENTE</b>											
cantidades pendientes de pago	171.863,06	688.641,93	1.138.007,76	548.507,28	138.104,49	267.339,45	36.458,06	16.189,38	16.892,37		3.022.001,78
número de accidentados	4	24	36	10	8	6	1	1	1	91	
<b>CAPITAL RENTA MUERTE</b>											
cantidades pendientes de pago	0,00	0,00	155.650,93	0,00	13.874,20	3.967,57	0,00	0,00	0,00		173.492,70
número de accidentados	0	0	4	0	1	1	0	0	0	6	
<b>SUMAS TOTALES</b>	<b>180.614,28</b>	<b>724.591,42</b>	<b>1.379.387,54</b>	<b>558.617,28</b>	<b>151.978,69</b>	<b>274.447,02</b>	<b>37.526,06</b>	<b>16.189,38</b>	<b>17.882,37</b>	<b>150</b>	<b>3.341.234,04</b>

## Cuenta de origen y aplicación de resultados

(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Como análisis significativo, la cuenta de Origen y Aplicación de Resultados recoge el origen por Contingencias y Patrimonio del resultado anual, así como la aplicación a las distintas reservas reglamentarias, esto nos da una visión clara del destino de los resultados anuales obtenidos.

En el año 2019 la gestión de Accidentes de Trabajo tuvo un excedente de 2.806.347,61 € a lo que habría que incrementar el beneficio por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencia, por importe de 4.382.920,63 €. Todo ello hace un total de excedente por Contingencia Profesional de 7.189.268,24 €

En el año 2019 la gestión de Contingencias Comunes tuvo un déficit de 10.555.598,39 € a lo que hay que añadir el beneficio por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencia, por importe de 3.514.070,31 €. Todo ello hace un total déficit por Contingencias Comunes de 7.041.528,08 €.

Este déficit ha sido cancelado con la aplicación de reservas previstas en el Reglamento de Mutuas por los siguientes importes:

- De la Reserva de estabilización de CC 5.257.074,90 €
- De la Reserva complementaria de CP 922.928,76 €
- De la Reserva de estabilización CP 861.524,42 €

Durante el año 2019 la gestión de cese de actividad de trabajadores autónomos tuvo un excedente de 633.187,15 € a lo que hay que añadir el excedente por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencias, por importe de 32.443,59 €. Todo ello hace un total de excedente de 665.630,74 €.

Durante el año 2019 la gestión del Patrimonio Privativo de la Mutua tuvo un excedente de 66.588,80 €.

La aplicación de Resultados de las Mutuas está regulada por el Artículo 75, de la Ley 35/2014 de 26 de diciembre (BOE de fecha 29/12/2014).

El excedente obtenido en la gestión de la Contingencia Profesional por importe de 7.189.268,24 € se destina a dotar la Reserva de Estabilización por Contingencia Profesional por importe de 2.756.092,55 € hasta alcanzar el máximo legal del 45 % de las cuotas percibidas por A.T. A dotar la reserva de asistencia social por importe de 443.317,30 €. A dotar la reserva complementaria de contingencia profesional por importe de 443.317,30 € y a dotar el fondo de Prevención y Rehabilitación situado en el Banco de España por importe de 3.546.540,55 €

El excedente obtenido en la gestión del cese de actividad de Trabajadores Autónomos, por importe de 665.630,74 €, se destina a dotar la reserva de estabilización por CATA por importe de 434.091,36 € y a dotar la reserva por CATA en Tesorería General por importe de 231.539,38 €.

El excedente obtenido en la Gestión del Patrimonio Privativo, por importe de 66.588,80 €. se dedica en su totalidad a dotar el Fondo Patrimonial.

## EJERCICIO 2.019

**RESULTADOS SEGÚN SU ORIGEN SEG. SOCIAL** €

RESULTADO GESTIÓN DE LAS CONTINGENCIAS PROFESIONALES	7.189.268,24
RESULTADO GESTIÓN DE LAS CONTINGENCIAS COMUNES	-7.041.528,08
RESULTADO GESTIÓN CESE ACTIVIDAD TRABAJADORES AUTÓNOMOS	665.630,74

<b>TOTAL EXCEDENTE GESTIÓN SEG. SOCIAL</b>	<b>813.370,90</b>
--	-------------------

**APLICACIÓN RESERVAS** €

RESERVA DE ESTABILIZACIÓN C P	861.527,12
RESERVA DE ESTABILIZACIÓN C C	5.257.074,90
RESERVA DE ESTABILIZACIÓN CATA	0,00
RESERVA COMPLEMENTARIA C P	922.926,06

<b>TOTAL APLICACIÓN RESERVAS</b>	<b>7.041.528,08</b>
----------------------------------	---------------------

**RESULTADOS PATRIMONIO PRIVATIVO** €

GESTIÓN PATRIMONIO PRIVATIVO	66.588,80
------------------------------	-----------

<b>TOTAL AHORRO PATRIM. PRIVATIVO</b>	<b>66.588,80</b>
---------------------------------------	------------------

<b>TOTAL RESULTADO</b>	<b>7.921.487,78</b>
------------------------	---------------------

**APLICACIÓN DEL RESULTADO** €

RESERVA DE ESTABILIZACIÓN POR C P	2.756.092,55
RESERVA POR CATA	434.091,36
RESERVA DE ESTABILIZACIÓN POR C C. C C.	0,00

EXCESO DE EXCEDENTES FONDO DE PREVENCIÓN	3.546.538,39
RESERVA DE ASISTENCIA SOCIAL	443.317,30
RESERVAS COMPLEMENTARIAS	443.317,30
EXCESO DE EXCEDENTES FONDO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	
RESERVA POR CATA EN T G S S	231.539,38

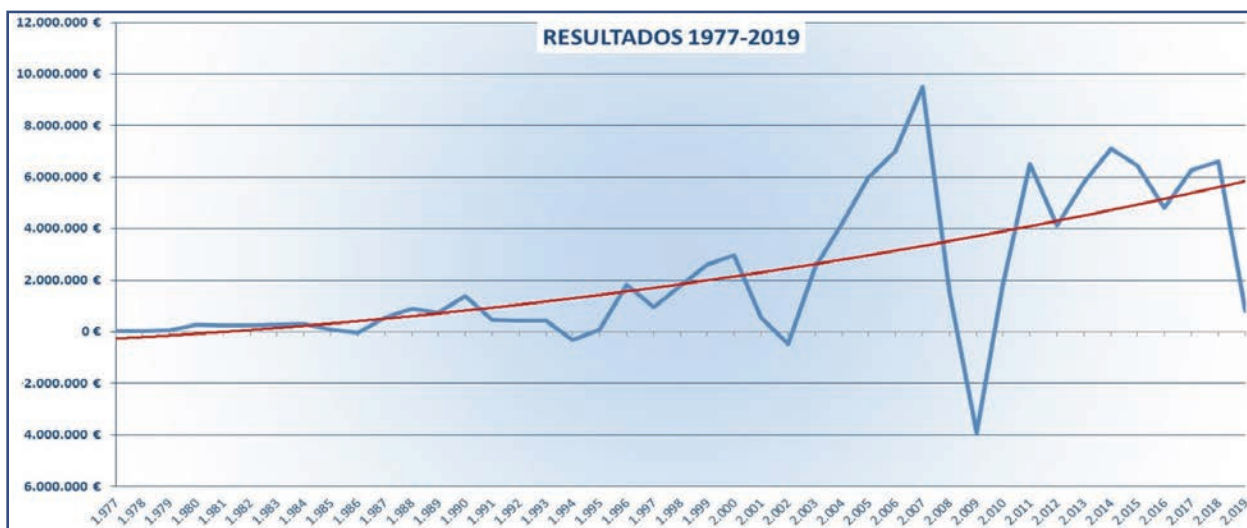
FONDO PATRIMONIAL	66.588,80
-------------------	-----------

<b>TOTAL APLICACIONES</b>	<b>7.921.487,78</b>
---------------------------	---------------------

## Evolución histórica de resultados económicos

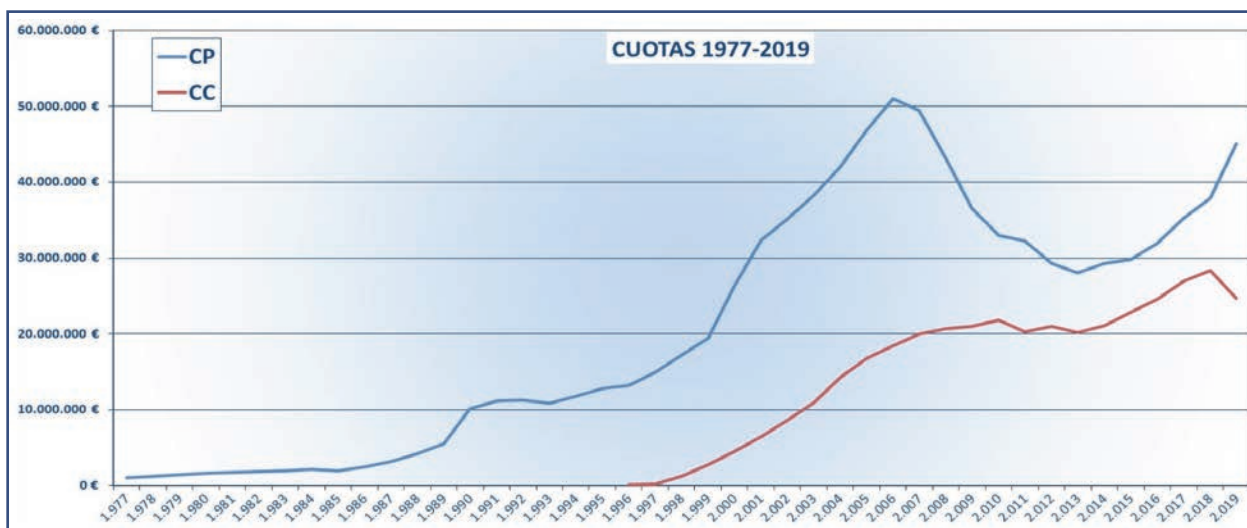
(Indicadores GRI 102-7, 102-8, 201-1, 203-1 y 2) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Los resultados económicos desde 1977 hasta 2019 han experimentado una evolución variable tendente al crecimiento continuado, produciéndose un punto de inflexión en el 2007 con un resultado positivo de 9.492.382,24 €, para luego empezar a experimentar un descenso en el crecimiento durante los siguientes años.



Este punto de inflexión en el crecimiento de Mutua de Andalucía y de Ceuta es debido en gran medida a la crisis de los últimos años y su impacto en las empresas y trabajadores asociados, así como la disminución continuada de las tarifas de accidentes en los últimos ejercicios.

Tras el esfuerzo significativo de mejoras en la gestión, así como el inevitable ajuste a la disminución del tamaño de la Mutua, por efecto de la crisis económica, a partir del año 2011 conseguimos volver a la senda de generación de excedentes en todas las contingencias, hasta este año 2019 produciéndose un fuerte descenso en los excedentes de CC.



En el ejercicio 2019 se ha producido un suave incremento de afiliación de empresas y trabajadores en Accidentes de Trabajo, y hemos incrementado la afiliación en Contingencia Común, tanto de autónomos como de cuenta ajena. Habiéndose conseguido estabilizar la pérdida de cuotas desde el comienzo de la crisis económica. Esta situación de suave incremento, se mantiene durante el primer semestre de 2019. Aunque la recaudación en CC se ha visto mermada considerablemente por las condiciones expuestas con anterioridad.





# **Desempeño Eficiencia**

**Gestion de Servicio a Empresas y Trabajadores**

## Afiliación

(Indicadores GRI 203-1, 413-1)

Mutua de Andalucía y de Ceuta cierra el ejercicio 2019 con más de 22.600 empresas asociadas y una población protegida por encima de los 89.000 trabajadores por cuenta ajena, de los cuales, sobre el 82%, también tiene cubierta la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencia común.

El número de trabajadores autónomos adheridos se acerca a los 38.100 de los cuales el 87% tiene cubiertas las contingencias profesionales con la Mutua, ligeramente inferior al porcentaje del ejercicio anterior (21,5%). la subida significativa del porcentaje de trabajadores con las contingencias profesionales protegidas con respecto al ejercicio anterior (20%) se debe a que, desde el 1 de enero de 2019, es obligatoria para la mayoría de los trabajadores autónomos.

Por la misma razón, los trabajadores por cuenta propia que también tienen cubiertas las contingencias por el cese de actividad han pasado del 15% del ejercicio 2018 al 87% del 2019.

En Cesma, la afiliación de empresas en 2019 se ha mantenido más o menos igual que en el ejercicio 2018, tanto en la Contingencia profesional como en la Común. La afiliación de los trabajadores ha aumentado un 4 % en Contingencia profesional y sobre un 5 % en Contingencia Común.”

## AFILIACIÓN CONTINGENCIA PROFESIONAL

DELEGACIONES	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
ALGECIRAS	2.199	9.910	4.114
ALMERÍA	574	1.545	1.158
AXARQUIA	998	3.892	2.284
CÁDIZ	630	3.461	1.012
CEUTA	2.463	9.746	2.338
CÓRDOBA	1519	5386	3.214
EL PUERTO SANTA MARÍA	666	2.297	1.058
GRANADA	606	1.866	1.407
HUELVA	834	3.829	1.777
JAÉN	75	380	177
JEREZ DE LA FRONTERA	661	2.905	1.290
MÁLAGA	7.355	27.118	12.326
MARBELLA	2.418	8.192	3.202
SEVILLA	1.525	7.639	2.584
DOS HERMANAS	113	674	209
TOTAL	22.636	88.840	38.150

COMPARATIVA	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
2019	22.636	88.840	38.150
2018	22.232	85.652	7.344
	+ 1,82%	+ 3,72%	+ 419,47%



## AFILIACIÓN CONTINGENCIA COMÚN

DELEGACIONES	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
ALGECIRAS	2.004	8.688	4.109
ALMERÍA	428	1.216	1.148
AXARQUIA	754	2.625	2.283
CADIZ	468	2.883	1.009
CEUTA	2.177	7.649	2.335
CÓRDOBA	1.081	3.977	3.211
EL PUERTO SANTA MARÍA	437	1.689	1.057
GRANADA	352	1.101	1.406
HUELVA	486	2.781	1.763
JAÉN	66	340	177
JEREZ DE LA FRONTERA	556	2.688	1.289
MÁLAGA	5.781	22.721	12.327
MARBELLA	2.117	7.629	3.204
SEVILLA	1.155	6.328	2.583
DOS HERMANAS	75	389	209
<b>TOTAL</b>	<b>17.937</b>	<b>72.704</b>	<b>38.110</b>

COMPARATIVA	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
2019	17.937	72.704	38.110
2018	17.614	69.066	34.802
<b>VARIACIÓN</b>	<b>+ 1,83%</b>	<b>+ 5,27%</b>	<b>+ 9,51%</b>

## CESE ACTIVIDAD AUTÓNOMOS

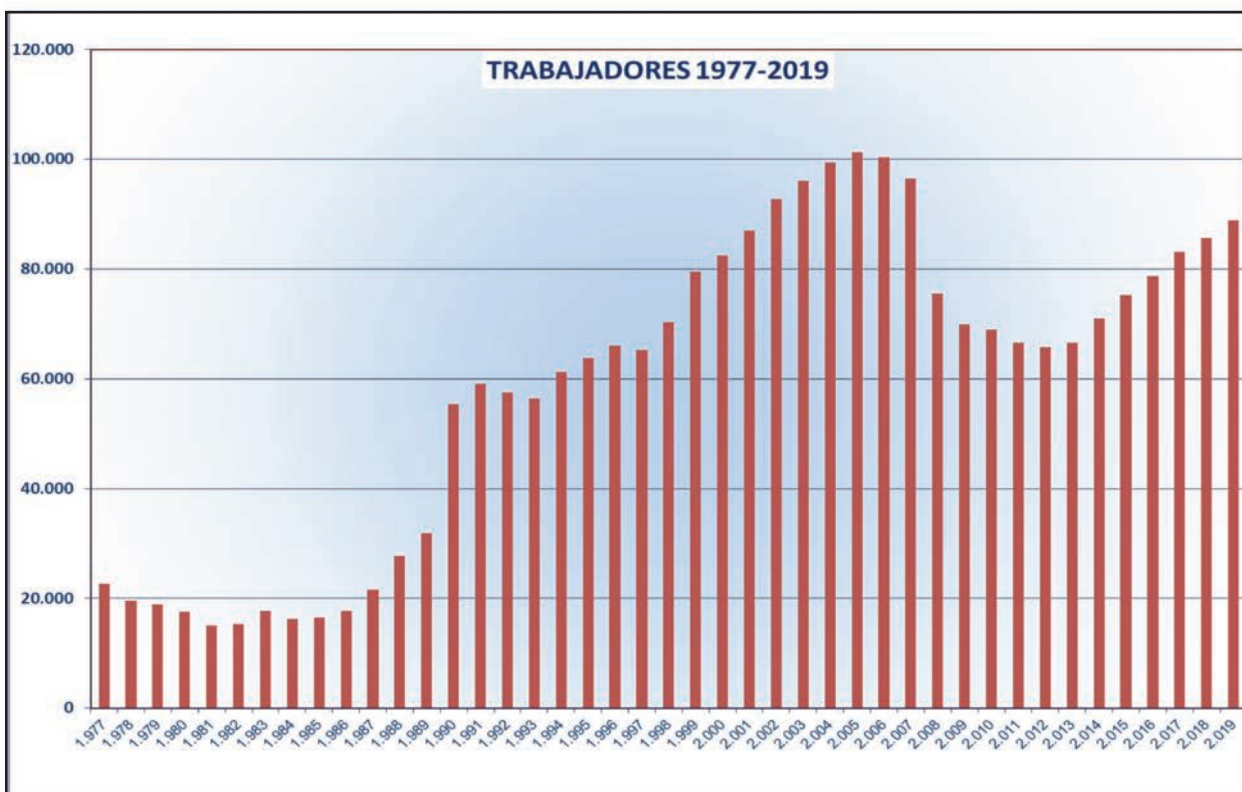
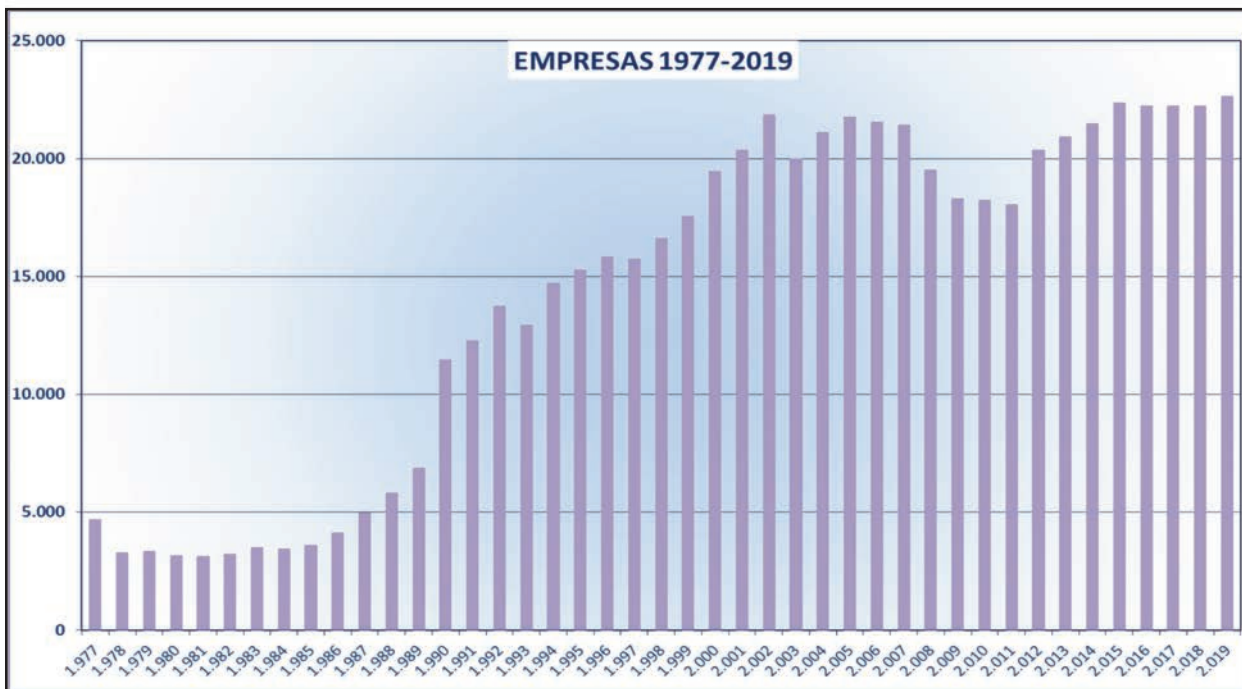
DELEGACIONES	EMPRESAS	COMPARATIVA	CESE ACTIVIDAD AUTÓNOMOS
ALGECIRAS	3.508	<b>2019</b>	<b>33.282</b>
ALMERÍA	849	<b>2018</b>	<b>5.061</b>
AXARQUIA	1.922	<b>VARIACIÓN</b>	<b>+ 557,62 %</b>
CADIZ	882		
CEUTA	2.152		
CÓRDOBA	2.776		
EL PUERTO SANTA MARÍA	911		
GRANADA	1.259		
HUELVA	1.555		
JAÉN	162		
JEREZ DE LA FRONTERA	1.100		
MÁLAGA	10.895		
MARBELLA	2.875		
SEVILLA	2.248		
DOS HERMANAS	188		
<b>TOTAL</b>	<b>33.282</b>		

Nota: En los datos aportados para el año 2019 no aparece Mijas, ya que los datos de este centro se incorporan a los datos de las delegaciones de Málaga y Marbella personas.

