

# 2020 memoria

versión interactiva



  
mutualia



Memoria anual de Mutuaialia 2020

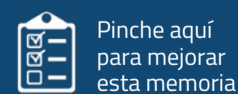
En la realización de este informe han participado todas las áreas de Mutuaialia coordinadas por la dirección de comunicación y se ha realizado utilizando exclusivamente medios de producción y recursos propios.

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



Mutuaialia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social  
Número 2

Sede operativa:  
C/Henao, 26  
48009 Bilbao  
Teléfono: 94 4252500  
[www.mutuaialia.es](http://www.mutuaialia.es)



Pinche aquí  
para mejorar  
esta memoria

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

## Índice

<b>1. Declaración Corporativa</b>	<b>4</b>
1.1 Carta del Presidente	4
1.2 Carta del Director Gerente	6
1.3 Carta de Naciones Unidas	8
1.4 Sobre esta memoria y su alcance	10
1.5 Principios para la elaboración de la memoria	11
1.6 Análisis de materialidad	12
<b>2. Órganos de Gobierno y Participación</b>	<b>15</b>
2.1 Organigrama General	16
2.2 Junta General	18
2.3 Junta Directiva	18
2.4 Comisión Ejecutiva	20
2.5 Otras comisiones	20
2.6 Director Gerente	22
2.7 Comisión de Control y Seguimiento	22
2.8 Comisión de Prestaciones Especiales	23
2.9 Comité de Dirección	25
2.10 Seguimiento de Gestión	26
<b>3. ¿Quiénes somos?</b>	<b>28</b>
3.1 Perfil de la Organización	28
3.2 ¿Dónde estamos?	30
3.3 Modelo de gestión	32
3.4 Gestión de Riesgos	37
3.5 Código Ético, Política y Plan de Prevención de Riesgos Penales	39
3.6 Adhesión al Pacto de Naciones Unidas	41
3.7 Corporación Rama	43
3.8 Compromiso y Participación de los Grupos de Interés	44
<b>4. Plan Estratégico 2018-2020</b>	<b>46</b>
4.1 Personas	48
4.2 Gestión	62
4.3 Servicios	88
4.4 Clientes y Mercado	102
<b>5. Monetización Social</b>	<b>110</b>
<b>Anexos</b>	<b>114</b>
Novedades Legislativas	114
Encuadre GRI	118
Indicadores GRI	126
Cuentas Anuales y análisis financiero	142
Glosario	158



# 1. Declaración Corporativa

## 1.1 Carta del Presidente

Siempre doy comienzo a la Memoria del ejercicio con un saludo a las y los mutualistas y termino mi carta con un agradecimiento a las personas que trabajan en Mutualia. Este año voy a agradecer el gran trabajo realizado por las personas de Mutualia al principio de mi carta. Quiero así hacer visible que, como siempre, han respondido de forma sobresaliente a un año que les ha exigido un esfuerzo extraordinario. A lo largo de la Memoria los datos destacan el incremento de la actividad a la que han tenido que hacer frente como consecuencia de la pandemia de la COVID-19. Pero no solo se han enfrentado a una mayor cantidad de trabajo sino también a los retos de innovación que han supuesto las nuevas prestaciones, y lo han hecho siendo un ejemplo de nuestros valores: equipo, eficiencia, vanguardismo, profesionalidad, cercanía y transparencia.

También quiero agradecer a la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT) y a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social su apoyo, sobre todo para lograr la financiación necesaria para hacer frente a las prestaciones extraordinarias derivadas de la pandemia. Sin esta financiación el sector estaría hoy en una gravísima crisis o más probablemente asistiendo a su desaparición. No obstante, aunque parece que estamos cerca del final de la pandemia, los problemas de financiación de las mutuas son endémicos y, como en años anteriores, insisto de nuevo en la necesidad de que las mutuas participemos en el diseño de las soluciones.

Es imposible distinguir qué parte del incremento del nivel de prestaciones, comparando el año 2020 con el 2019, se deriva de la pandemia porque si bien hay prestaciones específicas para esta contingencia, también es cierto que otras contingencias han visto incrementada su incidencia por efecto, más o menos indirecto, de la pandemia. Así, la incidencia en las contingencias comunes se ha visto incrementada por efecto del miedo, de la saturación de los servicios públicos de salud, de los períodos de confinamiento, del uso de estas prestaciones para poder conciliar con el cuidado de familiares enfermos, etc. Es obvio que en el incremento del 73,75% de estas prestaciones tienen mucha influencia las causas antes mencionadas. En cualquier caso, el incremento total de prestaciones ha sido del 137,88% y, como decía antes, no hubiera sido posible hacerle frente sin la financiación específica que aprobó el Gobierno.

A este efecto negativo para la cuenta de resultados de la mutua hay que añadir el efecto de la crisis económica general, que se ha traducido en cierres de empresas, EREs,



ERTEs y otras medidas aprobadas por el Gobierno, todo ello con el efecto de reducción de los ingresos por cotizaciones de la mutua. En definitiva, un ejercicio históricamente anómalo que hace que la comparación con cualquier otro, tanto en lo económico como en el nivel de actividad, no sirva para sacar conclusiones válidas para la gestión.

En cambio, las mejores y más válidas reflexiones giran en torno a la gestión de la crisis por parte de la mutua. Y creo que en este apartado lo hemos hecho francamente bien. El 28 de enero, el Comité de Infecciones de Mutualia emitía un comunicado de alerta a todo el personal sanitario y directivo, adelantándose a la declaración de emergencia internacional del día 30 de ese mismo mes, al primer caso detectado en España al día siguiente, y a la declaración del estado de alarma del 14 de marzo. A partir de ahí, gracias a la coordinación de dicho Comité, el Grupo de Acción Inmediata, el Comité de Salud Laboral y el Comité de Crisis, en Mutualia hemos desarrollado una ingente labor para hacer frente a la pandemia. Desde medidas internas de gestión, como la habilitación de nuevos programas informáticos para atender las nuevas prestaciones, pasando por la elaboración de procedimientos y protocolos de actuación y todo tipo de información para las empresas mutualistas, y ya en 2021 la colaboración con el Gobierno Vasco en la administración de las vacunas, las plantillas de Mutualia ha dado un ejemplo de generosidad en el esfuerzo y creatividad en la innovación. Destaco especialmente la organización y el trabajo de equipos de personas que

pasaron de gestionar 8.800 prestaciones al mes, a 21.000 para que las y los beneficiarios pudieran cobrar a final de mes sus ayudas.

Este es siempre uno de nuestros objetivos, que Mutualia responda a los intereses y expectativas de sus personas y que éstas se sientan parte y se impliquen en el proyecto. Un año más, hemos cumplido las metas en ambas partes de la ecuación, como hemos cumplido la mayor parte de nuestros objetivos. Un nuevo reconocimiento del Gobierno Vasco a nuestra gestión, que más del 96% de las y los clientes de Mutualia se muestren satisfechos o muy satisfechos con nuestros servicios y un índice de recomendación neta superior al 47%, así lo atestiguan.

El año 2021 no va a ser tampoco un ejercicio como los demás, porque en el momento de redactar estas líneas cualquiera es consciente de que la pandemia no ha desaparecido y sus efectos se notarán a lo largo de todo el año. Por eso, uno de nuestros retos será mantener el nivel de alerta, implicación y creatividad en la gestión de la crisis. Sin duda, será un objetivo, si cabe, más difícil que el del año 2020.

Hemos diseñado un plan estratégico para el período 2021-2025. Lo hemos concretado para el 2021 y hemos sido imaginativos y ambiciosos para el 2025. También

**“El compromiso con las personas que trabajan en Mutualia será clave para lograr su implicación en nuestro propósito de garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social.”**

hemos sido prudentes, y hemos pensado en diferentes escenarios, porque hemos aprendido que el futuro puede ser muy distinto del previsto. Seguiremos impulsando la mejora de nuestra gestión, mejorando la gobernanza de Mutualia hasta convertirla en una empresa ciudadana. En este período vamos a hacer un especial énfasis en la innovación, y como ya veníamos trabajando, otra línea estratégica será la humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica de nuestras y nuestros clientes. Por último, el compromiso con las personas que trabajan en Mutualia será clave para lograr su implicación en nuestro propósito de garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social.

Urtsa Errazti Olartecoechea

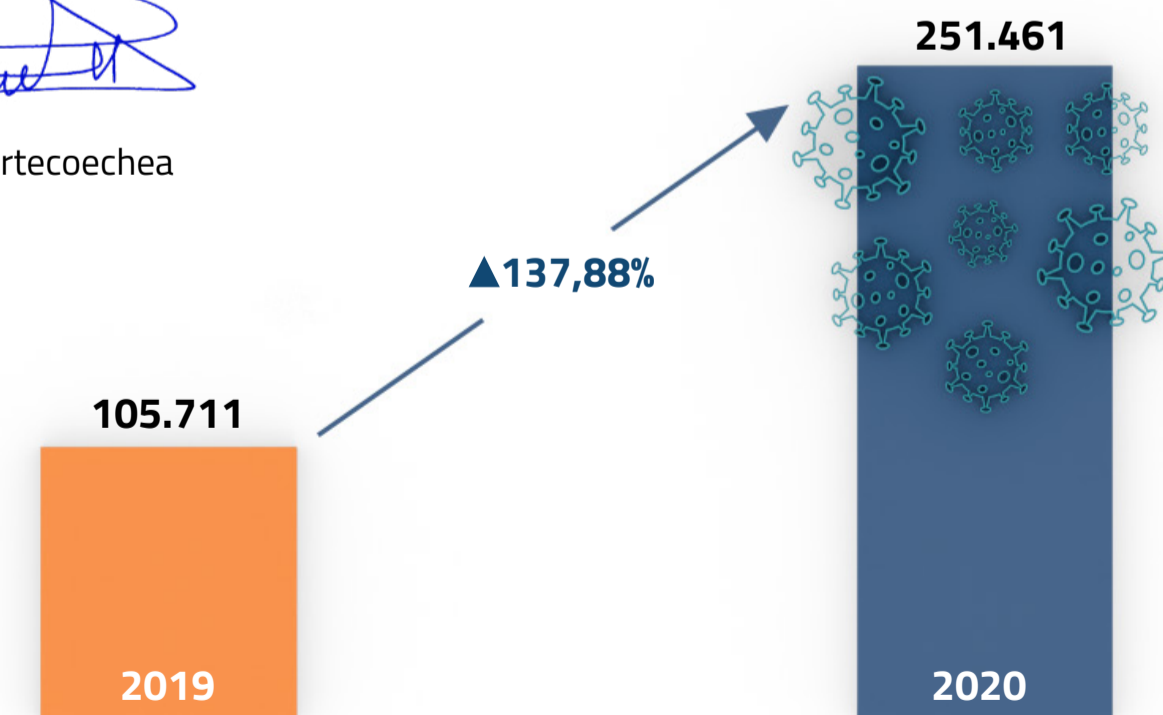


Gráfico: Evolución del número de prestaciones económicas



## 1.2 Carta del Director Gerente

Estimados mutualistas:

Cerramos el Plan Estratégico 2018-2020 en un año que parece dar la razón a quienes sostienen que no es recomendable elaborar sesudos planes estratégicos, porque los cambios son cada vez más rápidos y profundos, y nuestras previsiones no se acercan a la realidad más que lo que lo hacen entre sí dos rectas paralelas. Sin embargo, en Mutualia no estamos de acuerdo y hemos elaborado el siguiente plan estratégico con una mirada más larga aún; el plazo esta vez será de cinco años. Hemos considerado que debemos tener los pies en la tierra para intentar adivinar el mañana y soñar para crear nuestro futuro.

Pero antes de hablar del futuro repasaré lo que hemos conseguido en este trienio, porque han sido muchos los proyectos finalizados y los objetivos cumplidos y esto nos ayuda y nos anima a seguir avanzando por los mismos caminos en muchos ámbitos y a innovar en otros.

En dos ámbitos difíciles de separar, el de las personas y el de la gestión, hemos dado pasos muy importantes para un cambio cultural. Hemos puesto en marcha un proyecto de mejora del liderazgo que apoya la revisión de la cultura organizativa a través de los valores. Hemos revisado nuestro código ético, con la participación de todas las personas de Mutualia y hemos desarrollado un plan de formación en ética para la mayor parte de ellas y para los órganos de gobierno y dirección.

La Junta Directiva creó en su seno una serie de Comisiones para fortalecer la gobernanza de Mutualia. De la Comisión de Auditoría depende ahora de forma directa, la Dirección de Auditoría y la Comisión Ética que se nutre, entre otras fuentes, del trabajo de dos Comités internos: el Comité de Cumplimiento Corporativo y el Comité de Desarrollo Sostenible. La Dirección de Auditoría ha cumplido con el 74% de su plan. El Comité de Cumplimiento Corporativo ya ha conseguido acreditar la gestión del Compliance Penal y el de Desarrollo Sostenible ha propuesto a la Junta Directiva, y ésta ha aprobado, una Política de Desarrollo Sostenible cuyo fin último es cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, traduciéndose en el Plan correspondiente.

Todo esto está íntimamente relacionado con la mejora



de la gestión de riesgos que nos planteábamos en el plan estratégico 2018-2020. Y en ese mismo ámbito, se ha terminado de implantar el modelo de tres líneas de defensa, se ha creado la figura del Delegado de Protección de Datos y se ha modificado la estructura del Comité de Seguridad. Aunque seguro que seguiremos mejorando, ahora podemos decir que cumplimos con los más altos estándares de seguridad y hemos obtenido la certificación UNE 19601 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal. Este año, junto con esta Memoria, os presentamos por segunda vez los resultados de la Contabilidad Social y ponemos a disposición de nuestros grupos de interés el Informe de Gobierno Corporativo. La contabilidad social está destinada a ser un GPS en nuestra gestión que nos guíe hacia el cumplimiento de nuestro propósito. Ligado con esto, hemos elaborado el Plan de Compra y Contratación Pública Verde según los requisitos establecidos por IHOBE, cumpliendo con el 100% de sus objetivos.

También hemos firmado el V Plan de Igualdad y se cumplen ya 10 años del primero. Se nos ha reconocido con distintos premios, como el Premio Empresan Bardin, de CEBEK, el Premio Familias Inteligentes Euskadi, otorgado por AFAE

y fuimos distinguidos con los Premios Zirgari Sariak de la Diputación Foral de Bizkaia y BBK.

Somos una empresa atractiva para trabajar; el 98,8% de las personas de Mutualia permanecen en nuestro proyecto con un índice de satisfacción de 7,15 sobre 10, y hemos sido reconocidos por Euskalit con el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Clientes y en el elemento Estrategia, siendo la primera organización de Euskadi en tener el reconocimiento en tres elementos.

En el ámbito de la prestación de servicios, hemos invertido en la renovación de nuestras instalaciones y hemos abierto centros nuevos en Bergara y Gernika.

En el marco de la innovación, digitalización y mejora de aplicaciones informáticas, sobre todo de las dirigidas a la prestación de servicios a clientes, hemos mejorado aplicaciones para facilitar el acceso a las prestaciones de Mutualia, hemos ampliado la gama de prestaciones y gestiones que se pueden realizar de forma digital y hemos reforzado la ciberseguridad. Con esto hemos conseguido, por ejemplo, implantar la teleasistencia para atender a las y los pacientes sin que tuvieran que salir de sus casas.