## Evolución histórica de empresas

(Indicadores GRI 203-1, 413-1)

Presentamos la evolución histórica desde el año 1977 del número de empresas y trabajadores con los que ha contado Mutua de Andalucía y de Ceuta con el transcurso de los años.





# **Servicios Asistenciales**

**Accidentes y Estado de los Procesos**

## Servicios asistenciales y prestaciones

(Indicadores GRI 203-1, 413-1)

Durante el año 2019 Mutua de Andalucía y de Ceuta asistió un total de 7.866 pacientes en la contingencia derivada del accidente de trabajo y la enfermedad profesional tanto a trabajadores por cuenta ajena como a trabajadores autónomos, con un importe total de 13.146.781,45 € correspondiente a prestaciones sanitarias por recuperación y rehabilitación y a prestaciones económicas.

### PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL DE TRABAJADORES POR CUENTA AJENA 2019

	CON BAJA	SIN BAJA	ENF. PROFESIONAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
<b>Nº TRABAJADORES/AS ACCIDENTADOS</b>	4.477	2.478	30	6.985	582	5,07
<b>NÚMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS</b>			<b>156.972</b>	<b>PROCESO CON JORNADAS PERDIDAS EN EL AÑO</b>		
<b>NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES PROTEGIDOS</b>			<b>85.840</b>	<b>4.895</b>		
<b>NÚMERO TOTAL DE EMPRESAS ASOCIADAS</b>			<b>22.636</b>			

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	MEDIA POR ACCIDENTADO/A
<b>PRESTACIONES POR RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN</b>	6.820.128,14	1.393,28
<b>PRESTACIONES ECÓNICAS</b>	5.042.563,01	1.030,15
<b>TOTAL</b>	<b>11.862.691,15</b>	<b>2.423,43</b>

### PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2019

	CON BAJA	SIN BAJA	ENF. PROFESIONAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
<b>Nº TRABAJADORES/AS ACCIDENTADOS</b>	505	370	6	<b>881</b>	<b>73</b>	<b>1,34</b>
<b>NUMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS</b>			<b>21.693</b>	<b>PROCESO CON JORNADAS PERDIDAS EN EL AÑO</b>		
<b>NUMERO TOTAL DE AUTÓNOMOS PROTEGIDOS</b>			<b>38.150</b>	<b>532</b>		

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	MEDIA POR ACCIDENTADO/A
<b>PRESTACIONES POR RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN</b>	771.910,17 €	1.450,96 €
<b>PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>	512.180,13 €	962,74 €
<b>TOTAL</b>	<b>31.284.090,30 €</b>	<b>2.413,70 €</b>

Con respecto a la contingencia derivada de la incapacidad temporal por contingencia común durante el año 2019 Mutua de Andalucía y de Ceuta asistió un total de 21.602 pacientes, siendo el importe total de prestaciones económicas abonadas de 30.480.606,22 €.

**PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE LAS CONTINGENCIAS COMUNES DE TRABAJADORES POR CUENTA AJENA 2019**

	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
<b>N.º PROCESOS</b>	17.463	1.455	24,02

<b>NUMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS</b>	595.307	<b>PROCESO CON JORNADAS PERDIDAS EN EL AÑO</b>	
<b>NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES PROTEGIDOS</b>	72.704		8.398
<b>NUMERO TOTAL DE EMPRESAS ASOCIADAS</b>	17.937		

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	POR PROCESO
<b>PRESTACIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	2.559.420,24 €	304,77 €
<b>PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>	17.914.517,27 €	2.133,19 €
<b>TOTAL</b>	<b>20.473.937,51 €</b>	<b>2.4437,95 €</b>

**PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE LAS CONTINGENCIAS COMUNES DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2019**

	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
<b>N.º PROCESOS</b>	4.139	345	10,86

<b>NUMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS</b>	369.295	<b>PROCESO CON JORNADAS PERDIDAS EN EL AÑO</b>
<b>NUMERO TOTAL DE AUTÓNOMOS PROTEGIDOS</b>	38.110	

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	POR PROCESO
<b>PRESTACIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	593.829,95 €	120,92 €
<b>PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>	9.412.838,76 €	1.916,68 €
<b>TOTAL</b>	<b>10.006.668,71 €</b>	<b>2.037,60 €</b>

En la contingencia de riesgo durante el embarazo y la lactancia durante el año 2019 Mutua de Andalucía y de Ceuta se reconocieron 639 nuevas solicitudes en 2019, permaneciendo activas en el año un total de 640 procesos, 1 proceso perteneciente a años anteriores mas los 639 nuevos procesos, siendo el importe total en prestaciones económicas de 2.132.054,23 €.

**PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE RIESGO DURANTE EL PERIODO DE EMBARAZO Y LACTANCIA NATURAL 2019**

	TOTAL	MEDIA MENSUAL
<b>Nº PROCESOS RECONOCIDOS</b>	639	53,25

<b>NUMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS</b>	49.495
--	--------

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	Nº PROCESOS QUE GENERARON PRESTACIONES*	MEDIA POR PROCESO
<b>PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>	2.132.054,23 €	640	3.331,33 €

\*Se incluyen los procesos del año 2019 más los acumulados de años anteriores

En la contingencia de prestación económica de cese de actividad de los trabajadores autónomos se reconocieron se reconocieron 31 nuevas solicitudes en 2019, permaneciendo activas en el año un total de 52 procesos, 21 procesos pertenecientes a años anteriores mas los 31 nuevos procesos, siendo el importe total en prestaciones económicas de 229.877,30 €.

### PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA PRESTACIÓN ECONÓMICA POR CESE DE ACTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2019

	TOTAL	MEDIA MENSUAL
<b>Nº PROCESOS RECONOCIDOS</b>	31	2,58

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	Nº PROCESOS QUE GENERARON PRESTACIONES*	MEDIA POR PROCESO
<b>PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>	229.877,30 €	52	4.420,72 €

\*Se incluyen los procesos del año 2019 más los acumulados de años anteriores

Y por otro lado en la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave se reconocieron 15 nuevas solicitudes en 2019, permaneciendo activas en el año un total de 31 procesos, 16 procesos pertenecientes a años anteriores 15 nuevos procesos, con un importe total en prestaciones económicas de 256.190.03 €.

### PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA PRESTACIÓN ECONÓMICA POR CUIDADO DE MENORES AFECTADOS POR CÁNCER U OTRA ENFERMEDAD GRAVE 2019

	TOTAL	MEDIA MENSUAL
<b>Nº PROCESOS RECONOCIDOS</b>	15	1,25

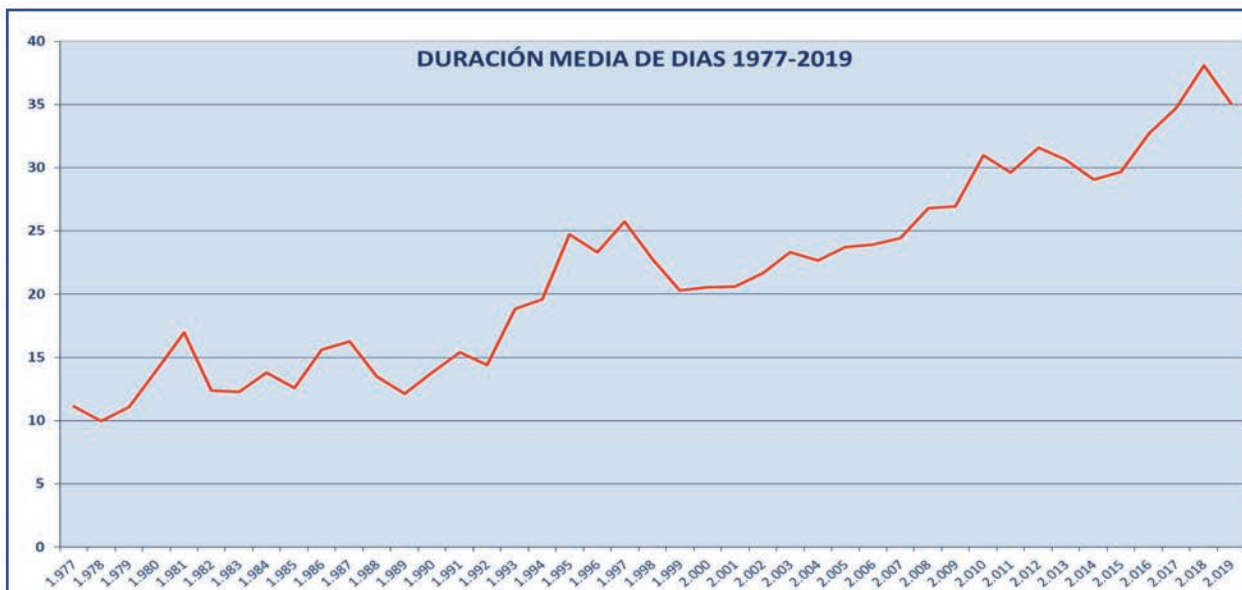
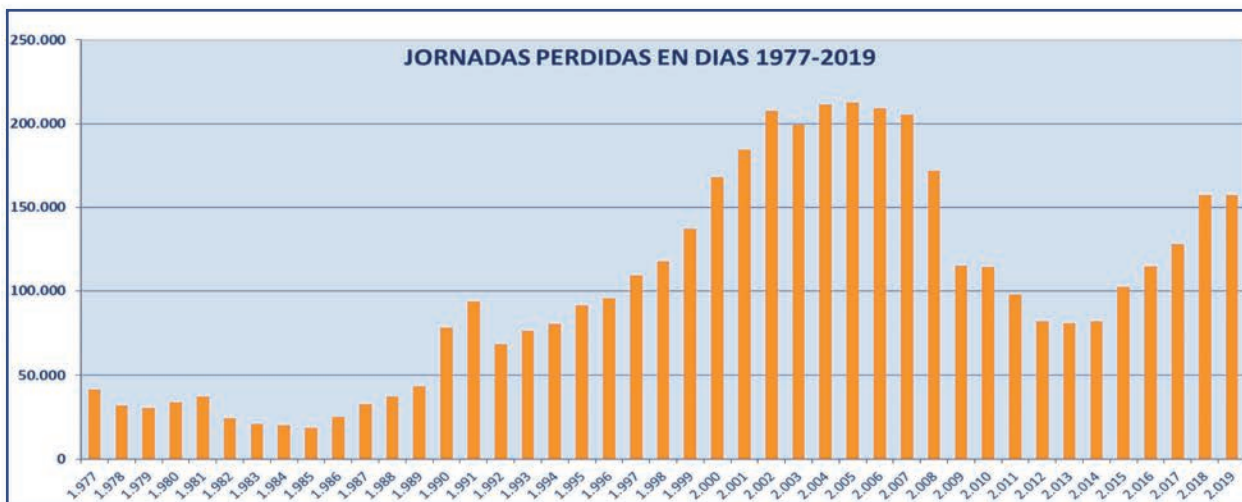
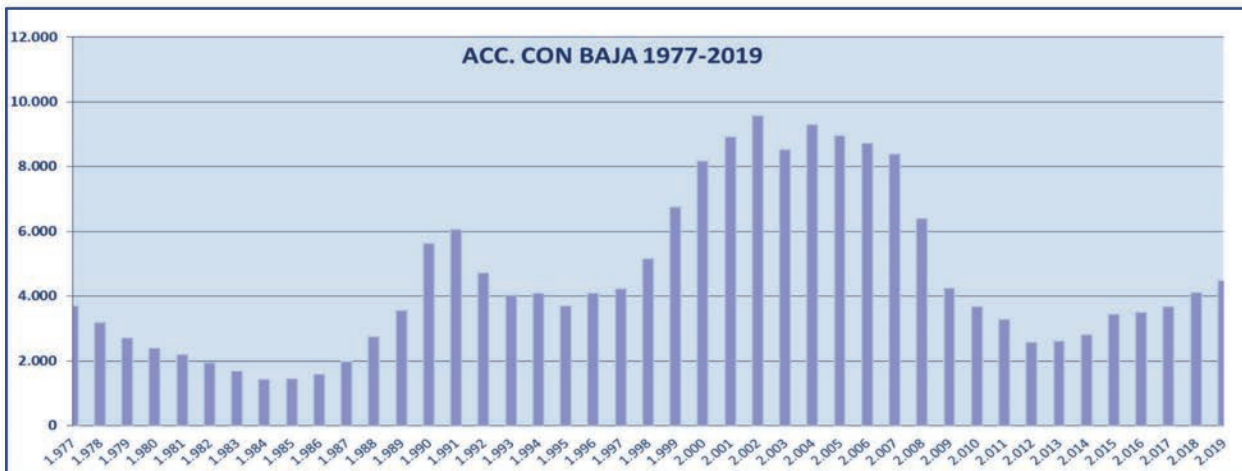
IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	Nº PROCESOS QUE GENERARON PRESTACIONES*	MEDIA POR PROCESO
<b>PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>	256.190,03 €	31	8.264,19 €

\*Se incluyen los procesos del año 2019 más los acumulados de años anteriores

## Evolución histórica de accidentes

(Indicadores GRI 203-1, 413-1)

AÑOS	ASEGURADOS	ACCIDENTADOS	PROCENTAJE ACCIDENTADOS %	ACC. SIN BAJA	ACC. INCAPACIDAD TEMPORAL	BAREMO	PARCIALES	PERMANENTE TOTAL Y ABOLUTA	MUERTE
1.992	57.500	4.815	8,37	939	3.787	38	12	29	10
1.993	56.360	4.116	7,30	937	3.093	43	12	28	3
1.994	61.287	4.179	6,82	899	3.187	33	12	40	8
1.995	63.779	4.987	7,82	1.208	3.687	41	8	33	10
1.996	66.011	5.984	9,07	1.800	4.083	49	16	30	6
1.997	65.180	6.854	10,52	2.519	4.235	52	7	34	7
1.998	70.270	8.541	12,15	3.389	5.048	65	6	26	7
1.999	79.569	11.174	14,04	4.424	6.587	84	17	50	12
2.000	82.505	13.551	16,42	5.388	8.055	55	18	30	5
2.001	87.056	15.322	17,60	6.394	8.794	64	24	37	9
2.002	92.777	16.422	17,70	6.857	9.375	91	13	66	20
2.003	96.094	15.070	15,68	6.536	8.355	72	6	87	14
2.004	99.371	15.353	15,45	6.054	9.132	75	13	65	14
2.005	101.337	14.658	14,46	5.706	8.768	87	26	61	10
2.006	100.350	14.171	14,12	5.447	8.498	76	28	112	10
2.007	96.482	13.083	13,56	4.696	8.175	79	23	104	6
2.008	75.489	10.681	14,15	4.285	6.207	93	17	66	13
2.009	69.960	7.360	10,52	3.110	4.076	85	27	54	8
2.010	69.032	6.414	9,29	2.729	3.536	75	16	49	9
2.011	66.546	5.698	8,56	2.523	3.053	57	21	38	6
2.012	65.802	4.646	7,06	2.209	2.306	50	8	62	11
2.013	66.634	4.724	7,09	2.232	2.366	40	7	74	5
2.014	70.986	4.944	6,96	2.135	2.723	30	3	51	2
2.015	75.248	5.856	7,78	2.389	3.390	41	11	22	3
2.016	78.762	6.399	8,12	2.660	3.623	67	12	36	1
2.017	83.181	6.268	7,54	2.574	3.575	64	3	48	4
2.018	85.652	7.112	8,30	2.732	4.271	47	3	50	9
2.019	126.990	7.934	6,25	2.848	4.982	66	6	31	1







# Prevencción de Riesgos Laborales

## Prevención de riesgos laborales

(Indicadores GRI 203-1, 413-1)

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Mutua de Andalucía y de Ceuta (Cesma), ha ido adaptándose a la evolución de la normativa en materia de Seguridad y Salud y a las necesidades de sus empresas asociadas y autónomos adheridos, manteniendo el objetivo de prestar un servicio de calidad a sus asegurados.

Siguiendo con el espíritu de innovación, nuestro Departamento de Prevención se ha especializado en actuaciones preventivas gratuitas, dentro de las coberturas de las contingencias del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional, frente a las actuaciones preventivas que realizan los servicios de prevención ajenos privados, sin entrar en el campo que realizan los mismos y que son todas aquellas obligaciones que los empresarios deben cumplir a través de alguna de las modalidades de organización preventiva en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) y su reforma (Ley 54/2003) y no eximirán en ningún caso del cumplimiento de dichas obligaciones.

Contamos con un grupo de profesionales con un alto grado de cualificación en materia de Prevención de Riesgos laborales y multidisciplinar en las áreas de la Seguridad Industrial, la Higiene Profesional y la Ergonomía y Psicosociología Aplicada.

CESMA viene desarrollando, desde hace muchos años, de forma continuada, actividades preventivas, dirigidas a todas las empresas asociadas, trabajadores protegidos y autónomos adheridos con el objetivo de: reducir la siniestralidad laboral, promover la integración de la prevención en la gestión profesional de la empresa y aumentar la cultura de la prevención a través de acciones encaminadas a tal fin.

Las actividades que ha llevado a cabo durante el año 2019 nuestro Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, han sido las siguientes:

- Realización de Planes de Choque (Proyecto RIS, SINEM, etc.) en empresas que por su situación de siniestralidad pudieran estar interesadas, en aras a la reducción de los accidentes de trabajo en la misma.
- Visitas a las empresas asociadas, para el análisis de las causas de la siniestralidad, informando o asesorando a la empresa sobre las medidas preventivas que conviene adoptar para reducir el número de accidentes de trabajo.
- Visitas de asesoramiento y apoyo para la implantación de un modelo de organización preventiva en la empresa, tal y como dispone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/95.
- Colaboración con el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en las diferentes campañas, Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, que realizan con el objeto de que estas actuaciones alcancen al mayor número de empresas, trabajadores y autónomos asociados a la mutua.
- Estudios de siniestralidad, indicando las causas y factores que hayan incidido en la generación de los accidentes, así como el estudio de los costes que le han generado a la empresa los accidentes ocurridos.
- Estudios de análisis de las causas y factores que hayan incidido en la generación de incidentes.