Aunque quizá la innovación más reseñable, desde el punto de vista de la garantía de buen servicio, es la creación de la figura del Defensor de las y los clientes. En esta misma línea de garantía, hemos publicado nuestra carta de servicios vinculada a los valores de Mutualia, en la que nos comprometemos a ofrecer nuestros servicios con unos niveles de calidad contrastables.

Seguimos trabajando en la humanización de nuestros servicios con proyectos como Sueñon, espacio H y Zeinuka, proyectos que buscan mejorar la calidad del sueño en nuestros hospitales, hacer más cómoda la estancia de pacientes y familiares, y la atención a las personas sordas, respectivamente.

También hemos elaborado una guía de gestión de las ausencias, que ha sido un éxito, con la que pretendemos ayudar a las empresas en esta gestión desde una perspectiva innovadora.

Retos como cumplir con nuestro compromiso de poder ofrecer todos nuestros servicios también en euskera se mantienen, si bien es cierto que hemos dado un paso importante con la obtención del reconocimiento Bikain en Gipuzkoa.

Por último, quiero destacar que hemos cumplido los objetivos numéricos del plan. Hemos conseguido mantener los niveles de nuestras reservas y el índice de satisfacción con nuestra asistencia sanitaria es de 8,68 puntos sobre 10.

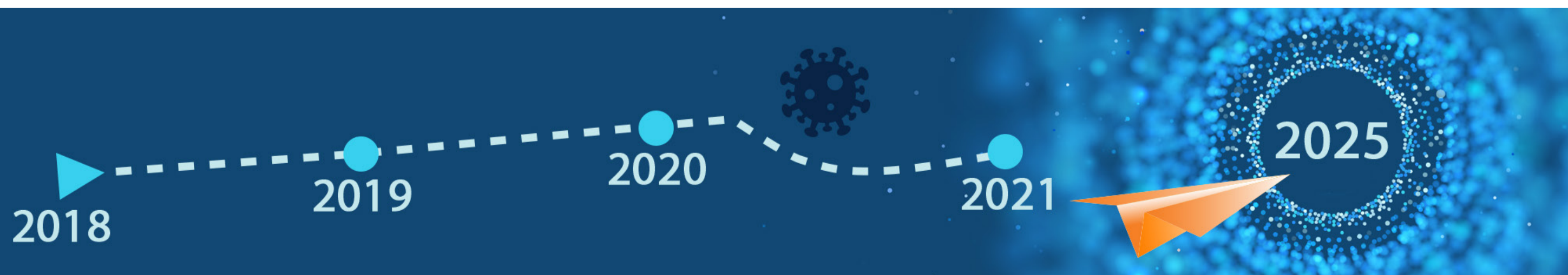
El año pasado dije que en la Memoria de 2020 hablaría sobre la gestión de riesgos. Todos los cambios y mejoras que hemos realizado explican parte del éxito de Mutualia en la gestión de la crisis originada por la pandemia del SARS-CoV-2. Lo que explica la mayor parte de este éxito es el equipo de personas de Mutualia. Sin duda, se ha enfrentado a uno de los mayores retos de la organización y ha respondido con esfuerzo, flexibilidad, profesionalidad, generosidad... De esta gestión, también hemos aprendido. Hemos hecho muchas cosas bien y algunas mejorables. Y ahora tenemos un plan de mejora de nuestra gestión de las crisis.

De cara al plan estratégico 2021-2025, nos hemos planteado cuatro líneas estratégicas: el impulso del gobierno corporativo para llegar a ser una empresa ciudadana, el refuerzo del compromiso con nuestras personas, la innovación en servicios y la humanización del cuidado de la salud, la seguridad y la protección económica. Destacaré algunos de los objetivos que se incluyen en estas cuatro líneas porque creo que dan una idea de hacia dónde vamos.

Queremos ser una organización reconocida por nuestros grupos de interés por el valor que generamos en nuestro entorno. Aquí, la orientación de todos nuestros proyectos al cumplimiento de los ODS tiene sentido. También queremos ser reconocida como un gran lugar para trabajar. Queremos ser una mutua ágil y puntera en la innovación de nuestros servicios. Y todo esto, siendo cercanos y atendiendo a la diversidad.

La sostenibilidad de las organizaciones está en manos de la sociedad que las acoge. Por eso, nuestro principal reto es conseguir que la sociedad perciba que somos una organización valiosa. Con vanguardismo, cercanía, profesionalidad, eficiencia, transparencia y trabajando en equipo, lo conseguiremos.

Ignacio Lekunberri Hormaetxea





## 1.3 Carta de Naciones Unidas



EXMO. SR. GUTERRES  
Secretario General  
NACIONES UNIDAS

Estimado Sr. Guterres,

En Mutualia queremos seguir renovando nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que juntos guían nuestro propósito de garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de nuestros y nuestras clientes en colaboración con la Seguridad Social.

En nuestro ADN están los principios ligados a la salud, bienestar, prevención de riesgos laborales del Pacto Mundial, y los ODS vinculados también con estas áreas. A lo largo de los años estos principios se han ido integrado en nuestra estrategia permitiéndonos establecer objetivos y planes de acción para su consecución en respuesta a nuestro compromiso continuo de exigencia y liderazgo en salud, prevención en materia de salud y seguridad laboral, aplicación de la sostenibilidad y de las nuevas tecnologías, exigencia en calidad, gestión medioambiental y gestión social, apoyando iniciativas relacionadas con nuestra actividad y políticas creando valor para la comunidad. Esta es la clave para hacer frente a los retos actuales y prueba de ello es la situación a la que nos ha sometido esta pandemia.

A lo largo del año, nos hemos enfrentado a la pandemia del SRAS-Cov2, una amenaza para el mundo en general y para la salud pública en particular, poniendo a prueba a todas las personas, y obligándonos a afrontar cambios en nuestra manera de vivir.

El compromiso de las personas de Mutualia de seguir trabajando con rigor y eficacia creando valor a largo plazo para nuestros grupos de interés, sigue siendo la clave para nuestra sostenibilidad y avance hacia las metas globales 2030. A través de la estrategia MUTUALIA SEGURA hemos podido dar respuesta a un doble desafío: proteger la salud de nuestras y nuestros profesionales y proteger a nuestras y nuestros pacientes y empresas asociadas con el objetivo de minimizar el impacto generado por el SARS-Cov2.

Se han implantado más de 30 medidas, agrupadas entre otros ámbitos en formación sobre la prevención en el ámbito laboral, control de accesos, revisión de protocolos, limpieza, revisión y refuerzo de medidas de higiene, teletrabajo, telemedicina, etc.

Todas estas medidas han sido difundidas a través de cartelería, newsletter, redes sociales y página web, llegando al 100% de nuestros grupos de interés y compartiendo con ellos las prácticas de nuestra organización que pueden ser de utilidad para ellos.

Por supuesto, no nos olvidamos de los retos ya consolidados en nuestra organización y de otros que poco a poco se van sumando para seguir haciendo frente a los desafíos actuales y futuros.

Atentamente,

Ignacio Lekunberri Hormaetxea  
Director Gerente





## 1.4 Sobre esta memoria y su alcance

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

Este año, se ha elaborado esta memoria siguiendo las directrices de la guía de estándares GRI, y el objetivo a alcanzar es la opción "EXHAUSTIVA" de conformidad con estos estándares.

Con este documento se da respuesta al compromiso de Mutualia para con sus grupos de interés, creando un entorno de confianza y aportando aquella información relevante que ellos han identificado, de forma clara y eficiente.

En esta memoria, se recoge toda la actividad económica, social y ambiental desarrollada durante el año 2020.

La memoria anual de Mutualia es sometida a un proceso de auditoría externa de manera bienal y se verifica anualmente por la Red Española del Pacto Global.

Asimismo, esta memoria equivale a la comunicación de progreso (CoP) exigida por el Pacto Global de Naciones

Unidas, a través del cual se ratifica el compromiso con dicha iniciativa y al Compromiso de Mutualia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fueron aprobados en la Cumbre de Naciones Unidas de 2015.

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

Esta memoria ha sido elaborada con las aportaciones e información de todas las áreas de la organización, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, y pretendemos que sirva de consulta a todos nuestros grupos de interés.

La memoria de 2020 ha sido publicada coincidiendo con la Junta General de Mutualia celebrada el 16 de julio de 2021 en Vitoria-Gasteiz, en la que se hace entrega de la información financiera del ejercicio y el informe de Monetización Social en el que se ha valorado económicamente el valor social integral que genera Mutualia y así lo han identificado los distintos grupos de interés. Al igual que en años anteriores, el evento de la Junta General se desarrolla en base a la certificación ERRONKA GARBIA eventos sostenibles.



## 1.5 Principios para la elaboración de la memoria

### ■ EQUILIBRIO

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

### ■ COMPARABILIDAD

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

### ■ CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD

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

### ■ PUNTUALIDAD

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

### ■ FIABILIDAD

La información y los datos recogidos en esta memoria anual, se refieren a las actividades realizadas por nuestra organización durante el ejercicio 2020, y se obtienen del sistema de información que da soporte a la gestión de los procesos tales como AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET etc., así como de los indicadores de desempeño calculados por cada una de las áreas.

### ■ INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

### ■ CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La organización contribuye al desarrollo económico, social y ambiental a nivel local, regional y estatal en la medida de sus posibilidades y siempre de manera interconectada para lo cual tiene constituido un Comité de Desarrollo Sostenible.

### ■ MATERIALIDAD

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



## 1.6 Análisis de materialidad

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

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

El resultado del proceso realizado para revisar las prioridades es una matriz de materialidad en la que se reflejan