- Asesoramientos preventivos e información continuada por medio telefónico, fax, e-mail, atención personalizada en el departamento de prevención de la Mutua, Visita a la Empresa, etc.
- Asesoramiento a empresas asociadas de hasta 25 trabajadores/as y a autónomos/as adheridos para la utilización del servicio prevencion10.es

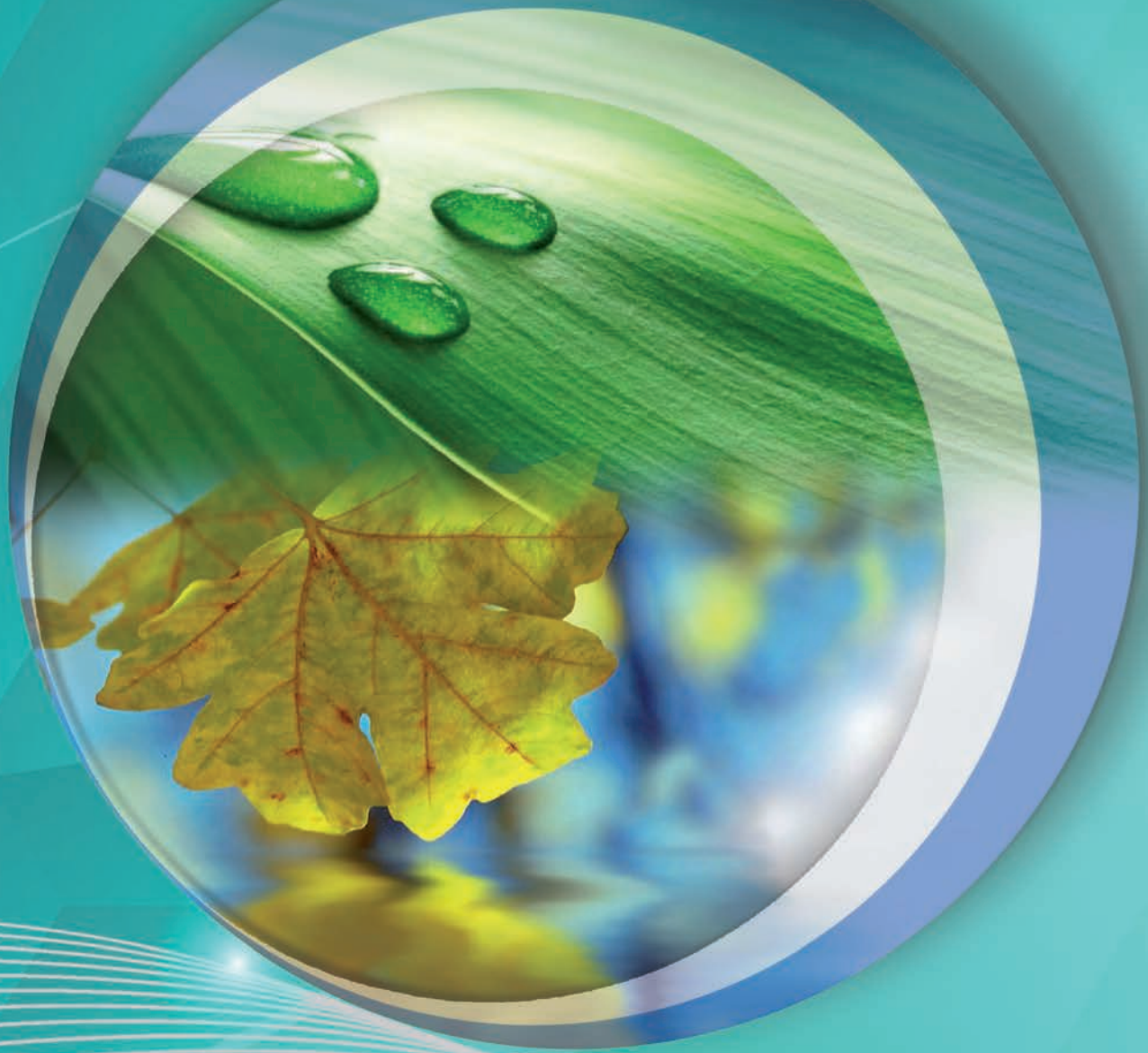
Durante el 2019 Mutua de Andalucía y de Ceuta realizó un total de 1.686 actividades que se resumen en el siguiente cuadro:

Actividad	Algeciras	Cádiz	Córdoba	Sevilla	TOTAL
Investigaciones de accidentes	0	3	1	42	46
Estudios de siniestralidad	6	63	280	22	371
Asesoramiento preventivo	574	349	305	23	1251
Asesoramiento preventivo	574	349	305	23	1251
<b>Total actividades por delegación</b>	<b>585</b>	<b>416</b>	<b>593</b>	<b>92</b>	<b>1686</b>

Las actividades preventivas desarrolladas por el personal técnico del Departamento de Prevención con cargo a cuotas de Cesma durante el año 2019 siguieron las directrices marcadas en el Real Decreto 860/2018 de 13 de Julio, por la que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social y en la Resolución de 28 de Marzo de 2019 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, de forma que:

- Quedó simplificada el tipo de actividades a desarrollar con la finalidad de poder alcanzar mayor eficacia en la consecución de las prioridades establecidas.
- Se priorizó nuestras actividades en las pymes, que pertenecían a sectores de actividad económica en los que concurrían mayor volumen de accidentes de trabajo graves y mortales.
- Visitamos a estas empresas para detectar las posibles causas de las elevadas contingencias y les dispensarán el asesoramiento y orientación oportunos.
- Incorporamos un programa específico para promover la coordinación y colaboración de las empresas y trabajadores, incluidos los autónomos, en los casos en que concurrían en el desarrollo de sus actividades o en el mismo espacio físico. Visitamos los centros de trabajo y les informamos sobre la necesidad de cooperar en la aplicación de los planes y medidas establecidos.
- Como medida de apoyo especial a las empresas de hasta 25 trabajadores/as y a los autónomos/as adheridos, los cuales debido a sus menores estructuras suponemos tienen dificultades para realizar el control y la prevención de las contingencias profesionales, se establecieron reuniones con los mismos para informarles del servicio de la Seguridad Social denominado «Prevención 10» y enseñarles a utilizarlo. De esta forma, se facilita a aquellos el cumplimiento de sus obligaciones documentales de carácter prevencionistas, vía web y sin costes.
- Realizamos y difundimos códigos de buenas prácticas preventivas como apoyo a la labor anteriormente mencionada.





# Desempeño Medioambiental

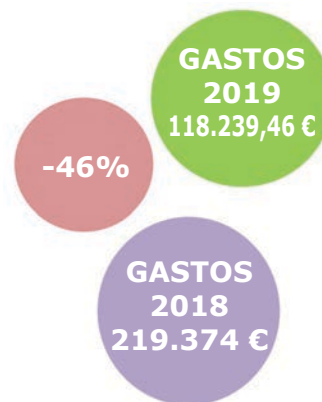
## Gestión Medioambiental

(Indicadores GRI 301-1 al 301-3, 302-1 al 302-5, 303-1 al 303-5, 305-1 al 305-7, 306-1 al 306-5) (Principios Pacto Mundial nº 7 y 8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta en su plan estratégico 2018-2020, contempla la necesidad de desarrollar una mejora de la gestión medioambiental mediante el seguimiento y control de los recursos que consumimos, que tienen un impacto directo en el medio ambiente, así como la implantación de un modelo de gestión, que mejore nuestro comportamiento e impacto Medioambiental.

El gasto de Cesma durante el pasado año en la gestión correcta de los residuos generados, fue de 19.760,08 €, siendo el gasto en reparaciones y mejora de la eficiencia de las instalaciones 98.479,38 €.

Entre los avances en esta materia están la creación de un proceso de gestión Ambiental y desarrollo de todos los procedimientos, instrucciones e indicadores de seguimiento y certificación en la norma ISO 14001.



## Aspectos: Materiales

(Indicadores GRI G4-EC7, G4-EN1 y G4-EN2, G4-EN27) (Principios Pacto Mundial nº 8 y 9)

Los materiales utilizados para el desarrollo de nuestras actividades en cuanto a papel consumido para impresión, tóner, cartuchos, así como productos sanitarios son los siguientes.



En los años analizados se ve en general un descenso de los recursos que utilizamos, existiendo materiales que aumentan y otros que disminuyen, anualmente los descensos y los ascensos son variables y varían según el número de asistencias, tipo de asistencias, duración de procesos, etc.

Con respecto a los materiales de tipo valorizados o reciclados en el año 2019 se consumió papel reciclado siendo

MATERIALES	AÑO 2018	AÑO 2019
CONSUMO DE PAPEL RECICLADO (Kg.)	6.367	6.713
PORCENTAJE DE PAPEL RECICLADO UTILIZADO	100 %	100 %

Los resultados en la utilización de papel reciclado del año 2019 son muy satisfactorios y nacen a partir de las Políticas medioambientales aplicadas a nuestras actividades y como consecuencia a la decisión de utilizar de forma general este tipo de papel en nuestra organización.

Nuestro proveedor de papel y los productos que nos facilitan son respetuosos con el medioambiente contando con el Certificado del Sistema de gestión de Calidad de acuerdo a las norma UNE-EN-ISO 9001 y el Certificado de Sistemas de gestión ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001.

Los tipos de papel que utilizamos, cuentan con las siguientes certificaciones:

#### Papel reciclado para uso diario



Certificación de gestión forestal responsable, Contiene fibra de madera de bosques correctamente gestionados con certificación (Forest Stewardship Council) o PEFC (Sistema español de certificación de gestión forestal sostenible), garantiza que al menos un porcentaje de la madera utilizada en el proceso de producción procede de bosques gestionados ecológicamente (Conservación, mantenimiento y reforestación).

Además el papel reciclado que utilizamos es 100% reciclado, con el icono de CO2 Neutral (producto con una declaración de emisión de CO2 neutral públicamente declarado por organismos independientes reconocidos internacionalmente).

#### Papel para mayor rendimiento



Etiqueta Ecolabel, es una certificación ecológica que se concede a todos los productos y servicios que aseguran un bajo impacto ambiental en todo su ciclo de vida.



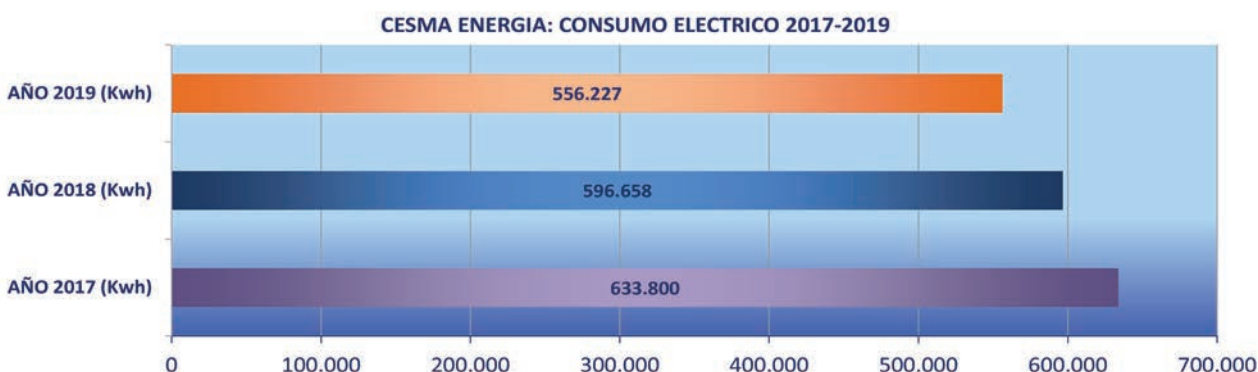
Etiqueta Ángel Azul, es una etiqueta de protección ambiental de la Oficina Federal Alemana concebida para distinguir los productos con baja incidencia sobre el medio ambiente durante el ciclo de vida. Garantiza que la materia prima para la producción de papel es de fibra 100% reciclada (tolerancia 5%) y que no se han empleado agentes blanqueantes clorados ni ópticos.

## Aspectos: Energía

(Indicadores GRI 301-1 al 301-3) (Principios Pacto Mundial del nº 7 al 9)

El tipo de energía utilizada por nuestra organización es aquella que consumimos de forma indirecta o bien llamadas fuentes de energías transformadas, en este caso es la energía eléctrica y aquella que consumimos de forma directa o bien llamadas las procedentes de energías primarias, que en nuestro caso es el consumo de gasóleo de automoción para nuestra Unidad Móvil de recogida de pacientes (Delegación de Málaga) y el consumo correspondiente a la utilización de los vehículos propios en actividades de la empresa.

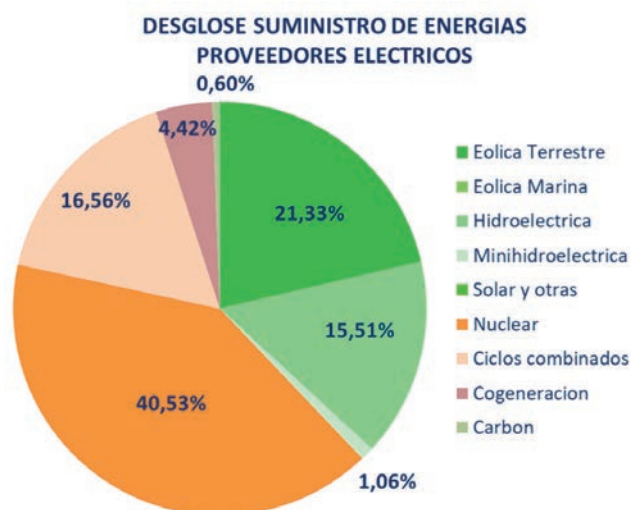
### Consumo de electricidad



Conversión en Julios: Consumo total 2.002,416x10<sup>3</sup> MJ, consumo medio por persona al año 9,143x10<sup>3</sup> MJ, Consumo por m<sup>2</sup> construido (206,98 MJ)

Este año el consumo total fue de 556.227 Kwh, con un consumo medio de energía por persona al año de 2.540 Kwh y 57 Kwh anual por metro cuadrado. Esto supone una disminución en el consumo eléctrico total con respecto al año pasado de un 6,78%, entre las causas principales podemos destacar, realización de inversiones en la mejora de la eficiencia energética, mayor mentalización de la plantilla en cuanto al uso de la energía, año climatológicamente con temperaturas más suaves, etc. Entre las acciones realizadas en el año 2019 tenemos las siguientes:

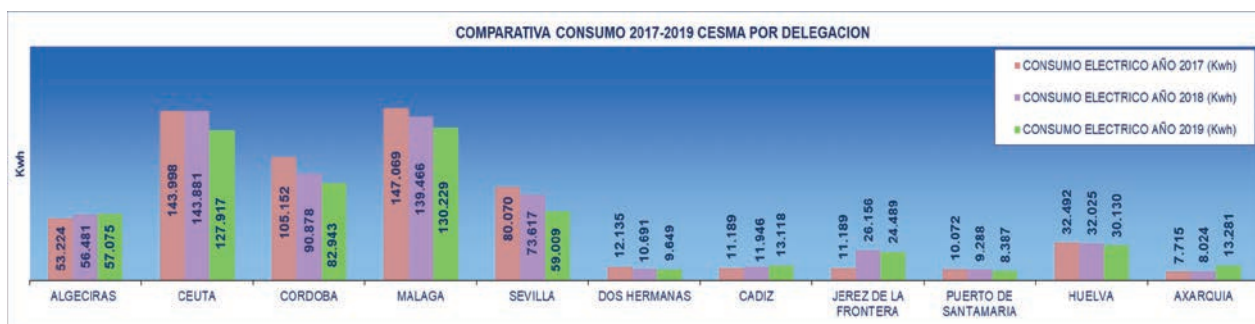
- Automatización del encendido y apagado de luces en la delegación de Cordoba.
- Instalación de luminarias LED en la delegación de Ceuta
- Instalación de sistema de climatización para la mejora de la eficiencia en Ceuta.



Los diferentes proveedores de energía eléctrica con los que trabajamos obtienen dicha energía eléctrica para su distribución, de diferentes fuentes. Éstas fuentes se presentan de forma ordenada de mayor a menor en porcentaje. Se tiene que destacar que el 37,89 % de la energía que nos suministraron tiene procedencia en energías limpias.



## Datos de consumo eléctrico por delegación y comparativa años anteriores



Durante el año 2019 y como parte de las acciones y objetivos planteados en el nuevo plan estratégico 2018-2020, se plantea la reducción del consumo eléctrico de Cesma en un 1%, objetivo que se cumple este año y en el periodo del Plan estratégico, sigue en marcha el proyecto de reducción de consumos eléctricos en horario de no actividad laboral, que consiste en la desconexión de todas aquellas instalaciones y equipos que no sean necesarios y que normalmente se quedan encendidos en este horario, esto nos permite reducir el consumo eléctrico entre un 1% y 5%. Con la modificación del Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre y en el que se establecen los criterios básicos en la utilización de los sistemas de climatización referentes a la regulación de las temperaturas que se tienen que fijar en las instalaciones y su relación con el consumo energético, se puso en marcha una circular interna para proceder a aplicar dicha normativa en los centros de Cesma y que en el presente plan estratégico se da continuidad al recordatorio y seguimiento del control de temperaturas en las estancias.

## Consumo de energía debido al uso de vehículos de automoción

El consumo de energía utilizada para el uso de vehículos de automoción crece en un 5,54% como consecuencia el funcionamiento normal de nuestra unidad móvil en Malaga para la recogida y transporte de pacientes. En el 2019 tanto la actividad interna en cuanto a desplazamientos a jornadas formativas, reuniones, etc., fue algo mayor, a pesar de potenciar los servicios telemáticos y de videoconferencias, esto ha permitido que el consumo con respecto al año pasado se la subida haya sido moderadamente.

CONSUMO DE FUENTES PRIMARIAS	AÑO 2018	AÑO 2019
CONSUMO GASÓLEO DE VEHÍCULOS	12.124,65 litros	12.796,74 litros
CONSUMO DE ENERGÍA DEBIDO A VEHÍCULOS	111.226,81 Kwh	117.392,29 Kwh
	400.416,50 MJ	422.612,26 MJ

Nota: El consumo anual de gasóleo de automoción destinado a nuestra Unidad Móvil de Málaga fue de 2.629,07 litros\* y el destinado a los vehículos propios que realizan actividades de la empresa fue de 10.167,67 litros\*\*.

\*Para el cálculo de los litros de combustible se ha tenido en cuenta el precio medio del gasóleo de automoción en el año 2019 en la provincia de Málaga publicado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo

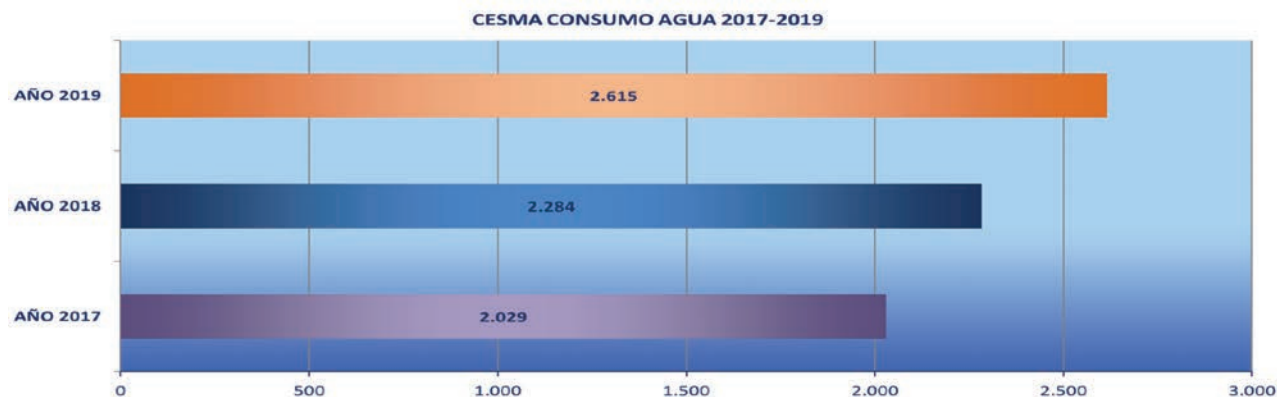
\*\*Para el cálculo de los litros de combustible se ha tenido en cuenta como fuente la base de datos de clasificación del consumo relativo de coches publicado por el IDAE Instituto para la Diversificación y Ahorro energético, habiéndose tomado la media del consumo de los vehículos con clasificación energética C.

## Aspectos: Agua

(Indicadores GRI 302-1 al 302-5) (Principios Pacto Mundial del nº 7 al 9)

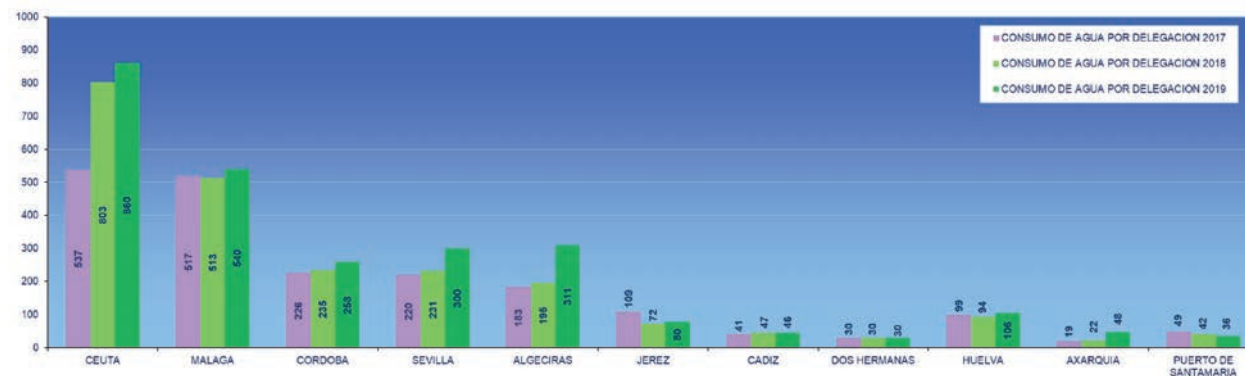
La única fuente de abastecimiento de agua con la que funciona nuestra organización es la que nos suministran las diferentes Empresas Municipales Suministradoras de Agua potable. Nuestros consumos de agua son los siguientes:

### Consumo de agua



Este consumo total de 2.615 m³/año supone un consumo medio por persona de 11,94 m³/año, esto representa un aumento en el consumo con respecto al año anterior en metros cúbicos año de un 14,49%

### Datos de consumo de agua por delegación y comparativa años anteriores



Nota: El cálculo del consumo de agua de la delegación de Dos Hermanas es estimado debido que el contador es comunitario, se ha hecho una estimación en función al número de puntos terminales de consumo, así como el número de personas que usan la instalación, extrapolándolo al consumo de agua en otras delegaciones de parecidas características. Nuestras delegaciones de Marbella, Almería y Granada no aparecen debido a que se trasladaron a centros compartidos con Ibermutuamur y por tanto el consumo de agua no es controlado por Cesma por lo que a la hora de hacer los cálculos no se les ha tenido en cuenta.