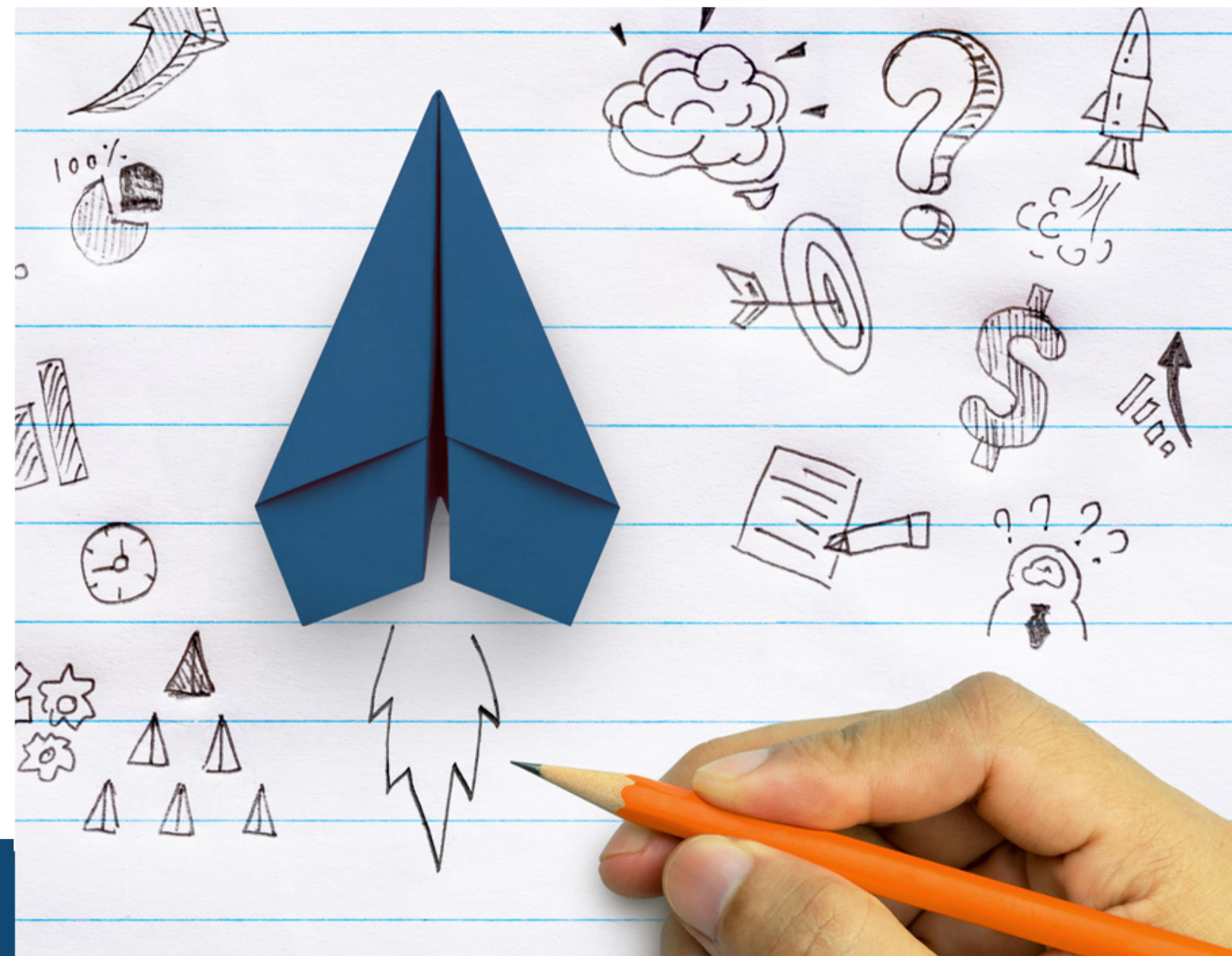
32 asuntos económicos, ambientales y sociales significativos para la organización y que influyen en los grupos de interés.

El análisis de materialidad se realiza a través de encuestas vía email, enviadas a todos nuestros grupos de interés y a través de Focus Group, entrevistas y reuniones con asociaciones, empresas, asesorías, ONGs y clientes, que de manera periódica se mantienen, con el objetivo de mejorar la relación y conocer los aspectos que les importan y sobre los que se tiene influencia.

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

Tabla: Análisis de materialidad

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



GRI 102 21

GRI 102 44

GRI 102 46

GRI 102 47



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

Tabla: Asuntos relevantes

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



-  GRI 102 15
-  GRI 102 21
-  GRI 102 44
-  GRI 102 46
-  GRI 102 53

## 2. Órganos de Gobierno y Participación



### Punto de contacto

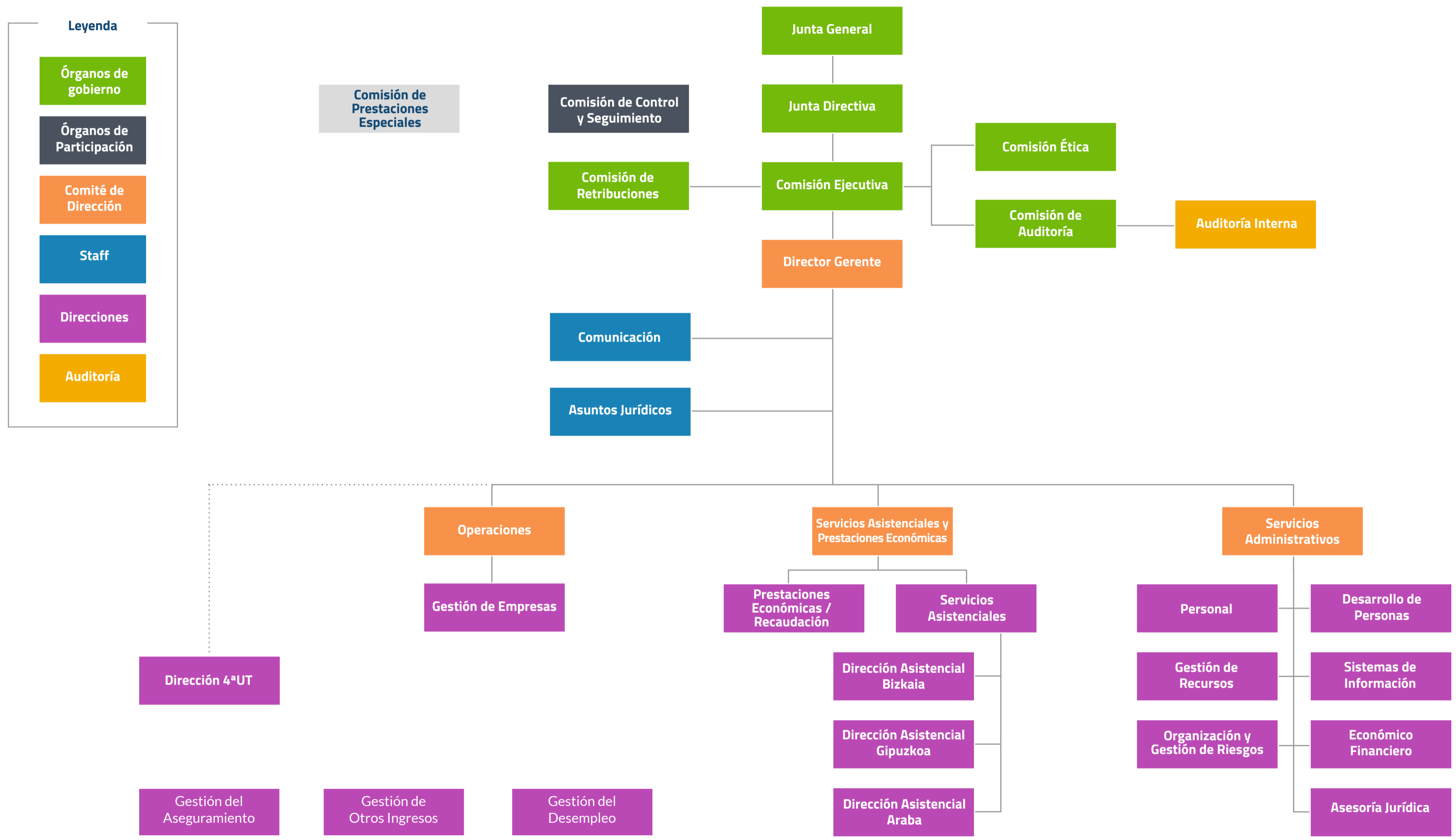
Las personas interesadas tienen a su disposición la memoria en [www.mutualia.eus](http://www.mutualia.eus), así como en la página del Pacto Mundial Red Española <http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/>.

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

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



## 2.1 Organigrama General



- GRI 102 18
- GRI 102 22
- GRI 102 23
- GRI 102 24



## 2.2 Junta General

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

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

empresarios asociados al corriente de sus obligaciones sociales, que lo soliciten a la Junta Directiva.

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

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

## 2.3 Junta Directiva

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

La Junta Directiva se compone de los siguientes miembros:

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

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

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

Tabla: Composición de la Junta Directiva

Cargo	Nombre	Entidad
Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
Vicepresidenta 1º	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
Vicepresidenta 2º	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
Vicepresidente 3º	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S.A.
Secretario/a	Pendiente nombramiento	
Vicesecretario	Javier Ortega Tapia	Tuboplast Hispania, S.A.
Vocal	Javier Sánchez Pérez	ArcelorMittal Olaberria Bergara, S.L.U.
Vocal	Daniel Rebordinos Miramón	Calcinor Servicios, S.A.
Vocal	Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala	Fundación Guggenheim Bilbao
Vocal	Pendiente de designación	Gobierno Vasco-Eusko Jauriaritza
Vocal	Naiara Erauso Sanz	Krafft, S.L.
Vocal	Antxon Segurola Jáuregui	Kutxabank, S.A.
Vocal	José Ignacio Zudaire Arana	Petróleos del Norte, S.A.
Vocal	Tomás Mateo Huerta	Siemens Gamesa Renewable Energy, S.A.
Vocal	Ricardo Eusebio Echave Subijana	Sociedad Alavesa de Inversiones, S.A.
Vocal	José Maria Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
Vocal	Gorka Zubillaga Bereciartua	Supermercados Ercoreca S.L.
Vocal	Álvaro García-Navarro Aguirre	Tubos Reunidos, S.A.
Vocal	Fernando Salamero Laorden	Vinos Herederos Marques de Riscal, S.A.
Vocal	Carolina Pérez Toledo	Representante personas trabajadoras autónomas
Vocal	Eulalia Iriondo Aizpuru (titular) Mº Jesús García Rodríguez (suplente)	Representante del Personal

La designación de miembros de la Junta Directiva corresponde a la Junta General, salvo la representación de la



## 2.4 Comisión Ejecutiva

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

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

Tabla: Composición de la Comisión Ejecutiva

Cargo	Nombre	Entidad
Presidente	Urtza Errazti y Olartecochea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
Vicepresidenta 1º	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
Vicepresidenta 2º	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
Vicepresidente 3º	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S.A.
Secretario/a	Pendiente nombramiento	