La distribución de agua en Cesma esta desglosado en consumo propio de los centros y en el mantenimiento de las zonas ajardinadas en la delegación de Ceuta.

Durante el 2019 aumentó el consumo, motivado principalmente por averías que se prodjeron en varias delegaciones y que fueron controladas de forma rápida. Como parte de las mejoras realizadas durante este año para la reducción del consumo de agua y como continuidad del año anterior seguimos realizando el seguimiento de los consumos.

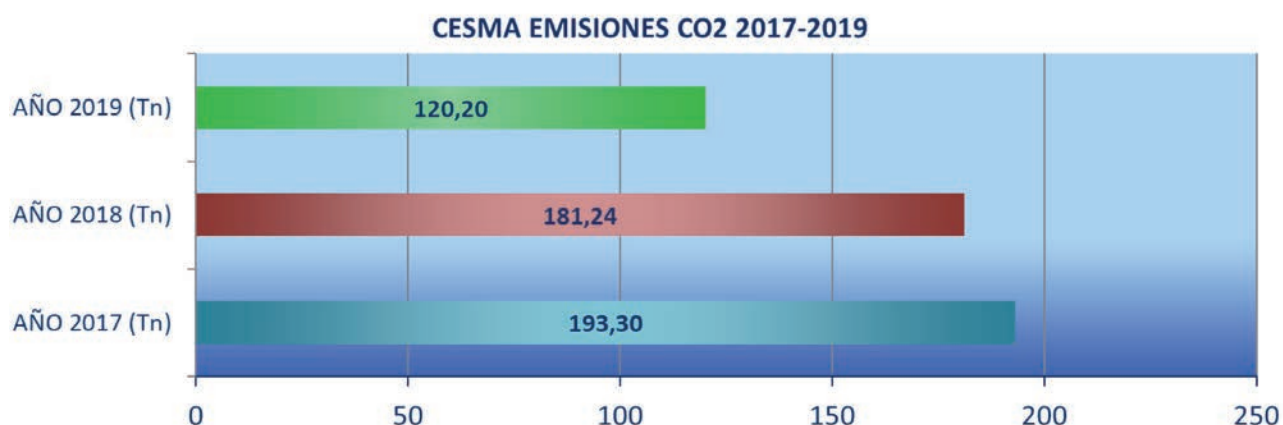
Con respecto a las fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua y porcentaje total de agua reciclada y reutilizada, en el primer caso no aplica y en el segundo caso es inexistente.

## Aspectos: Emisiones, efluentes y residuos

(Indicadores GRI 305-1 al 305-7, 306-1 al 306-5) (Principios Pacto Mundial nº 7 al 9)

Las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra actividad durante el 2019 fueron principalmente de tipo indirecta, provocada por el consumo de energía eléctrica en nuestras delegaciones y directas provocadas por el consumo de gasoil de los vehículos utilizados para realización de actividades de la empresa. Los resultados obtenidos son los siguientes:

### Emisiones de gases por efecto invernadero, emisiones indirectas

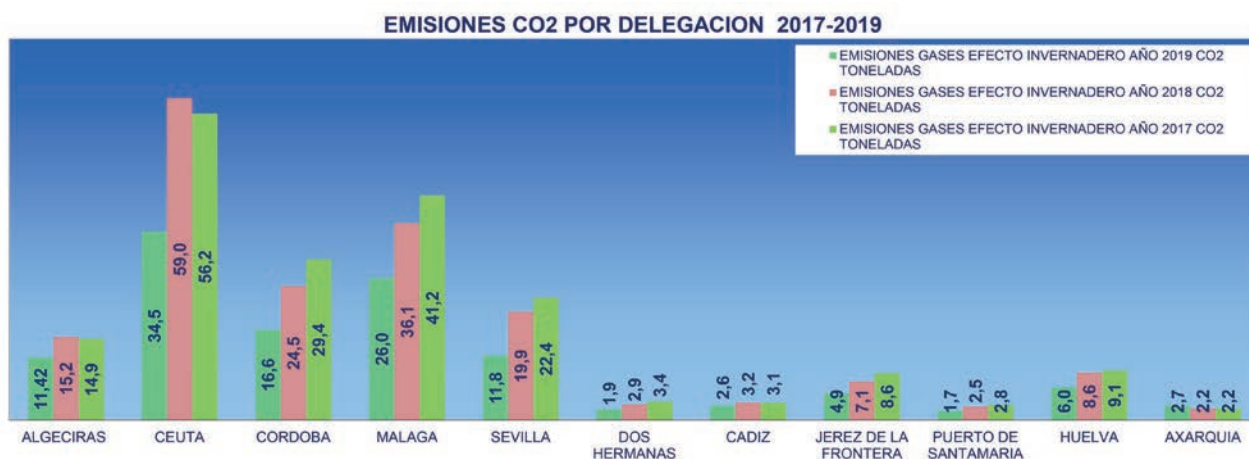


Se utiliza como factor de emisión de gases efecto invernadero los valores de 200 gr CO<sub>2</sub>/Kwh y 270 gr CO<sub>2</sub>/Kwh para el consumo eléctrico en la península y Ceuta respectivamente, el correspondiente al factor de emisión de las empresas que nos suministran la energía calculado por REE (Red Eléctrica Española) que tiene en cuenta el mix energético de cada año y asocia a cada tecnología de generación un factor de emisión de acuerdo con los valores presentados en el Plan de Energías Renovables en España 2005-2010. Este mix energético es variable y el factor de emisión correspondiente ya que depende de las diferentes contribuciones realizadas por las fuentes de generación eléctrica de la red durante el año.

Las emisiones totales de efecto invernadero ascienden a 120,20 toneladas de CO<sub>2</sub>, disminuyendo nuestras emisiones en un 33,68% con respecto al año pasado.

La disminución de estas emisiones queda justificada principalmente a una disminución del factor de emisión de gases efecto invernadero del mix de producción de nuestras empresas suministradoras que bajan debido a un buen año hídrico y por otro lado un menor consumo eléctrico que queda explicado en anteriores párrafos.

### Datos de emisiones indirectas por delegación



## Emisiones de gases por efecto invernadero, emisiones directas

Durante el año pasado se produjeron emisiones de tipo directa debido fundamentalmente al consumo de combustible de los vehículos de Cesma y los personales de los empleados cuando realizan actividades para la empresa. Se tiene que decir igualmente que el arranque y puesta a punto de los grupos electrógenos que se encuentran en cuatro de nuestras delegaciones también se produce un consumo de gasoil que se considera despreciable.

EMISIONES DIRECTAS CO2	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
COMBUSTIBLE VEHÍCULOS	29,73 Toneladas	21,64 Toneladas	33,40 Toneladas

Para el cálculo de las toneladas de CO2 generadas se toma como valor para los motores diesel 2,61 kg de CO2 por litro de gasóleo, dato sacado del IDAE en base lo declarado por los fabricantes y se miden según un procedimiento normalizado para todos los vehículos en Europa. El CO2 es, junto con el vapor de agua, un producto de la combustión de cualquier hidrocarburo.

Nuestras emisiones se han visto aumentadas en este apartado durante el año 2019 un 54,34 %, debido a un aumento de actividad tanto de nuestra unidad móvil como del número de desplazamiento del personal a jornadas y otros eventos y a una mayor utilización de los medios de comunicación informáticos.

En cuanto a las emisiones destructoras de la capa de ozono, de NOx, SOx y otras emisiones como la de los gases refrigerantes de las instalaciones de climatización se pueden considerar prácticamente nulas. Cuando se tiene que proceder a sustituir el gas refrigerante de un equipo de climatización, este es gestionado a través del mantenedor de climatización debidamente acreditado para proceder a su manipulación de forma correcta y gestión para su posterior reciclaje. El único vertido de residuos que generamos a la Red de Saneamiento público es el agua utilizada en nuestras actividades.

## Residuos

Los residuos producidos y gestionados por Cesma a través de gestores autorizados son principalmente aquellos que están considerados como peligrosos, como son los residuos de tipo biosanitarios, químicos, envases contaminados, electrónicos, pilas, medicamentos caducados, tóner y cartuchos, además de los residuos considerados como no peligrosos como son los de tipo orgánico, procedente de la biomasa poda y desbroce de jardines, papel, mobiliario y enseres, etc.

## Cantidad residuos gestionados por delegación.

RESIDUOS CONTAMINANTES Y PELIGROSOS						
DELEGACIONES DE CESMA	QUÍMICOS (Kg)	BIOSANITARIOS (Kg)	ELECTRÓNICOS (Kg)	PILAS (Kg)	MEDICAMENTOS CADUCADOS (Kg)	TÓNER CARTUCHOS (Kg)
ALGECIRAS	0	26,8	3	3	0	33
CEUTA	31	162	244	62,4	0	0
CÓRDOBA	6	30	12	14	14	6,5
MÁLAGA	7	57,25	30	1	5	90
SEVILLA	12	14,5	106	2	26	10
DOS HERMANAS	7	3,1	5,9	0	28	0
CÁDIZ	18	1,55	0	0	6	0
JEREZ DE LA FRONTERA	6	11,9	11,9	5,3	8,9	18,8
PUERTO DE SANTAMARÍA	0	5,5	0	0	7	6
HUELVA	1	14	1	3	3,5	0
TORRE DEL MAR	0	0	7	2,3	0	6
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	88	327	420,8	93	98	163,5
					<b>TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS</b>	1.190,3 kg

Consideraciones: \*Residuo peligroso: Químicos, biosanitarios, electrónicos, tóner y cartuchos  
Residuos químicos: Envases contaminados, aceites, gases comprimidos, etc.

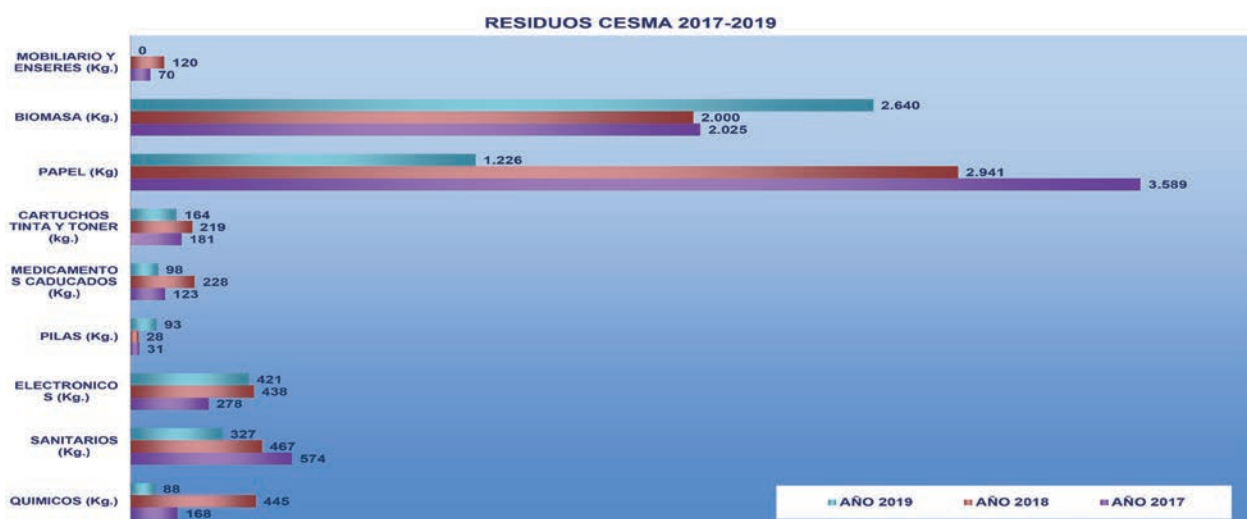
RESIDUOS NO CONTAMINANTES Y NO PELIGROSOS			
DELEGACIONES DE CESMA	BIOMASA (Kg)	PAPEL (Kg)	MOBILIARIO ENSERES (Kg)
ALGECIRAS	0	0	0
CEUTA	2.640	0	0
CORDOBA	0	0	0
MÁLAGA	0	0	0
SEVILLA	0	586	0
DOS HERMANAS	0	0	0
CÁDIZ	0	0	0
JEREZ DE LA FRONTERA	0	640	0
PUERTO DE SANTAMARIA	0	0	0
HUELVA	0	0	0
TORRE DEL MAR	0	0	0
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	2.640	1.226	0
<b>TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>			<b>3.866 kg</b>

Consideraciones: \*Residuo no peligroso: Biomasa, papel y mobiliario y enseres  
 Los datos aportados en la columna de papel es todo el papel que se ha reciclado de tipo confidencial, el resto de papel de la organización es segregado mediante la recogida en sus papeleras para papel.

El 100% de los residuos peligrosos generados fueron transportados y tratados por gestores autorizados para su reciclado. En el caso de los residuos no peligrosos que se gestionaron fueron transportados y tratados por gestores autorizados o por empresas que procedieron a su recogida para su tratamiento y valorización dentro del sistema de recogida de residuos de cada municipio.

Con la implantación de la norma UNE-ISO 14001 se suministraron en todas las delegaciones contenedores para la segregación correcta de los residuos asimilables a urbanos. En cuanto a los residuos considerados peligrosos de igual forma se cuenta ya en todas las delegaciones con los contenedores necesarios para su correcta gestión.

### Datos de generación de residuos Cesma



Con respecto a los derrames producidos de residuos químicos no se han dado durante el año 2019 .

Seguimos realizando el seguimiento de los ajustes en los mantenimientos de los grupos electrógenos para mantener su rendimiento y evitar posibles averías, así como en el seguimiento del rendimiento y posibles averías en nuestros sistemas de climatización, correcta recogida y posterior tratamiento de los gases que utilizan, reveladoras de placas, etc.



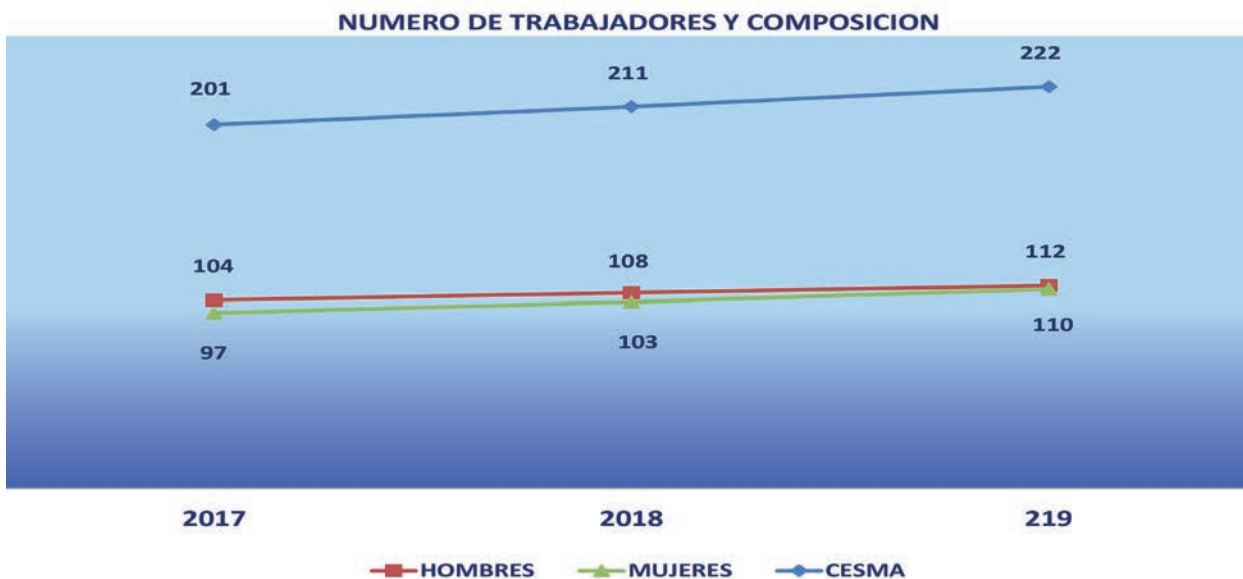
# Desempeño Social y Humano

## Gestión del capital humano

Indicadores GRI 102-7 y 8, 201-3, 202-1 y 2, 401-1 al 401-3, 402-1, 403-1 al 403-10, 404-1 al 404-3, 405-1 y 2, 412-2) (Principios Pacto Mundial nº 1 al 3 y 6)

Mutua de Andalucía y de Ceuta en el transcurso de su historia y como parte de la política que ha ido desarrollando, cree firmemente en el grupo de personas que componen esta entidad, como una parte importante y fundamental en el desarrollo y empuje de ésta, apostando por el crecimiento profesional y personal de todos y cada uno de los trabajadores/as que la componen.

La evolución de la plantilla fue decreciendo en buena parte debido al contexto de crisis económica que sufre el país y a las medidas de restricción presupuestaria en lo referente al capítulo de personal, incrementándose ligeramente en el año 2019 con una plantilla media de 219 trabajadores y 222 trabajadores a 31 de diciembre de 2019.



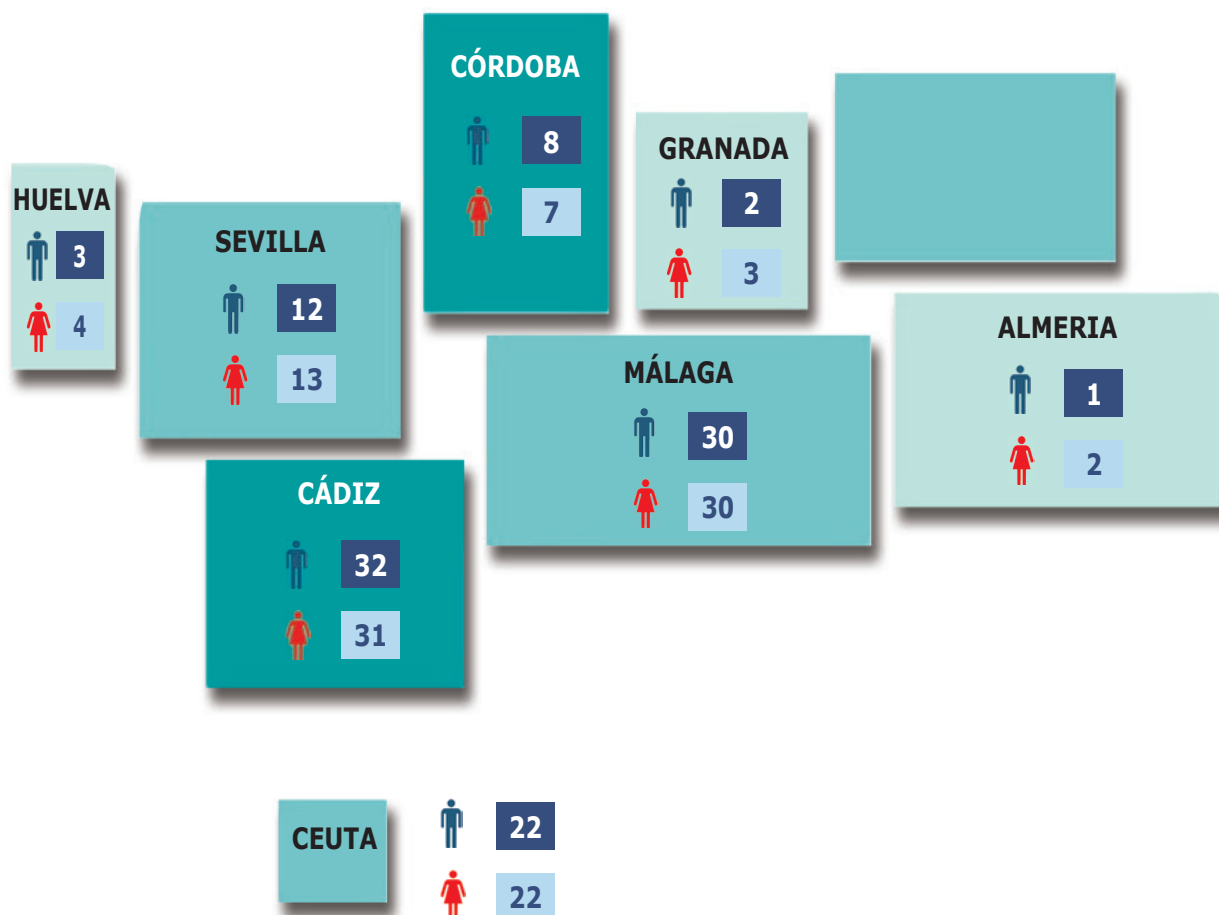
El desglose de la plantilla para el año 2019 quedo de la siguiente forma

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA 2018		Nº DE PERSONAS	
<b>HOMBRES</b>			
> 50 años	51	112	
30 a 50 años	56		
< 30 años	5		
<b>MUJERES</b>			
> 50 años	19	110	
30 a 50 años	85		
< 30 años	6		

En cuanto a la distribución de la plantilla por regiones

EDAD MEDIA EMPLEADOS 2018	EDAD
Plantilla	46,01 años
Hombres	48,58 años
Mujeres	43,32 años





Si analizamos el 89,64 % de la plantilla tiene empleo estable de carácter indefinido, realizando su jornada laboral a tiempo completo el 89,19 %. Los contratos temporales en su mayoría son por sustituciones o incremento de la plantilla por necesidades del servicio de forma puntual.

TIPO DE CONTRATO	Nº
INDEFINIDO	199
TEMPORAL	23

DURACION DE LA JORNADA	Nº
COMPLETA	198
PARCIAL	24

La media de rotación de empleados se presenta baja en todos sus resultados, lo que confirma que los niveles de incertidumbre y descontento de trabajadores es bajo, a pesar de los tiempos de dificultades económicas. Los porcentajes de rotación media de empleados que se reflejan, se refieren básicamente a empleados contratados para el funcionamiento de los quirófanos de la entidad, y que son contratados exclusivamente para los días concretos en que funcionan esos quirófanos, siendo generalmente las mismas personas las que prestan ese servicio. Mutua de Andalucía y de Ceuta sigue apostando por el empleo estable y por la igualdad entre los trabajadores y trabajadoras.

ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
HOMBRES	1,36 %
MUJERES	1,37 %

ROTACIÓN MEDIA VOLUNTARIA DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
HOMBRES	0,92 %
MUJERES	0,45 %

ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS POR EDAD	SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Mas de 50 años	0 %	0,91 %
De 30 a 50 años	1,37 %	0 %
Menos de 30 años	0 %	0,45 %

ROTACIÓN MEDIA VOLUNTARIA DE EMPLEADOS POR EDAD	SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Mas de 50 años	0 %	0,46 %
De 30 a 50 años	0,45 %	0 %
Menos de 30 años	0 %	0,46 %

Dentro de la plantilla, el número de directivos que forma parte de ésta es de 8, de los cuales 4 son hombres y 4 mujeres, esto supone un 3,65 % respecto a la plantilla total.

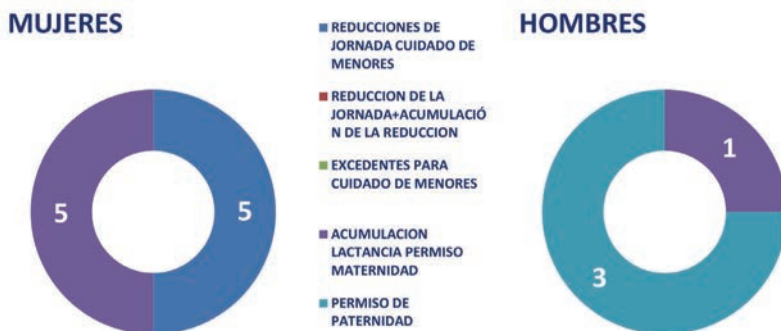
**DIRECTIVOS POR TRAMO DE EDAD Y SEXO**

TRAMOS POR EDAD	SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Mas de 50 años	2	4
De 30 a 50 años	2	0
Menos de 30 años	0	0

Todos los directivos residen en la región en la que nos encontramos ubicados, Comunidad Autónoma de Andalucía y Ciudad Autónoma de Ceuta. Esto nos permite planificar, analizar y actuar, en concordancia con las necesidades y problemáticas de los lugares donde actuamos con el fin de beneficiar de la mejor forma a los diferentes grupos de interés.

Todos los trabajadores en los diferentes ámbitos de relaciones laborales están bajo el Convenio Colectivo perteneciente a Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajos y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social firmado a Nivel Nacional, existiendo mejoras alcanzadas entre la representación de los Trabajadores y la Dirección con la intención de mejorar la conciliación laboral y familiar como son la libranza del día 24 o 31 de diciembre y el establecimiento de forma alternativa de los turnos de jornada continua y partida, además del plan de conciliación familiar y laboral. Las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado, vienen asimilando y regulando las retribuciones de los empleados de Mutuas a los empleados del sector público.

Entre las medidas y los beneficios gestionados por Cesma en el año 2019 tenemos lo siguientes datos:



## BENEFICIOS SOCIALES SOLICITADOS REINCORPORACIÓN TRAS PERMISO DE MATERNIDAD O PATERNIDAD

El índice de reincorporación al trabajo y retención de las personas que ejercitaron el permiso por maternidad o paternidad fueron en el caso de hombres y mujeres del 100%.



El salario menor en Cesma supera un 13,26 % al establecido en el actual Salario Mínimo Interprofesional para la misma categoría, habiéndose aumentado con respecto al año 2018. Si analizamos la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, podemos decir que son el mismo por categorías según establece el Convenio Colectivo.

Como consecuencia de la situación económica en el año 2010, se produjo una reducción del 5% del salario de todas las plantillas de las Mutuas, regulado por Real Decreto Ley 8/2010 de 20 de mayo, vigente en el año 2019.

Los periodos mínimos de preaviso y cambio en la organización están establecidos según nos indica el Convenio Colectivo del sector, que es de un mes para los grupos profesionales 0, I y II y quince días para los grupos III y IV.

El comité de empresa está representado por trabajadores/as distribuidos de forma territorial como se indica en la tabla, reuniéndose de forma periódica cada tres meses.

Delegaciones	Ceuta	Algeciras	Málaga	Sevilla	Córdoba	Cádiz	Jerez	Puerto	Marbella
Nº Representantes	3	1	5	1	1	1	1	1	1

La participación de los trabajadores en los órganos de gobierno de Cesma queda garantizada por mandato legal, mediante la presencia como miembro de un representante de los trabajadores en la Junta Directiva. Como base para el buen entendimiento y el dialogo el comité cuenta como mínimo con dos representantes ante la dirección que se reúnen para tratar las cuestiones que se planteen.

Cesma como base para la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores y elemento fundamental para la satisfacción de todos los profesionales que componen nuestra plantilla, asume la organización de la Gestión Preventiva en las áreas de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicología, mediante la designación de dos coordinadores y siete trabajadores/as con una cualificación y experiencia profesional demostradas, para desarrollar las funciones correspondientes, estando distribuidos de forma territorial en las delegaciones de Ceuta (un coordinador y un trabajador designado), Algeciras (una coordinadora y una trabajadora designada), Cádiz, Jerez y Puerto de Santa María (un trabajador designado), Málaga, Marbella, La Axarquía, Granada y Almería (un trabajador designado),

Córdoba y Huelva (un trabajador designado) y Sevilla y Dos Hermanas (un trabajador designado). El área de Vigilancia de la salud queda cubierta mediante conciertos con entidades externas acreditadas en cada una de las localidades donde se ubican las delegaciones de Cesma. El área de Vigilancia de la salud queda cubierta mediante conciertos con entidades externas acreditadas en cada una de las localidades donde se ubican las delegaciones de Cesma.

La representación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales está formada por tres representantes que suponen el 1,37 % de la plantilla. El Comité de Seguridad y Salud que está formado por la representación de los trabajadores y la empresa (3 personas por parte de la empresa y 3 delegados de prevención), garantiza el buen funcionamiento de la gestión y las actividades que se realizan en materia de Prevención de Riesgos Laborales de Cesma.

Entre los asuntos acordados en el Comité de Seguridad y Salud podemos destacar:

- **MEJORA EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO**  
Puesta en marcha de las acciones derivadas de la última revisión de la evaluación de riesgos recogidas en plan de acción.
- **ADHESIÓN AL PROGRAMA EMPRESA SALUDABLE- JUNTA DE ANDALUCÍA**  
Firmado acuerdo con la Junta de Andalucía y puesta en marcha de acciones formativas sobre hábitos saludables.
- **ANÁLISIS DE ABSENTISMO**  
Seguimiento de los índices de absentismo para el análisis de medidas a poner en marcha.
- **MEJORA CLIMA LABORAL**  
Puesta en marcha de jornadas de mindfulness en Delegaciones como mejora para la salud física y emocional de las personas trabajadoras de Cesma.

Cesma tiene implantado y en funcionamiento el Plan del Prevención de Riesgos Laborales junto con los planes de emergencia y evacuación de cada uno de los centros con los que contamos.

Los programas preventivos realizados por delegación durante el 2019 son los siguientes:

Actividades					
Deleg.	Revisión y actualización de datos del manual de prevención	Revisión de las condiciones de trabajo	Inspecciones de seguridad	Formación e información	Coordinación Actividades Empresariales
<b>Puerto</b>	0	1	7	3	4
<b>Marbella</b>	1	0	1	3	0
<b>Algeciras</b>	5	1	1	11	1
<b>Huelva</b>	1	0	1	2	1
<b>Córdoba</b>	1	0	1	5	1
<b>Ceuta</b>	4	0	1	4	0
<b>Cádiz</b>	0	0	7	4	4
<b>Jerez</b>	0	0	7	3	4
<b>Axarquía</b>	1	0	1	1	1
<b>Granada</b>	1	0	0	0	1
<b>Málaga</b>	1	0	1	4	1
<b>Almería</b>	1	0	1	1	0
<b>Sevilla</b>	1	1	1	1	0
<b>Dos Hermanas</b>	1	1	1	0	0
<b>CESMA</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>18</b>

Deleg.	Actividades				
	Entrega / gestión de Equipos de protección individuales	Nº Reconocimientos de Vigilancia de la salud	Informe de siniestralidad	Plan de emergencia	Investigaciones de accidentes/ incidentes
Puerto	0	1	0	0	0
Marbella	0	1	0	0	0
Algeciras	1	1	0	2	2
Huelva	1	1	0	1	2
Córdoba	0	1	0	1	0
Ceuta	0	1	1	3	2
Cádiz	1	1	0	0	2
Jerez	0	1	0	0	3
Axarquía	0	1	1	1	0
Granada	0	1	1	0	1
Málaga	5	1	1	1	4
Almería	0	1	1	0	0
Sevilla	0	1	1	1	2
Dos Hermanas	0	1	1	1	0
<b>CESMA</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

Se realizó un informe general para toda la Mutua que contempló la siniestralidad registrada en todas las Delegaciones.

Con respecto a los datos de procesos por contingencias profesionales para el año 2019 se ha producido un descenso de casos, con respecto al 2018, con un aumento en el número de días, motivado por la clase de siniestros registrados:

<b>SINIESTRALIDAD</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Número de accidentes de trabajo sin baja		<b>8</b>	<b>21</b>	<b>14</b>
Número de accidentes de trabajo con baja totales		<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Desglose	Número accidentes de trabajo	5	1	0
	Número de días	76	8	0
	Número accidentes In itinere	4	2	3
	Número de días	125	122	341
	Número Enfermedades profesionales	0	0	0
	Número de días	0	0	0
Número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales totales		<b>17</b>	<b>24</b>	<b>17</b>
Número de días		<b>201</b>	<b>130</b>	<b>341</b>
Índice de incidencia		<b>25,13</b>	<b>4,83</b>	<b>0,00</b>
Índice de frecuencia		<b>14,36</b>	<b>2,76</b>	<b>0,00</b>

Nota informativa: En el calculo de los numeros de accidentes no se tienen en cuenta las recaídas

Con respecto a los datos del año 2019, de los procesos por contingencia común, se ha producido un aumento de 4 casos y de 871 días respecto al año anterior.

<b>CONTINGENCIA COMÚN</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Número de casos periodo señalado	66	70	66
Número de casos periodo precedente	4	4	8
Número de días	2.526	2.655	3.526
Incidencia de bajas	330	338,16	301,37

Incidencia de Bajas: relación entre el número total de bajas médicas por cada mil trabajadores asegurados.

Finalmente los niveles de absentismo comparados con el del año pasado aumentaron.

<b>ABSENTISMO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Índice de absentismo (AT+CC)	3,46 %	3,51%	4,41 %

## Formación

En cuanto a formación profesional y personal de nuestros trabajadores/as, durante el año 2019 ascendió a un total de 65 acciones de las cuales 51 fueron acciones formativas externas y 14 internas, 2.304,05 horas lectivas, 2.236,5 horas en formación externa y 67,55 horas interna y un inversión anual de 48.525,16 € abarcando al 89,62% de los empleados de la Mutua, habiendo incrementado las acciones y disminuyendo el resto de aspectos con respecto al año anterior como se muestra en la siguientes tablas.



<b>FORMACIÓN</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Acciones formativas	46	53	65
Horas lectivas	8.550	3.434,5	2.304
Porcentaje de personas formadas	96,65		89,62
Inversión anual (€)	78.198,75	51.997,53	48.525,16

Las personas formadas fueron 190 con una inversión media por persona de 228,89 €.

El 100 % de los cursos realizados cumplen con criterios de mejora de habilidades, conocimientos técnicos y cualificación profesional de los empleados/as. En cuanto a la valoración de los cursos realizados se obtienen los siguientes resultados:

- Valoración media de (0 a 10) de 8,17
- Eficacia con una valoración media de (0 a 10) de 8,14

FORMACIÓN POR ÁREAS AÑO 2019							
ÁREAS		NUMERO	Nº ASISTENTES	MUJERES	HOMBRES	HORAS CURSO	COSTE €
DIRECCIÓN GENERAL/INFORMÁTICA	EXTERNA	11	36	18	18	1.128	19.595,68
	INTERNA	0	0	0	0	0	
ASISTENCIA JURÍDICA	EXTERNA	3	5	2	3	110	1.502,73
	INTERNA	0	0	0	0	0	
ATENCIÓN AL MUTUALISTA	EXTERNA	2	5	1	4	8	1.420,50
	INTERNA	2	45	14	31	10	
ECONÓMICO FINANCIERO	EXTERNA	0	0	0	0	0	0
	INTERNA	0	0	0	0	0	
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, PREVENCIÓN Y ACCESIBILIDAD	EXTERNA	16	126	79	47	191,50	9.658,76
	INTERNA	6	98	49	46	10,25	
PRESTACIONES ECONÓMICAS	EXTERNA	8	131	71	60	541	4.699,50
	INTERNA	5	93	39	54	45,30	
SANITARIAS	EXTERNA	11	68	31	37	258	11.647,99
	INTERNA	1	4	4	9,6	2	
TOTAL DE ÁREAS	EXTERNA	51	371	202	169	2.236,5	48.525,16
	INTERNA	14	240	106	141	67,55	

## Evaluación del Desempeño

Evaluar el rendimiento de las personas trabajadoras respecto a objetivos ayuda al desarrollo personal de las mismas y contribuye tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo del capital humano dentro de la organización, por eso Cesma cuenta con el proceso de evaluación del desempeño a través del cual se analizan los encargos y objetivos por delegación asignados durante el período de un año. Durante el presente año el 100% de la plantilla recibió su evaluación del desempeño.

## Sistema de Desarrollo de Personas

Nuestra organización necesita que las personas que realizan trabajos en el seno de la misma tengan las competencias apropiadas, orientadas a lograr los objetivos que se establezcan. Es así que se consideran las necesidades de capacitación, adiestramiento de habilidades, y el desarrollo profesional esencial para contribuir al constante crecimiento de la organización. Esto permitirá que Cesma elimine o impida deficiencias en el desempeño, hará que los empleados sean más flexibles y adaptables, y aumentará el compromiso del personal con la organización. Al mismo tiempo, aspiramos a que el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés externos con nuestros servicios sea elevado, y para ello necesitamos que nuestras personas adquieran las competencias adecuadas. Por todo ello es fundamental que las personas conozcan el grado de cada competencia requerida en su puesto de trabajo.

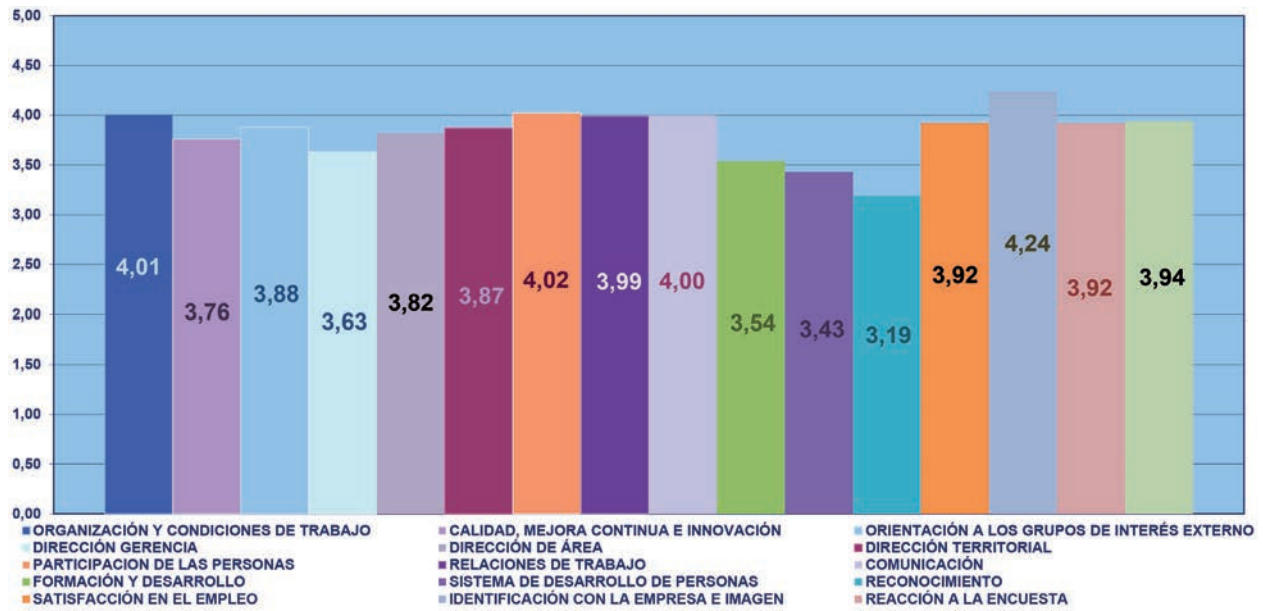
El sistema de desarrollo de personas permite por un lado, modernizar la gestión de las personas, disponer de una mayor integración, agregar valor a la organización y a la propia persona y desarrollar a nuestro equipo de personas profesionales.

## Encuesta de clima laboral

Durante el 2019 se realizó la quinta encuesta de clima laboral que nos permitió medir el grado de satisfacción y motivación de los empleados, conocer qué piensa la plantilla, identificar carencias, ineficiencias y defectos; en suma, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa a juicio de sus protagonistas principales, quienes día a día hacen la historia de nuestra Mutua. En esta encuesta se analizaron aspectos como la identificación con la empresa e imagen, la satisfacción con el empleo, las relaciones de trabajo, la comunicación, la organización y condiciones de trabajo, la orientación a los grupo de interés externo cliente externo, la participación de las personas trabajadoras, la calidad, mejora continua e innovación, la formación y desarrollo, la compensación, la evaluación global del

desempeño, el reconocimiento y el liderazgo (Dirección General, Dirección de Área y Delegados y Delegadas), reacción a la encuesta y igualdad.

La participación fue de un 48,86%, un 17,44% menos que en el año 2017. Los resultados obtenidos en los diferentes bloques analizados y teniendo en cuenta que la valoración es de uno a cinco nos hace pensar que el clima laboral en la empresa es satisfactorio.





## Compromiso con la sociedad

(Indicadores GRI 102-9, 102-12, 204-01, 403-6 al 403-10, 414-1) (Principios Pacto Mundial nº 1 al 6,8 y10)

### Proveedores

Mutua de Andalucía y de Ceuta como servidores públicos y dentro de la gestión de las contrataciones de obras, suministros y servicios, se rige en todo momento por criterios de publicidad, confidencialidad, transparencia, igualdad y no discriminación, que vienen establecidos en nuestras instrucciones internas de contratación junto con la aplicación de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, garantizando dentro de los requisitos de contratación aspectos fundamentales de cumplimiento legal de contratación, derechos de los trabajadores de las empresas adjudicatarias y compromisos relacionados con la Responsabilidad Social. Cesma realiza las adjudicaciones en función a la oferta económica más ventajosa, cumplimiento de pliegos de condiciones según sea de aplicación la Ley de contrataciones del Sector público y el Código de Contratos del Sector Público.

NUMERO DE CONTRATOS CELEBRADOS	2019
Nº total de contratos celebrados menores	178
Nº total de contratos celebrados mediante expedientes de licitación	44
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>

Atendiendo siempre a los principios anteriormente citados el número de proveedores cuyo domicilio fiscal se encuentran en la Comunidad Autónoma de Andalucía y la Ciudad Autónoma de Ceuta asciende a una cantidad total 352 empresas que supone un 67,95 % de los proveedores con los que trabajamos.

COMUNIDAD A LA QUE PERTENECE	Nº de proveedores	PORCENTAJE
Andalucía	283	54,63 %
Ciudad Autónoma de Ceuta	69	13,32 %
Resto de Comunidades	166	32,05 %
<b>TOTAL</b>	<b>518</b>	

Nuestra organización garantiza el seguimiento y el cumplimiento legal de contratación, derechos de los trabajadores de las empresas adjudicatarias y compromisos relacionados con el medio ambiente, prevención e riesgos Laborales y la Responsabilidad Social a través de procedimientos y seguimiento de varias áreas del sistema de Gestión Integral como PRL propia (Coordinación de actividades empresariales), Área de compra y contrataciones (Seguimiento y evaluación de proveedores) y Mesa de contrataciones (verificación de documentación).

### Prestaciones Especiales

Dentro de las prestaciones especiales del 2019 e independiente de las legalmente establecidas, se han recibido trece solicitudes, de las cuales trece fueron concedidas, distribuyéndose por tipo e importe de la siguiente forma:



El importe total de las prestaciones voluntarias concedidas ascienden a un importe total de 10.729,99 €, cantidad superior a las concedidas el año pasado en 690,28 €

## Igualdad

A finales del mes de noviembre de 2014 Cesma constituye este grupo de trabajo con el fin de impulsar políticas basadas en los principios de libertad, democracia, justicia, igualdad y solidaridad en todos los ámbitos de la organización, velando para que cualquier forma de sexismo, discriminación y exclusión por razones de sexo sean eliminadas de la empresa.

Se crea la Comisión de Igualdad que está compuesta con carácter paritario por representantes de la empresa y representantes legales del personal, de acuerdo con el siguiente reparto:

- Por la Empresa: dos personas.
- Por la Representación Legal del Personal: dos personas

Esta comisión se rige por su Reglamento de funcionamiento interno.

Una vez acabado el I Plan de Igualdad 2016-2018 y habiendo realizado grandes avances en este sentido, durante el año 2019 se elabora y aprueba por la Comisión de Igualdad el II Plan de Igualdad 2019-2021 conforme a las especificaciones dispuestas en la Ley Orgánica 3/2007 y el RD Ley 6/2019, realizando un diagnóstico de situación y estableciendo acciones para los próximos años.

Este segundo Plan de Igualdad de Cesma 2019-2021 se registra formalmente en 2019 conforme a lo recogido en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo que regula la creación del registro de convenios colectivos y acuerdos colectivo de trabajo de ámbito estatal o supraautonómico, con funcionamiento a través de medios electrónicos, adscrito a la Dirección General de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social como autoridad laboral competente.

El registro se realiza en Andalucía, a través del REGCON (Registro de convenios y acuerdos colectivos del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales), plataforma que determina la documentación y los datos estadísticos que han de remitirse para que la solicitud de inscripción sea tramitada.

Además, se modifica el Plan de Conciliación familiar, laboral y personal con las siguientes premisas:

- Se elimina la medida del permiso por nacimiento de hijo, adopción o acogimiento que hasta ese momento ampliaba lo reglamentario de 2 a 3 día laborables, por ser superada por normativa actual.
- Se amplía las horas consideradas retribuidas tanto para asistencia a consulta médica en caso de residencia habitual y fuera de la residencia habitual.
- Se especifica la laboralidad de los días para la medida sobre permisos por fallecimiento.
- Se añade una nueva medida, relativa a ampliar la concesión de días de permiso por fallecimiento hasta 2º grado de consanguinidad.

Durante el primer año de vigencia del II Plan de Igualdad 2019-2021 se han realizado diversas acciones, entre las que cabe destacar:

- Se hace una primera revisión de las descripciones de puesto de trabajo recogidas en el Manual de Gestión de la organización por parte de la Comisión de Igualdad, para garantizar que no existan posibles sesgos discriminatorios por razón de sexo, edad, orientación sexual, estado civil, nacimiento, raza o etnia, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Se les recuerda a todas las Direcciones territoriales de Cesma, el hecho de que siempre que sea posible, se disponga de, al menos una mujer y un hombre en los procesos de selección, así como que se aplique un lenguaje no sexista en las ofertas de empleo que se realicen.
- Se ha garantizado que todo el nuevo personal de Cesma incluido en el ámbito del convenio está adscrito

a alguno de los grupos profesionales y niveles de desarrollo en cada puesto profesional sin discriminación alguna.

- Los cursos de formación realizados, siempre que ha sido posible, se han realizado dentro de la jornada laboral, teniendo en cuenta, en su caso, y en la medida en que resultaba posible, los diferentes horarios y turnos de trabajo de quienes asistieron a ellos.
- Se han realizado acciones de sensibilización en materia de corresponsabilidad e igualdad de oportunidades al personal de Cesma haciendo uso de comunicaciones a través del boletín interno que se dispone en las delegaciones, semestralmente.
- Durante la visita anual realizada por las Delegaciones por parte de la Dirección Gerencia y Dirección de Calidad, se ha realizado campaña informativa y de comunicación a toda la plantilla sobre las distintas medidas de conciliación aprobadas, incidiendo en la corresponsabilidad en el disfrute de las mismas.
- Se ha coordinado con el grupo de empresa saludable de la Entidad que todas las actividades que partan de dicho grupo se ofrezcan evitando la discriminación de género.

Durante el año 2019 de las 109 solicitudes recibidas sobre medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, se concedieron el 100%.

## Actividades Sociales

Durante el año 2019 colaboramos con las siguientes asociaciones:

- En el mes de Junio se puso en marcha la campaña solidaria de alimentos a escuelas de verano y comedores sociales, siendo beneficiarios de esta campaña el Banco de Alimentos de la Costa del Sol y Cruz Roja Española en Cordoba y Marbella.
- En los meses de noviembre y diciembre, llevamos a cabo la campaña de solidaria de Donación de Ropa y calzado, alimentos y juguetes, a favor de Madre Coraje, Banco de Alimentos Campo de Gibraltar, Fundación Cruz Blanca, Hermandad Parroquia de la Milagrosa, Cruz Roja Española Malaga, Asociación Piel de Mariposa.
- En el mes de Mayo se realizo la campaña de donación de Sangre en nuestra Delegación de Malaga en Colaboración con la Junta de Andalucía.
- En el mes de diciembre, en nuestra delegación de Cesma Ceuta nos visitaron los niños pertenecientes a la Asociación Síndrome de Down para ver nuestras instalaciones y recabar donativos mediante la venta de calendarios y papeletas.
- Seguimos colaborando de igual forma con etidades como Caritas España en las fiestas navideñas en su proyecto de Felicitación con tarjetas navideñas on-line
- Durante todo el año se realizaron donaciones de mobiliario enseres y equipamientos de diferentes que se dieron de baja una vez ya pierden su función en Cesma siendo beneficiarios las siguientes entidades Remar Andalucía, Protección Civil de San Juan de Aznalfarache, Madre Coraje, Cedown, Cruz Roja Española, Afanas y Sociedad Cooperativa San Daniel.



Desde el punto de vista medioambiental el pasado año seguimos realizando campañas de concienciación a todo el personal y a nuestros grupos de interés externos. Para ello hemos elaborado un documento sobre Consejos Medioambientales, referidos a la gestión responsable del agua, el papel, la climatización, la energía, el uso del transporte y la gestión de los residuos.

El año pasado Cesma se puso como compromiso en todas las delegaciones el no uso de los plásticos, concretamente eliminación de los vasos de plástico, bastoncillos de algodón, cubiertos y platos de plástico, botellas de plástico y palos para remover comidas.



## Colaboración con otras entidades

De igual forma durante el 2019 se realizaron jornadas dirigidas a diferentes grupos de interés, concretamente se realizaron cuatro actividades en los ámbitos de Atención al Mutualista, Prevención con cargo a cuotas y sanitario entre las que podemos recoger:

- Participación en el II Congreso Internacional de Investigación e Intervención en Psicología y Educación para el Desarrollo: Diversidad, Convivencia y ODS iniciativa para formar en materia ODS. —
- Formación en materia de ODS al grupo escolares de 5º del CEIP Santos Mártires de Córdoba.
- Jornada en colegio de prevención riesgos laborales de Sevilla.
- Jornada Conócenos en Ceuta a formación profesional y universidad granada GADE.

En CESMA la colaboración de estudiantes en prácticas permite un acercamiento al mundo de las Mutuas para adquirir experiencia profesional, a través del aprendizaje continuo, permitiendo aplicar los conceptos teóricos y prácticos adquiridos en sus estudios, tanto de formación profesional, grados universitarios y máster con el objetivo de crecer y desarrollarse profesionalmente.

- Universidad Internacional de Valencia. Prácticas Externas Master en Prevención de Riesgos Laborales.
- I.E.S. Puertas del Campo. Prácticas Externas del Módulo de Grado Superior en Formación Profesional en Administración y Finanzas.



Nuestras instalaciones ubicadas en Ceuta y concretamente el salón de actos siempre está a disposición de cualquier organismo para la realización diferentes jornadas, durante el año pasado las instalaciones fueron cedidas a la Ciudad Autónoma de Ceuta para la realización de cursos de formación a personal interno en Prevención de Riesgos Laborales.

## Adhesión a la Declaración de Luxemburgo



El 18 de junio de 2015, nuestra Mutua de adhiere a la Declaración de Luxemburgo comprometiéndonos con los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa.

Es un compromiso de defensa y difusión, compartir y promover sus conocimientos y buenas prácticas en el ámbito de la Prevención de la Seguridad y Salud de los trabajadores siguiendo las siguientes líneas:

- Mejorando la organización y las condiciones de trabajo.
- Promoviendo la participación activa.
- Fomentando el desarrollo individual.

Existen tres líneas de acción clave para conseguir entornos seguros y saludables y apoyar a los trabajadores en el cuidado de su salud.

- La prevención de riesgos laborales, de obligado cumplimiento por parte de los empresarios, consiste en proteger a los trabajadores de los daños derivados de las condiciones de trabajo.
- La cultura de la organización, consiste en la existencia de valores comunes y estándares que guían la forma en que interaccionan las personas entre sí tanto en la organización como fuera de ella.
- Acciones voluntarias, que puede llevar a cabo la empresa para crear no tan sólo entornos seguros y exentos de riesgos de origen laboral sino entornos que permitan y apoyen elecciones saludables.

## Carta Europea Seguridad Vial



En el año 2017 Cesma se comprometió con La Carta Europea de la Seguridad Vial, dirigida por la Comisión Europea, que es la mayor plataforma sobre seguridad vial de la sociedad civil, llevando a cabo acciones e iniciativas de seguridad vial dirigidas a sus miembros y al resto de la sociedad civil.

Esta carta tiene como objetivo:

- Fomentar y apoyar asociaciones, escuelas, universidades, empresas de todo tipo y tamaño, y autoridades locales europeas a tomar medidas de seguridad vial en Europa.
- Reconocer las contribuciones de la sociedad civil a la seguridad vial.
- Facilitar la adquisición y el intercambio de conocimientos de materia de seguridad vial en la Unión Europea entre los miembros de la sociedad civil.
- Facilitar un diálogo verdadero para la transferencia de experiencias y prácticas de seguridad vial en todas las esferas de gobierno en la Unión Europea.

Se trata de una iniciativa para tomar medidas concretas, evaluar resultados y lograr una mayor sensibilización sobre la necesidad de reducir las víctimas mortales por accidentes de tráfico. Esto es por lo que trabajamos en INTERLIGHT día a día.

Para ello influimos positivamente en las siguientes cuestiones vitales de seguridad vial:

- Seguridad de los vehículos: A través de la innovación, de nuestros dispositivos de seguridad tratamos de hacer una circulación más fluida y segura.
- Seguridad de las infraestructuras: Buscamos carreteras más seguras, evaluando el impacto de la seguridad vial.
- Comportamiento de los usuarios: Tratamos de que los usuarios tengan una mayor comprensión, mejorar sus habilidades y reforzar actitudes.

Todo esto contribuye no solo a reducir el número de muertes y víctimas todos los años, sino que nuestras acciones también están reduciendo el impacto medioambiental de los accidentes de tráfico y el importante costo financiero, aumentando el interés público por la seguridad vial.

Durante el año 2018, dentro de los compromisos adquiridos, hemos realizado diversos cursos de formación práctica de seguridad vial a nuestros grupos de interés más relevantes, las personas trabajadoras de las empresas asociadas y nuestros recursos humanos.

## Charter diversidad

En el año 2017 también nos adherimos al Chárter diversidad es una carta/ código de compromiso que firman con carácter voluntario las empresas e instituciones de un mismo país, independientemente de su tamaño, para fomentar su compromiso hacia:

- Principios fundamentales de igualdad
- Comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización
- Implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción
- Fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos



Durante el año 2019 seguimos trabajando con el compromiso que adquirimos con el Charter de la Diversidad en el año 2018, impulsando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y con la conciliación de la vida familiar, laboral y personal entre nuestras personas trabajadoras.

## Declaración de Málaga ODS

A finales del 2018 nos adherimos al compromiso con el impulso de los Objetivos del Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 como hoja de ruta para conseguir metas importantes para el futuro de nuestro Planeta y de la sociedad.



## Empresa Saludable

Desde el año 2018 se está trabajando en este sentido habiendo creado un grupo de proceso con el fin de potenciar los hábitos saludables de las personas que pertenecen a nuestra organización y que son pieza clave para la buena marcha de la entidad. Por todo ello una alimentación saludable, actividad física continua, deshabituación tabáquica progresiva y una salud emocional adecuada, hace que mejoren las personas, tanto desde el punto de vista laboral, familiar y personal. En Cesma nos preocupamos por mejorar de manera activa y continua la salud de nuestro personal, y colaboramos con entidades para que esta realidad sea posible.



Por un lado hemos adquirido el Compromiso con la Asociación Española Contra el Cáncer para el envío de mensajes de prevención e información para todo el personal sobre hábitos saludables.

Se ha establecido un convenio de colaboración con la Red Andaluza de Centros de Trabajo Promotores de Salud de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía para la difusión de hábitos saludables entre la población trabajadora y la ciudadanía, generar sinergias para aportar “valor añadido” a dichas acciones y posicionar a las personas trabajadoras como modelos y dinamizadores para el desarrollo de la actividad física, mental y social.



Durante el año 2019, los profesionales de Cesma han participado en distintos talleres de actividad física y de alimentación saludable como “Hora de comer” y “La cesta de la compra” aprendiendo a combinar los alimentos de forma correcta, así como a calcular el tamaño de las raciones o saber interpretar las declaraciones nutricionales o los etiquetados de los alimentos que consumen. Los talleres están dentro del Programa de Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo impulsado por Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía.

Para promocionar la salud también se han llevado a cabo una serie de campañas divulgativas, así como información al personal de forma periódica sobre hábitos saludables.

## Reconocimientos y acreditaciones del sistema de Gestión

Actualmente Cesma cuenta con los siguientes certificados y distinciones



**MEDALLA DE PLATA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA**



**CERTIFICACIÓN ISO 9001 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



**CERTIFICACIÓN ISO 14001 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**



**CERTIFICACIÓN ISO 45001 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**



**CERTIFICACIÓN UNE 170001-2 SISTEMA DE GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**



**RECONOCIMIENTO NIVEL DE EXCELENCIA EUROPEA 500+ AL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EMPRESARIAL**



**CERTIFICACIÓN DISTINTIVO INDICADOR GRADO DE ACCESIBILIDAD, 2 a 4 ESTRELLAS PARA NUESTROS CENTROS DE TRABAJO (ET-IMQ-DIGA)**



**ACREDITACIÓN QH+ 1 ESTRELLA A LA EXCELENCIA EN CALIDAD ASISTENCIAL**

## Pacto Mundial de Naciones Unidas, Informe y Objetivos desarrollo sostenible

(Indicadores GRI G4-15)

En el 2013 a finales del mes de julio nos adherimos a la iniciativa internacional del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas para el cumplimiento de los diez principios básicos referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Estos compromisos adquiridos quedan definidos de la siguiente forma:

Como parte de la adhesión y de los compromisos adquiridos por Cesma en este nuestro septimo año, mediante la presente Memoria anual 2019 elaborada con criterios del Global Reporting International procedemos a informar de nuestro progreso con respecto a los compromisos del Pacto Mundial informando de esta manera a nuestros grupos de interés.

Desde el año 2016 nuestra organización también se comprometió con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el desarrollo mundial de Naciones Unidas siendo los principios los siguientes:

Establecemos tanto para los diez principios del Pacto Mundial como para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) una tabla la equivalencia entre indicadores de ambos informes y objetivos en el apartado Índice Contenidos Básicos, Generales y Específicos de la presente memoria.



### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO





Nuestro Plan Estratégico 2018-2020 tiene alineadas las líneas estratégicas, estrategias y metas estratégicas con los ODS. En el Plan de Gestión 2019 se disponen los nexos de unión de los mismos, de la siguiente forma:

**Meta Estratégica 1.1.1 – Mejorar el sistema de gestión de la organización**

ODS 4 - Educación de Calidad ODS 5 - Igualdad de Género ODS 6 - Agua limpia y saneamiento ODS 7 - Energía asequible y no contaminante ODS 12 - Producción y consumo responsables ODS 13 - Acción por el clima ODS 15 - Vida de ecosistemas terrestres ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Cesma ofrece formación y aprendizaje continuo a todo su personal para mejorar sus competencias.</li> <li>o La organización dispone de una Comisión para fomentar la igualdad y la integración en el seno de la empresa, favoreciendo la conciliación familiar y respetando la igualdad de género.</li> <li>o Disponemos de un Sistema de Gestión Integral que gestiona de forma sostenible los recursos de la empresa.</li> <li>o Nuestras certificaciones aseguran el cumplimiento de la legislación que nos es de aplicación, creando herramientas que fomentan la paz, los derechos humanos y el estado de derecho.</li> <li>o Alineamos nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>o Fomentamos entre nuestro personal la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible a través de los grupos de proceso de la organización.</li> </ul>
--	--

**Meta Estratégica 1.1.2 – Mejorar la garantía de cumplimiento de la legislación en protección de datos (incluso en contratación).**

ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Disponemos de un sistema de reclamaciones QRSAC que permite a nuestros Grupos de Interés comunicar cualquier vulneración en materia de protección de datos que se detecte.</li> <li>o Cumplimos con la legislación nacional vigente en materia de LOPD.</li> <li>o Disponemos de un código ético y un código de conducta difundido entre todo el personal, así como los mecanismos necesarios para que ante cualquier incumplimiento, se pueda comunicar y tomar las medidas oportunas.</li> </ul>
--	---

**Meta Estratégica 1.1.3 - Racionalizar el gasto asegurando la sostenibilidad de la organización**

ODS 6 - Agua limpia y saneamiento ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Realizamos una gestión sostenible de las fuentes de energía (agua, electricidad,...) con una política de consumo adecuado.</li> <li>o Reducimos el impacto medioambiental en las operaciones de la empresa, disponiendo de indicadores de control de consumo y potenciando un crecimiento sostenible.</li> <li>o Impulsamos la economía y cultura local (Andalucía y Ceuta) como compromiso de políticas de contratación.</li> </ul>
--	---

**Meta Estratégica 1.1.4 – Mantener como mínimo las empresas asociadas y personas autónomas adheridas**

ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Con el mantenimiento de las empresas asociadas y autónomas adheridos, fomentamos el crecimiento económico sostenido, sostenible e inclusivo.</li> </ul>
---	--

**Meta Estratégica 1.2.1 – Establecer los mecanismos de aprendizaje y comunicación que faciliten la integración de los valores definidos por la organización en el Plan Estratégico.**

ODS 1 - Fin de la pobreza ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura ODS 10 - Reducción de las desigualdades ODS 12 - Producción y consumo responsables ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Proporcionamos condiciones laborales igualitarias y adecuadas a todo nuestro personal con recursos propios destinados a la seguridad y salud en la empresa.</li> <li>o Desarrollamos nuestros recursos con objeto de ofrecer un servicio de calidad a nuestros Grupos de Interés.</li> <li>o Proporcionamos formación continua a todos los trabajadores y trabajadoras.</li> <li>o Adaptamos la tecnología (TIC) para ser más próximos a nuestros Grupos de Interés.</li> <li>o Establecemos mecanismos transparentes como apoyo a los valores de la organización.</li> <li>o Como compromiso ético de la entidad, retiramos del mercado aquellos productos que impliquen un consumo elevado de energía, utilizamos materiales reciclables disminuyendo la generación de desecho y usamos energía renovable.</li> <li>o Formamos a nuestro personal en pautas de consumo sostenible.</li> <li>o Realizamos el servicio garantizando condiciones laborales dignas.</li> <li>o Creamos alianzas con ONG's, universidades y otras empresas para generar una cultura sostenible, reflejado en una memoria de RSC que difundimos a nuestros Grupos de Interés, intentando conseguir su implicación.</li> <li>o Nos encontramos adheridos a la declaración de Luxemburgo con el compromiso de cumplir con los derechos humanos y el estado de derecho.</li> </ul>
---	--

**Meta Estratégica 1.3.1 – Mejorar las infraestructuras internas adecuándolas a la imagen de la organización.**

ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Contamos con instalaciones sostenibles y de calidad para asegurar el bienestar de nuestros Grupos de Interés y en especial consideración a la persona con discapacidad, tanto temporal como permanente.</li> <li>o En las mejoras de las instalaciones utilizamos mano de obra y proveedores locales.</li> <li>o Promovemos el uso del transporte público y el desplazamiento en pie o bicicleta de nuestro personal.</li> <li>o Abordamos aspectos de innovación, reducción de emisiones de CO2 y contaminación y promovemos la adquisición de nuevos equipos teniendo en cuenta la eficiencia energética.</li> <li>o Llevamos a cabo una gestión adecuada de los residuos en la empresa, con políticas de concienciación a los empleados y empleadas, poniendo en marcha los procedimientos adecuados.</li> </ul>
--	--

**Meta Estratégica 1.4.1 – Impulsar la innovación en todas las áreas de la organización, con especial hincapié en el área sanitaria.**

ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Contamos con instalaciones sostenibles y de calidad para asegurar el bienestar de nuestros Grupos de Interés y en especial consideración a la persona con discapacidad, tanto temporal como permanente.</li> <li>o En las mejoras de las instalaciones utilizamos mano de obra y proveedores locales.</li> <li>o Promovemos el uso del transporte público y el desplazamiento en pie o bicicleta de nuestro personal.</li> <li>o Abordamos aspectos de innovación, reducción de emisiones de CO2 y contaminación y promovemos la adquisición de nuevos equipos teniendo en cuenta la eficiencia energética.</li> <li>o Llevamos a cabo una gestión adecuada de los residuos en la empresa, con políticas de concienciación a los empleados y empleadas, poniendo en marcha los procedimientos adecuados.</li> </ul>
--	--

**Meta Estratégica 1.5.1 – Mejorar la gestión de las alianzas con nuestros socios y la relación con los proveedores con los que trabajamos.**

ODS 4 - Educación de Calidad ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura ODS 13 - Acción por el clima	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ofrecemos oportunidades de formación y aprendizaje al personal, especialmente en el área sanitaria, en las prácticas más innovadoras existentes en la actualidad.</li> <li>o Disponemos de una Intranet como medio de compartir conocimiento entre los empleados y empleadas, impulsando la innovación.</li> <li>o Buscamos prácticas innovadoras para la organización, en especial en el área sanitaria, como apoyo a la I+D+i en la empresa.</li> <li>o Establecemos criterios de eficiencia energética en la utilización de equipos sanitarios.</li> </ul>
--	--

**Meta Estratégica 2.1.1 – Mejorar los canales de comunicación con los Grupos de Interés externos claves que proveen información y aseguren espacios de diálogos.**

<p>ODS 5 - Igualdad de Género                  ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico                  ODS 10 - Reducción de las desigualdades                  ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles                  ODS 12 - Producción y consumo responsables                  ODS 15 - Vida de ecosistemas terrestres                  ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas                  ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Impulsamos la igualdad de género estableciendo criterios en las licitaciones a nuestros proveedores.</li> <li>o Fomentamos la economía local en los procesos de licitación.</li> <li>o Establecemos procesos de transparencia con nuestros aliados.</li> <li>o Colaboramos estrechamente con nuestros proveedores alentándoles, a través de nuestra política de gestión integral, el consumo sostenible.</li> <li>o Fomentamos el negocio con proveedores, principalmente locales, bajo criterios de sostenibilidad.</li> <li>o Creamos alianzas con otras organizaciones de manera que se generen modalidades sostenibles de producción y consumo.</li> <li>o Adquirimos productos de nuestros proveedores con un alto contenido de material reciclado.</li> <li>o Disponemos de un sistema de reclamaciones que permite a los grupos de interés comunicar a la organización los potenciales impactos sobre los derechos humanos de la empresa.</li> <li>o Colaboramos con empresas del mismo sector, para buscar formas de contribución específicas del sector a los objetivos de desarrollo sostenible.</li> <li>o Establecemos estrategias para desarrollar alianzas con nuestros proveedores.</li> </ul>
--	--

**Meta Estratégica 2.2.1 – Potenciar y motivar al equipo humano y desarrollar un cambio cultural en la organización orientado a la satisfacción de nuestros grupos de interés claves.**

<p>ODS 4 - Educación de Calidad                  ODS 7 - Energía asequible y no contaminante                  ODS 13 - Acción por el clima</p> <p>ODS 1 - Fin de la pobreza                  ODS 3 - Salud y bienestar                  ODS 4 - Educación de Calidad                  ODS 5 - Igualdad de Género                  ODS 6 - Agua limpia y saneamiento                  ODS 7 - Energía asequible y no contaminante                  ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico                  ODS 10 - Reducción de las desigualdades                  ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles                  ODS 12 - Producción y consumo responsables                  ODS 13 - Acción por el clima                  ODS 14 - Vida submarina                  ODS 15 - Vida de ecosistemas terrestres                  ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas                  ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ayudamos en la formación y contratación posterior de estudiantes en prácticas, especialmente de las CCAA locales para formarlos y mejorar sus conocimientos técnicos.</li> <li>o Alentamos al personal a colaborar en actividades de voluntariado.</li> <li>o Ofrecemos oportunidades de formación continua para mejorar sus competencias con los Grupos de Interés externos.</li> <li>o Fomentamos el uso de comunicación online (videoconferencias) con objeto de reducir los desplazamientos externos del personal, como medida de ahorro y eficiencia energética.</li> <li>o Exigimos a proveedores certificaciones y políticas medioambientales integrando la cultura contra el cambio climático entre los mismos.</li> <li>o Divulgamos las actuaciones en materia medioambiental, a través de la memoria de sostenibilidad difundida en la web y a los Grupos de Interés externos.</li> <li>o Fomentamos el empleo joven, en la medida de lo posible, para proporcionar a las nuevas generaciones igualdad de oportunidades.</li> <li>o Mejoramos las cuestiones relacionadas con la prevención y salud laboral, en especial para las mujeres embarazadas y el personal con discapacidad.</li> <li>o Proporcionamos formación continua al personal para mejorar sus competencias de cara a nuestros grupos de interés.</li> <li>o Promovemos un estilo de vida saludable a todas las personas de la organización</li> <li>o Fomentamos la igualdad y la integración, favoreciendo la conciliación familiar y laboral, disponiendo de horarios flexibles para el personal.</li> <li>o Concienciamos al personal en una gestión adecuada de los recursos (agua, energía, ...)</li> <li>o Instruimos a las personas de RRHH para que en la contratación no se tenga en cuenta el género, la edad o cualquier otro tipo de característica personal.</li> <li>o Redistribuimos los salarios de forma coherente en la organización.</li> <li>o Hemos desarrollado un código ético y un código de conducta, para asegurar una gestión transparente y un comportamiento ético adecuado, así como una política para la prevención de delitos y contra el fraude.</li> <li>o Disponemos de un sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos (QRSA) interno a disposición de todo el personal.</li> <li>o Fomentamos la participación de los empleados en la consecución de los ODS.</li> </ul>
--	--

**Meta Estratégica 3.1.1 – Mejorar la actividad de responsabilidad social, haciendo partícipes a todos los grupos de interés claves.**

<p>ODS 1 - Fin de la pobreza                  ODS 2 - Hambre cero                  ODS 3 - Salud y bienestar                  ODS 4 - Educación de Calidad                  ODS 6 - Agua limpia y saneamiento                  ODS 7 - Energía asequible y no contaminante                  ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico                  ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles                  ODS 12 - Producción y consumo responsables                  ODS 13 - Acción por el clima                  ODS 14 - Vida submarina                  ODS 15 - Vida de ecosistemas terrestres                  ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas                  ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Mejoramos las cuestiones relacionadas con responsabilidad social corporativa, a través de acciones de concienciación y formación de nuestro personal y del resto de grupos de interés, a través de la página web.</li> <li>o Llevamos a cabo campañas de donaciones a bancos de alimentos y ONG's.</li> <li>o Disponemos de un plan formativo donde se contempla algunas actividades relacionadas con la sostenibilidad.</li> <li>o Tenemos implantado un sistema de gestión integral, donde se contempla la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud y la accesibilidad, certificados conforme a las normas ISO correspondientes, donde se dispone de una gestión sostenible del agua, política energética, control de residuos,...., que conlleva una utilización eficiente de los recursos naturales, para disminuir el impacto medioambiental, potenciando un crecimiento económico sostenible.</li> <li>o Promovemos el uso del transporte público y el desplazamiento a pie o bicicleta, a través del grupo de Empresa Saludable y el grupo de RSC.</li> <li>o Realizamos una memoria de sostenibilidad (RSC) basada en los criterios GRI e informamos a todos nuestros grupos de interés de la misma.</li> <li>o Participamos en eventos relacionados con el reporting en materia de sostenibilidad, fomentando la transparencia y la comunicación con nuestros grupos de interés.</li> <li>o Cumplimos con la legislación tanto a nivel nacional, comunitaria y local en donde prestamos el servicio.</li> <li>o Integramos los principios rectores sobre empresas y derechos humanos de Naciones Unidas a nivel interno.</li> <li>o Alineamos la estrategia de responsabilidad social con los ODS y los integramos en la empresa.</li> </ul>
---	--

**Meta Estratégica 3.2.1 – Implementar nuevas medidas que ayuden a disminuir el impacto medioambiental de la organización derivado de las actividades que realizamos.**

<p>ODS 1 - Fin de la pobreza                  ODS 3 - Salud y bienestar                  ODS 6 - Agua limpia y saneamiento                  ODS 7 - Energía asequible y no contaminante                  ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico                  ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles                  ODS 12 - Producción y consumo responsables                  ODS 13 - Acción por el clima                  ODS 14 - Vida submarina                  ODS 15 - Vida de ecosistemas terrestres</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Disminuimos el impacto medioambiental en nuestra organización en todos nuestros procesos, implantado a través del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>o Realizamos una gestión sostenible del agua, especialmente en el consumo de las zonas ajardinadas.</li> <li>o Establecemos internamente medidas de ahorro y eficiencia energética</li> <li>o Potenciamos un crecimiento económico sostenible, llevando a cabo un utilización eficiente de los recursos naturales.</li> <li>o Limitamos el uso del papel y el reciclaje de materiales, así como una gestión adecuada de los residuos de la empresa.</li> <li>o Reducimos el impacto sobre el medioambiente en el transporte de productos o servicios que nos dan nuestros proveedores, al fomentar proveedores cercanos con criterios de sostenibilidad.</li> <li>o Exigimos a nuestros proveedores certificaciones y políticas ambientales.</li> <li>o Respetamos la legislación medioambiental de las CCAA donde prestamos el servicio.</li> </ul>
---	--



**ANEXO**  
**Índice contenidos**  
**estandar GRI**

# Índice de Contenidos Estandar GRI

## SERIE 100 ESTANDARES UNIVERSALES

Nº de Indicador	Descripción indicador GRI	Apartado de la Memoria	Pag.	Principios Pacto Mundial	Obj. Desarrollo sostenible
<b>G101 FUNDAMENTOS</b>					
G101	FUNDAMENTOS	Proceso de realización de la Memoria	132		
<b>G102 CONTENIDOS GENERALES Versión 2016</b>					
<b>1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
102-1	Nombre de la organización	Perfil de la Organización Carta Presidente y Director Gerente	10 14-18		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil de la Organización	18		
102-3	Ubicación de la sede	Perfil de la Organización	18		
102-4	Ubicación de las operaciones	Perfil de la Organización Red de centros asistenciales	18 134		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil de la Organización Marco Jurídico	18 124	3,6	
102-6	Mercados servidos	Perfil de la Organización	18		
102-7	Tamaño de la organización	Carta Presidente y Director Gerente Desempeño económico Red de centros asistenciales Gestión del Capital humano	10-18 54 124 96	1 al 3, 6, 8	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Perfil de la organización Órganos de Gobierno y Participación Estructura de funcionamiento Desempeño económico Análisis de Resultados Cuenta de Origen y Aplicación de resultados Gestión del capital humano	22 26 54 96 54 67 96	1 al 3 y 6	8.5,10.3
102-9	Cadena de suministro	Compromiso con la sociedad (proveedores)	104	1 al 6, 8 y 10	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No existieron cambios en Cesma ni en la cadena de suministro			
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gestión ambiental	86		
102-12	Iniciativas externas	Compromiso con la sociedad Pacto mundial de Naciones unidas Objetivos desarrollo sostenible	104 110	1 al 6, 8 y 10	
102-13	Afiliación a asociaciones	Alianzas estratégicas	28		
<b>2. ESTRATEGIA</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Cartas Presidente y Director Gerente	10-14		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Cartas Presidente y Director Gerente	10-14		
<b>3. ETICA E INTEGRIDAD</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Calidad Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Transparencia	32 33 41		16.3
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Transparencia Protección de datos y confidencialidad	41	2,10	17.3
<b>4. GOBERNANZA</b>					
102-18	Estructura de gobernanza	Órganos de Gobierno y participación Estructura de funcionamiento	22 26	1,6	
102-19	Delegación de autoridad	Órganos de Gobierno y participación Estructura de funcionamiento	22 26	1,6	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Órganos de Gobierno y participación Estructura de funcionamiento	22 26	1,6	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Órganos de Gobierno y participación Estructura de funcionamiento	22 26	1,6	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Órganos de Gobierno y participación Estructura de funcionamiento	22 26	1,6	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Queda definido por La Regulación del sector de Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social y los estatutos de Cesma Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26	1,6	
102-25	Conflictos de interés	Queda definido por La Regulación del sector de Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social y los estatutos de Cesma Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26	2,4	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22-26	1,6	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22-26	1,6	

102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22-26	1,6	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22-26	1,2,4,6	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22-26	1,6	
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Vocación de servicio y satisfacción del cliente	26 33 36	1,6,8	
102-32	Función del máximo órgano de Gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Director Gerente	22 26 14	1,6	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22-26	1,6	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano	22 26 96	1,6	
102-35	Políticas de remuneración	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 36/2014, de 26 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015	22 26 96 124	1,6	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 36/2014, de 26 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015	22 26 96 124	1,6	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 36/2014, de 26 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015	22 26 96 124	1,6	
102-38	Ratio de compensación total anual	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 36/2014, de 26 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015 Innovación	22 26 96 124 45	1,6	
102-39	Ratio de incremento porcentual de la compensación total anual	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 36/2014, de 26 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015 Innovación	22 26 96 124 45	1,6	

<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
102-40	Lista de grupos de interés	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33		
102-43	Enfoque de la participación de los grupos de interés	Carta del Presidente Carta del Director-Gerente Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Vocación de servicio y satisfacción del cliente	10 14 33 36	1,8	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Vocación de servicio y satisfacción del cliente	33 36	1,8	

<b>6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACION DE INFORMES</b>					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No existe ninguna otra entidad nada mas Cesma			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		
102-47	Lista de los temas materiales	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		
102-48	Reexpresión de la información	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		
102-49	Cambios en la elaboración de los informes	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		

102-50	Periodo objeto del informe	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		
102-51	Fecha del ultimo informe	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		
102-54	Declaración de elaboración de la conformidad con los estándares GRI	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		
102-55	Índice de contenido GRI	Anexo Índice contenidos estándar GRI			
102-56	Verificación externa	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	132		

SERIE 200 ESTANDARES TEMATICOS ECONOMICOS

G201 DESEMPEÑO ECONOMICO Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Carta Junta directiva Carta director Gerente	10-14		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Carta Junta directiva Carta director Gerente	10-14		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Carta Junta directiva Carta director Gerente	10-14		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Carta Junta directiva Carta director Gerente Desempeño económico	10 14 54	8	8.1
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No se han producido riesgos / oportunidades con implicaciones Financieras.			
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Gestión del capital humano	96	1 al 3, 6, 8	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	N/A			

G202 PRESENCIA EN EL MERCADO Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96	1 al 3, 6, 8	1,2,5,1,8,5
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96	1 al 3, 6, 8	1,2,5,1,8,5
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96	1 al 3, 6, 8	1,2,5,1,8,5
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Gestión del capital humano	96	1 al 3, 6, 8	1,2,5,1,8,5
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Gestión del capital humano	96	1 al 3, 6, 8	8.5

G203 IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Innovación Protección y confidencialidad Desempeño económico Desempeño eficiencia Desempeño medioambiental Desempeño social y humano	45 43 52 72 86 96	5,4,9,1,9,4,11,2	8
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	IDEM		5,4,9,1,9,4,11,2	8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	IDEM		5,4,9,1,9,4,11,2	8
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Innovación Protección y confidencialidad Desempeño económico Desempeño eficiencia Desempeño medioambiental Desempeño social y humano	45 43 52 72 86 96	8	5,4,9,1,9,4,11,2
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Desempeño económico (Resultados Generales) Cuenta de origen y aplicación de resultados	54 67	8	1,2,8,2,8,3,8,5

G204 PRACTICAS DE ADQUISICION Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Compromiso con la sociedad	104	1 al 6, 8 y 10	8.3
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso con la sociedad	104	1 al 6, 8 y 10	8.3
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compromiso con la sociedad	104	1 al 6, 8 y 10	8.3
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Compromiso con la sociedad	104	1 al 6, 8 y 10	8.3

G205 ANTICORRUPCION Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Transparencia	41	10	16.5
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Transparencia	41	10	16.5
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Transparencia	41	10	16.5
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Transparencia	41	10	16.5
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Transparencia	41	10	16.5
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	CERO		10	16.5

**G206 COMPETENCIA DESLEAL Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	En el sector de Mutuas no cabe la competencia desleal ni las prácticas monopolísticas, habiéndose aplicado todas las normas del sector en este sentido			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	IDEM			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	IDEM			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	CERO En el sector de Mutuas no cabe la competencia desleal ni las prácticas monopolísticas, habiéndose aplicado todas las normas del sector en este sentido			

**SERIE 300 ESTANDARES TEMATICOS AMBIENTALES**

**G301 MATERIALES Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión Medioambiental Aspecto Materiales	86	7 al 9	8.4,12.2,12.5 16.5
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión Medioambiental Aspecto Materiales	86	7 al 9	8.4,12.2,12.5 16.5
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión Medioambiental Aspecto Materiales	86	7 al 9	8.4,12.2,12.5 16.5
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Gestión Medioambiental Aspecto Materiales	86	7 al 9	8.4,12.2
301-2	Insumos reciclados	Gestión Medioambiental Aspecto Materiales	86	7 al 9	8.4,12.2,12.5 16.5
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Gestión Medioambiental Aspecto Materiales	86	7 al 9	

**G302 ENERGIA Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión Medioambiental Aspecto energía	88		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión Medioambiental Aspecto energía	88		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión Medioambiental Aspecto energía	88		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Gestión Medioambiental Aspecto energía	88	7,8	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Gestión Medioambiental Aspecto energía	88	7,8	
302-3	Intensidad energética	Gestión Medioambiental Aspecto energía	88	7,8	
302-4	Reducción del consumo energético	Gestión Medioambiental Aspecto energía	88	8,9	7.3,8.4,12.2,13.1
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Gestión Medioambiental Aspecto energía	88	8,9	7.3,8.4,12.2,13.1

**G303 AGUA Y EFLUENTES Versión 2018 Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión Medioambiental Aspecto agua	90		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión Medioambiental Aspecto agua	90		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión Medioambiental Aspecto agua	90		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Gestión Medioambiental Aspecto agua	90	7 al 9	6.4
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión Medioambiental Aspecto agua	90	7 al 9	
303-3	Extracción de agua	Gestión Medioambiental Aspecto agua	90	7 al 9	
303-4	Vertido de agua	Gestión Medioambiental Aspecto agua	90	7 al 9	
303-5	Consumo de agua	Gestión Medioambiental Aspecto agua	90	7 al 9	

**G304 BIODIVERSIDAD Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A			
304-1	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 áreas protegidas	N/A		8	6.6

304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	N/A		8	6.6,14.2,15.5
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	N/A			
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	N/A			

**G305 EMISIONES Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión Medioambiental	91		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	91		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión Medioambiental	91		
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	91	7 al 9	3.9,12.4,13.1
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Gestión Medioambiental	N/A	7 al 9	3.9,12.4,13.1
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	91	7 al 9	3.9,12.4,13.1
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Gestión Medioambiental	91	7 al 9	13.1,14.3,15.2
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	91	7 al 9	13.1,14.3,15.2
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Gestión Medioambiental	91	7 al 9	3.9,12.4
305-7	Oxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	91	7 al 9	3.9,12.4,14.3 15.2

**G306 EFLUENTES Y RESIDUOS Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión Medioambiental	91		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	91		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión Medioambiental	91		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	N/A	7 al 9	3.9,6.3,6.4,6.6 12.4,14.1
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión Medioambiental	91	7 al 9	3.9,6.3,12.4,12.5
306-3	Derrames significativos	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	91	7 al 9	3.9,6.3,6.6,12.4 14.1,15.1
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Gestión Medioambiental	91	7 al 9	3.9,6.3,6.6,12.4 14.1,15.1
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Aspecto emisiones, vertidos, residuos	N/A	7 al 9	3.9,6.3,6.6,12.4 14.1,15.1

**G307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión Medioambiental	86		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión Medioambiental	86		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión Medioambiental	86		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	CERO		8	16.3

**G308 EVALUACION AMBIENTAL DE PROVEEDORES Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión Medioambiental	86		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión Medioambiental	86		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión Medioambiental	86		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100%			
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	CERO			

**SERIE 400 ESTANDARES TEMATICOS SOCIALES**

**G401 EMPLEO Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Gestión del capital humano	96	1 al 3, 5, 6	5.1,8.5,8.6,10.3
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	3.2,5.4,8.5
401-3	Permiso parental	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	8.8



SERIE 400 ESTANDARES TEMATICOS SOCIALES

G401 EMPLEO Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Gestión del capital humano	96	1 al 3, 5, 6	5.1,8.5,8.6,10.3
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	3.2,5.4,8.5
401-3	Permiso parental	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	8.8
G402 RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96		
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
G403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Versión 2018 Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Gestión del capital humano Compromiso con la sociedad (Empresa saludable)	96 104	1 al 6, 8 y 10	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
403-9	Lesiones por accidente laboral	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
G404 FORMACION Y ENSEÑANZA Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Gestión del capital humano (Formación)	96	1 al 3 y 6	4.3,4.4,4.5,5.1, 8.2,8.5,10.3
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión del capital humano (Formación)	96	1 al 3 y 6	8.2,8.5
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Gestión del capital humano (Evaluación del Desempeño)	96	1 al 3 y 6	5.1,8.5,10.3
G405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Órganos de gobierno y participación Estructura de funcionamiento Gestión del capital humano	22 26 96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Órganos de gobierno y participación Estructura de funcionamiento Gestión del capital humano	22 26 96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Órganos de gobierno y participación Estructura de funcionamiento Gestión del capital humano	22 26 96		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Órganos de gobierno y participación Estructura de funcionamiento Gestión del capital humano	22 26 96	1 al 3 y 6	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Gestión del capital humano	96	1 al 3 y 6	
G406 NO DISCRIMINACION Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	CERO			

G406 NO DISCRIMINACION Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	CERO			

G407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	N/A			

G408 TRABAJO INFANTIL Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	N/A			

G409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	N/A			

G410 PRACTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	N/A			

G411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	N/A			

G412 EVALUACION DE DERECHOS HUMANOS Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del capital humano	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del capital humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del capital humano	96		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	CERO			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Gestión del capital humano (Formación)	96	1 al 3 y 6	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	100%			

G413 COMUNIDADES LOCALES Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33		
		Vocación de Servicio y Satisfacción del Cliente	36		
		Resultados Generales	52		
		Cartera de valores a 31 de diciembre de 2015	54		
		Cuenta de Origen y Aplicación de Resultado	67		
		Desempeño Eficiencia	72		
		Desempeño Medioambiental	86		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Desempeño social y humano	96		
		Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33		
		Vocación de Servicio y Satisfacción del Cliente	36		

		Resultados Generales	52		
		Cartera de valores a 31 de diciembre de 2015	54		
		Cuenta de Origen y Aplicación de Resultado	67		
		Desempeño Eficiencia	72		
		Desempeño Medioambiental	86		
		Desempeño social y humano	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33		
		Vocación de Servicio y Satisfacción del Cliente	36		
		Resultados Generales	52		
		Cartera de valores a 31 de diciembre de 2015	54		
		Cuenta de Origen y Aplicación de Resultado	67		
		Desempeño Eficiencia	72		
		Desempeño Medioambiental	86		
		Desempeño social y humano	96		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33		
		Vocación de Servicio y Satisfacción del Cliente	36		
		Resultados Generales	52		
		Cartera de valores a 31 de diciembre de 2015	54	1,8	
		Cuenta de Origen y Aplicación de Resultado	67		
		Desempeño Eficiencia	72		
		Desempeño Medioambiental	86		
		Desempeño social y humano	96		
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	No son significativos			

**G414 EVALUACION SOCIAL DE LOS PROVEEDORES Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Compromiso con la Sociedad	104		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso con la Sociedad	104		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compromiso con la Sociedad	104		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Compromiso con la Sociedad (Proveedores) Contratos bajo licitación Pública 100%	104	1 al 6, 8 y 10	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Ninguno de nuestros proveedores presenta impactos sociales negativos			

**G415 POLITICA PUBLICA Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A			
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	N/A			16.5

**G416 SEGURIDAD Y SALUD DE LOS CLIENTES Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Vocación de servicio y satisfacción	36		
		Desempeño eficiencia	72		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Vocación de servicio y satisfacción	36		
		Desempeño eficiencia	72		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Vocación de servicio y satisfacción	36		
		Desempeño eficiencia	72		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Vocación de servicio y satisfacción	36	1,8	
		Desempeño eficiencia	72		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se produjeron		1,8	16.3

**G417 MARKETIN Y ETIQUETADO Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	N/A			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N/A			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N/A			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos servicios	Por Ley Mutuas Cesma no puede hacer publicidad de ningún tipo			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Por ley Mutuas Cesma no puede hacer publicidad de ningún tipo			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Por ley Mutuas Cesma no puede hacer publicidad de ningún tipo			16.3

## G418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Protección de datos y confidencialidad	43		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Protección de datos y confidencialidad	43		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Protección de datos y confidencialidad	43		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección de datos y confidencialidad	43	2,10	

## G419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO Y G103 ENFOQUE DE GESTION Versión 2016

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Desempeño Económico	52		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Desempeño Económico	52		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Desempeño Económico	52		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No hubo incumplimientos de ningún tipo			16.3



# Marco Normativo

Indicadores GRI PR6 (Principio Pacto Mundial nº 8)

- Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General sobre colaboración en la gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- Real Decreto 38/2010, de 15 de enero, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.
- Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Laboral.
- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.
- Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- Orden ESS/256/2018, de 12 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y sus modificaciones posteriores.
- Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, por la que se regulan las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de riesgos laborales.
- Orden TIN/2504/2010, de 20 de septiembre, por la que se desarrolla el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en lo referido a la acreditación de entidades especializadas como servicios de prevención, memoria de actividades preventivas y autorización para realizar la actividad de auditoría del sistema de prevención de las empresas.
- Real Decreto 843/2011, de 17 de junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los servicios de prevención.
- Real Decreto 1541/2011, de 31 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 32/2010, de 05-08, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- Orden ESS/184/2012, de 2 de febrero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2012.
- Resolución de 23 de julio de 2013, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

de la Seguridad Social del coeficiente del 0,055 al que se refiere el artículo 24.1 de la Orden ESS/56/2013, de 28 de enero, para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores de las empresas asociadas.

- Orden Ministerial de 16 de diciembre de 1987, por la que se establecen modelos para la notificación de accidentes de trabajo y dicta instrucciones para su cumplimentación y tramitación. Modificada por la ORDEN TAS/2926/2002, de 19 de noviembre, por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y se posibilita su transmisión por procedimiento electrónico.
- Resolución de 26 de noviembre de 2002, que regula la utilización del Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo (Delta) que posibilita la transmisión por procedimiento electrónico de los nuevos modelos para la notificación de accidentes de trabajo.
- Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- Orden TAS/1/2007, de 2 de enero, por la que se establece el modelo de parte de enfermedad profesional, dicta normas para su elaboración y crea el correspondiente fichero de datos personales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en su disposición derogatoria señala que “Sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional decimocuarta y en la disposición transitoria cuarta, queda derogada la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”.
- Orden ESS/484/2013 Por la que se regula el Sistema de remisión electrónica de datos en el ámbito de la Seguridad Social.
- Orden ESS/485/2013 Por la que se regulan las notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos en el ámbito de la Seguridad Social.
- Orden ESS/486/2013 Por la que se crea y regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social para la realización de trámites y actuaciones por medios electrónicos.
- Real Decreto 625/2014, de 18 de julio sobre gestión y control de procesos de incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- Ley 39/2010, de Presupuestos Generales del Estado para el 2011, publicada en el BOE del día 23 de diciembre de 2010, las Mutuas pagarán una prestación a los progenitores trabajadores para el cuidado de menores con cáncer u otras enfermedades graves.
- Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- 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.
- Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar.
- Real Decreto-ley 29/2012, de 28 de diciembre, de mejora de gestión y protección social en el Sistema Especial para Empleados de Hogar y otras medidas de carácter económico y social.
- Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo 2016-2019 (publicado 1 de junio 2017).

- Ley 27/2011, de 01 de Agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.
- Real Decreto-Ley 3/2012, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado Laboral.
- Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto 701/2013, de 20 de septiembre, de racionalización del sector público.
- Orden TIN/41/2011, de 18 de enero, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, contenidas en la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2011.
- Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Real Decreto 1439/2010, de 5 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes, aprobado por Real Decreto 783/2001, de 6 de julio.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación.
- Real Decreto Legislativo 1/2016, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de prevención y control integrados de la contaminación.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y sus posteriores modificaciones.
- Reglamento (UE) nº 517/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre los gases fluorados de efecto invernadero y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 842/2006.
- Reglamento (CE) nº 1005/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre las sustancias que agotan la capa de ozono.
- Real Decreto 865/2003 por el que se establecen los criterios higiénicos sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
- Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.



- Orden ESS/1445/2012, de 2 de julio, por la que se determinan las condiciones para la disposición de los fondos depositados en la cuenta especial del Fondo de Prevención y Rehabilitación.
- Real Decreto-Ley 28/2012, de 30 de noviembre, de medidas de consolidación y garantía del sistema de la Seguridad Social.
- Ley 13/2012, de 26 de diciembre, de lucha contra el empleo irregular y el fraude a la Seguridad Social.
- Ley Orgánica 7/2012, de 27 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23-11, del código penal en materia de transparencia y lucha contra el fraude fiscal y en la Seguridad Social.
- Real Decreto 1716/2012, de 28 de diciembre, de desarrollo de las disposiciones establecidas, en materia de prestaciones, por la Ley 27/2011, de 01 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la Seguridad Social.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 11/2013, de 26 de julio, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
- Orden ESS/66/2013, de 28 de enero, por la que se actualizan las cantidades a tanto alzado de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no invalidantes.
- Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario.
- Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.
- Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.
- Orden ESS/1222/2015, de 22 de junio, por la que se regula el tablón de anuncios de la Seguridad Social.
- Orden ESS/1250/2015, de 25 de junio, por la que se regula la disposición transitoria, por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social, de los fondos depositados en la cuenta especial del Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social.
- Decreto 69/2008, de 26 de febrero, por el que se establecen los procedimientos de las Autorizaciones Sanitarias y se crea el Registro Andaluz de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.
- Resolución de 30 de julio de 2015, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- Orden HAP/1741/2015, de 31 de julio, por la que se fija el sistema de compensación por gastos en concepto de dietas, desplazamientos y demás análogos, para los máximos responsables y directivos del sector público estatal con contratos mercantiles o de alta dirección.
- Real Decreto 708/2015, de 24 de julio, por el que se modifican diversos reglamentos generales en el ámbito de la Seguridad Social para la aplicación y desarrollo de la Ley 34/2014, de 26 de diciembre, de medidas en materia de liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social, y de otras disposiciones legales.

- Ley 31/2015, de 9 de septiembre, por la que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan medidas de fomento y promoción del trabajo autónomo y de la Economía Social.
- Resolución de 15 de septiembre de 2015, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establece un plazo de opción por la cobertura de la protección por cese de actividad, para los trabajadores por cuenta propia o autónomos, durante el año 2015.
- Real Decreto 1150/2015, de 18 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015.
- 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.
- Resolución de 8 de enero de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se fija la fecha a partir de la cual las resoluciones por las que se acuerde la incorporación al sistema de liquidación directa de cuotas de los sujetos responsables del cumplimiento de la obligación de cotizar, se notificarán electrónicamente.
- Orden ESS/86/2015, de 30 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional, contenidas en la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015.
- Orden ESS/87/2015, de 30 de enero, por la que se establecen para el año 2015 las bases de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores del Régimen Especial del Mar incluidos en los grupos segundo y tercero.
- Decreto-ley 2/2015, de 3 de marzo, de medidas urgentes para favorecer la inserción laboral, la estabilidad en el empleo, el retorno del talento y el fomento del trabajo autónomo.
- Resolución de 5 de abril de 2018, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se publica el catálogo de organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.
- Orden ESS/1068/2015, de 3 de junio, por la que se prorrogan los plazos para la presentación de las solicitudes y de remisión de los informes-propuesta de los incentivos correspondientes al ejercicio 2014, al amparo del Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.
- Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- Ley 23/2015, de 21 de julio, Ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Orden ESS/2009/2015, de 24 de septiembre, por la que se fijan para el ejercicio 2015 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.
- Ley 44/2015, de 14 de octubre, de Sociedades Laborales y Participadas.
- Resolución de 4 de diciembre de 2018 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecen plazos especiales para el ingreso de las diferencias resultantes de la aplicación de la Orden TMS/1289/2018, de 29 de noviembre, por la que se fijan para el ejercicio 2018 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.

- Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Resolución de 23 de diciembre de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se publica la modificación de determinadas Normas Técnicas de Auditoría y del Glosario de términos.
- Orden HFP/1970/2016, de 16 de diciembre, por la que se modifica el Plan General de Contabilidad Pública, aprobado por Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril.
- Real Decreto 860/2018, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Reglamento (UE) nº 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- Orden ESS/56/2018, de 26 de enero, por la que se establecen para el año 2018 las bases de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores del Régimen Especial del Mar incluidos en los grupos segundo y tercero.
- Orden ESS/55/2018, de 26 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2018.
- Orden ESS/256/2018, de 12 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- Real Decreto 192/2018, de 6 de abril, por el que se aprueban los estatutos del Organismo Autónomo Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Resolución de 5 de abril de 2018, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se publica el catálogo de organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.

- Real Decreto 257/2018, de 4 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- Real Decreto 696/2018, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento general de la gestión financiera de la Seguridad Social.
- Resolución de 9 de octubre de 2018, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- Orden TMS/1289/2018, de 29 de noviembre, por la que se fijan para el ejercicio 2018 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-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.
- Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018.



**Proceso de realización  
de la  
Memoria y Contexto**

Proceso de realización de la Memoria y Contexto

Indicadores GRI 101, 102-15, 102-46, 102-54

Los datos y resultados de la presente memoria están elaborados con criterios marcados por los Estándares GRI, referidos al ejercicio 2019, existiendo memorias anteriores realizadas desde año 2009 con criterios GRI.3.1. y GRI G4.0. Su ciclo de presentación es de forma anual. Durante el presente ejercicio no se han producido cambios de criterios a la hora de presentar los resultados en la mayoría de los apartados y si han existido se han explicado en las áreas correspondientes y se han reformulado los cálculos con respecto a años anteriores.

El ámbito de cobertura de la memoria corresponde a todas las actividades realizadas por Mutua de Andalucía y de Ceuta, ofreciendo información sobre la organización y los diferentes aspectos del desempeño de la empresa en relación a su Responsabilidad Social y su aportación a la Sociedad en general en cuanto al contenido y calidad de la información ofrecida. Los aspectos incluidos en esta memoria son los más importantes para Cesma y para sus grupos de interés en base a la información recogida y ofreciendo una visión muy aproximada de nuestra entidad.

**Análisis de la materialidad**

Para el análisis de la materialidad y contenido de la memoria se han tomado como referencia todos los aspectos definidos en el GRI, haciendo un proceso de recopilación de información a nivel interno de los grupos de proceso, cadena liderazgo, personas, así como todas herramientas de obtención de datos. De igual forma se han recopilado toda la información a nivel externo basado también en las herramientas de obtención de datos que nos aportan los grupos de interés, concretamente de las encuestas realizadas.

Con la realización del plan estratégico 2018-2020 y la utilización de la metodología DAFO 7+1 Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades como ejercicio de mejora continua para cada uno de los procesos que conforma el mapa de procesos de la Mutua, procedimos a identificar aquellos aspectos materiales más significativos y el impacto que estos tienen para Cesma y nuestros grupos de interés. En este plan estratégico se realizaron dos sesiones en las que participaron nuestros grupos de interés con el objetivo de saber cual eran las inquietudes y temas más relevantes. De todo este proceso salieron los siguientes aspectos más importantes:

ASPECTOS MATERIALES MAS SIGNIFICATIVOS	TIPO DE IMPACTO	
	INTERNO	EXTERNO
Formación e información de los grupos de interés	X	X
Relaciones con los grupos de interés	X	X
Gestión eficiente de los medios y recursos	X	X
Relaciones con los usuarios del servicio (Empresas, autónomos, pacientes, Administración pública, etc.)		X
Comunicación grupos de interés	X	X
Innovación tecnológica	X	X
Imagen Corporativa de Cesma	X	X
Relaciones equipo humano	X	X
Gestión de los recursos y las Infraestructuras	X	X

La obtención de los datos e hipótesis contenidos en la memoria, parten de Plan General de Contabilidad, aplicaciones de gestión, indicadores, encuestas de grupos de interés, cuadros de mandos, etc.

La clasificación que Mutua de Andalucía y de Ceuta le da a la presente memoria 2019, es de conformidad con los criterios de los Estándares GRI en su opción exhaustiva, habiéndose realizado de forma voluntaria una auditoría de verificación sobre su cumplimiento y veracidad de su contenido por la entidad Bureau Veritas.

En la elaboración de la memoria y obtención de datos han intervenido diferentes departamentos y áreas formando un equipo multidisciplinar a los cuales se les agradece la colaboración prestada. De igual forma la memoria ha sido verificada y aprobada por la cadena de liderazgo de la Organización. El soporte de presentación de la memoria se hará en formato impreso y digital publicado en la página web [www.mutuacesma.com](http://www.mutuacesma.com), y en la página web del Pacto Mundial [www.pactomundial.org/informes-de-progreso/](http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/). La versión de esta memoria corresponde a la edición de septiembre de 2020.

Para cuestiones relativas a la memoria de RSC puede dirigirse a:

**[cesmaceuta@mutuacesma.com](mailto:cesmaceuta@mutuacesma.com)**



## Red de centros en constante expansión

La red asistencial de Cesma se encuentra en constante expansión, tanto en Ceuta como en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Cesma, con sus raíces en Ceuta, es también la única Mutua Colaboradora con la Seguridad Social de carácter andaluz



ALMERÍA

CEUTA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta y Sede Central  
Avda. N<sup>a</sup> S<sup>a</sup> de Otero s/n. 51002 Ceuta.  
Tel.: 956 522 944  
cesmaceuta@mutuacesma.com

ALGECIRAS. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Prolongación Avda. Virgen del Carmen, Camino de la Granja s/n. Edificio Príncipe I-Bajos  
11204 Algeciras (Cádiz). Tel. 956 662 480  
cesmaalgeciras@mutuacesma.com

CÁDIZ. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Plaza Argüelles, 6. 11004 Cádiz.  
Tel.: 956 214 611  
cesmacadiz@mutuacesma.com

PUERTO DE SANTA MARÍA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Avda. de la Constitución, 5.  
11500. Puerto de Santa María (Cádiz). Tel. 956 857 736  
cesmapuerto@mutuacesma.com

JEREZ DE LA FRONTERA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Plaza Madre de Dios, 2. 11401 Jerez de la Frontera (Cádiz). Tel.: 956 347 843  
cesmajerez@mutuacesma.com

MÁLAGA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
C/ Cuarteles, 10. 29002 Málaga.  
Tel.: 952 219 659  
cesmamalaga@mutuacesma.com

MARBELLA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Avda. Severo Ochoa, 12, edif. Puerta de Marbella  
29603 Marbella (Málaga). Tel.: 952 858 753  
cesmamarbella@mutuacesma.com

AXARQUÍA.  
C/ Puerta del Mar, 1. Local 3. 29740 Vélez - Málaga (Málaga)  
Tel.: 951 283 022  
cesmaaxarquia@mutuacesma.com

MIJAS. Centro Asistencial  
Avda. Andalucía, 10. 29651 Mijas (Málaga)  
Tel.: 952 981 520

CÓRDOBA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Carretera de Trassierra s/n. 14011 Córdoba  
Tel.: 957 413 845  
cesmacordoba@mutuacesma.com

SEVILLA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Avda. José M<sup>a</sup> Moreno Galván, 4. Edif. Parque Florida, 1 bajos. 41003 Sevilla.  
Tel.: 954 546 100  
cesmasevilla@mutuacesma.com

DOS HERMANAS. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Avda. San José, 15. 41700 Dos Hermanas (Sevilla)  
Tel.: 954 721 897  
cesmasevilla@mutuacesma.com

GRANADA. Avda. del Conocimiento, 15, Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud. (Armillas) 18016 Granada  
Tel.: 958 296 159  
cesmagranada@mutuacesma.com

Centro Asistencial Concertado Sanatorio Nuestra Señora de la Salud  
C/ N<sup>a</sup> S<sup>a</sup> de la Salud s/n. 18014 Granada  
Tel: 958 204 311 / 958 204 400

HUELVA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta  
C/ Cartagenera, 19  
21006 Huelva  
Tel.: 959 750 909  
cesmahuelva@mutuacesma.com

ALMERÍA. Ctra. / Ronda, 21  
04006 Almería  
Tel.: 950 622 830  
cesmaalmeria@mutuacesma.com



  
**cesma**  
Mutua de Andalucía y de Ceuta  
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 135