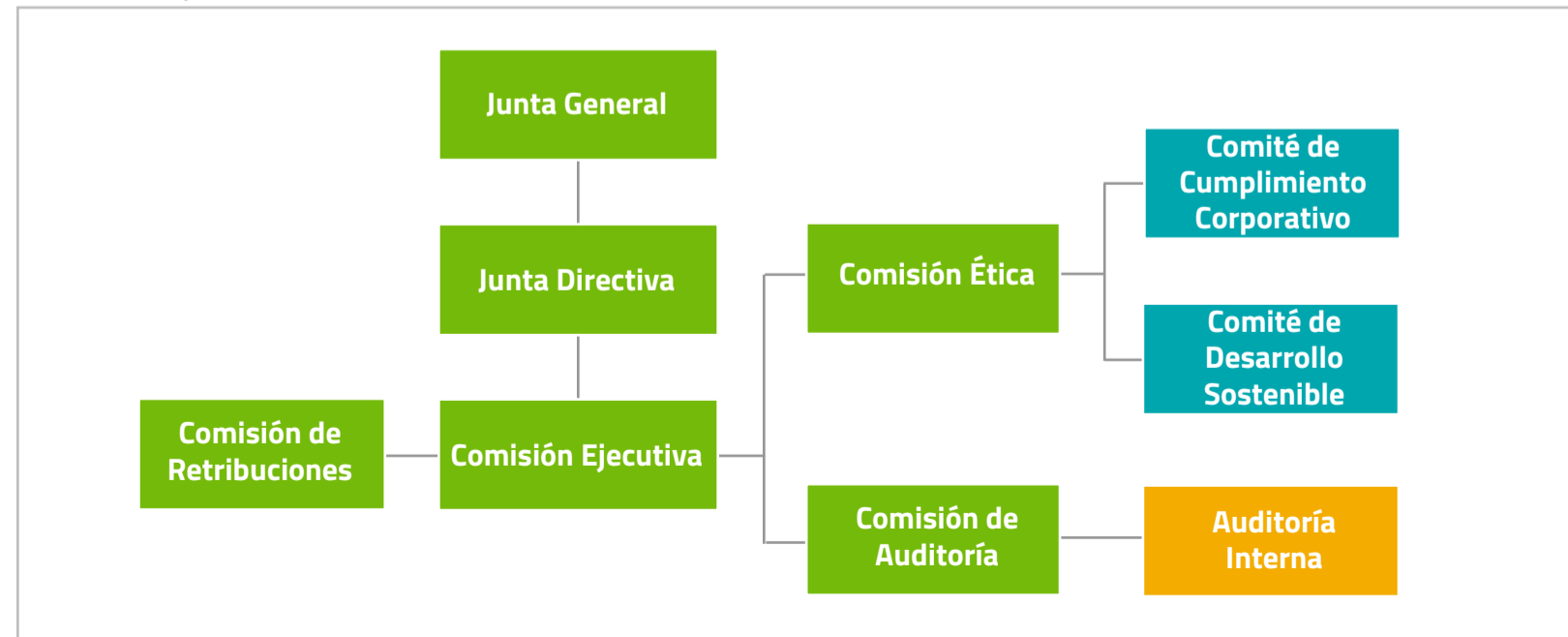


## 2.5 Otras comisiones

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

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

Gráfico. Dependencias de las comisiones



GRI 102 23

GRI 102 24

### Comisión de Retribuciones

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

### Comisión Ética

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

- **Comité de Cumplimiento Corporativo**

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

- **Comité de Desarrollo Sostenible**

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

### Comisión de Auditoría

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



## 2.6 Director Gerente

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

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

Director Gerente: **Ignacio Lekunberri Hormaetxea**



## 2.7 Comisión de Control y Seguimiento

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

Se compone de diez miembros en función de las cuotas de la Mutua, de los que la mitad corresponde a la representación de las trabajadoras y trabajadores protegidos,

elegidos a través de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial de actuación de la entidad, y la otra mitad a la representación de las empresas asociadas, elegidos a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad. El nuevo RDL 8/2015 incorpora una representación de las asociaciones profesionales de las y los trabajadores autónomos.

Tabla: Composición de la Comisión de Control y Seguimiento

Cargo	Nombre	Entidad
<b>En representación de las empresas asociadas:</b>		
Presidente	Urtza Errazti y Olartecochea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
Vocal	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Vocal	Pedro Campo Iglesias	CEBEK
Vocal	Nerea Zamakola Gárate	ADEGI
Vocal	Fernando Raposo Banda	SEA
<b>En representación de las organizaciones sindicales:</b>		
Vocal	Alfonso Ríos Velada	CCOO
Vocal	Mercedes Benito Goiri	CCOO
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Esperanza Morales Quicios	UGT
Vocal	Ibon Zubiela Martin	LAB
<b>Director Gerente:</b>		
Secretario	Ignacio Lekunberri Hormaetxea	Mutualia

## 2.8 Comisión de Prestaciones Especiales

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

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

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

El ejercicio de los cargos de Presidencia, Secretaría y Vicepresidencia es de dos años y en su elección se alternan representantes empresariales y de las y los trabajadores protegidos.

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



## 2.9 Comité de Dirección

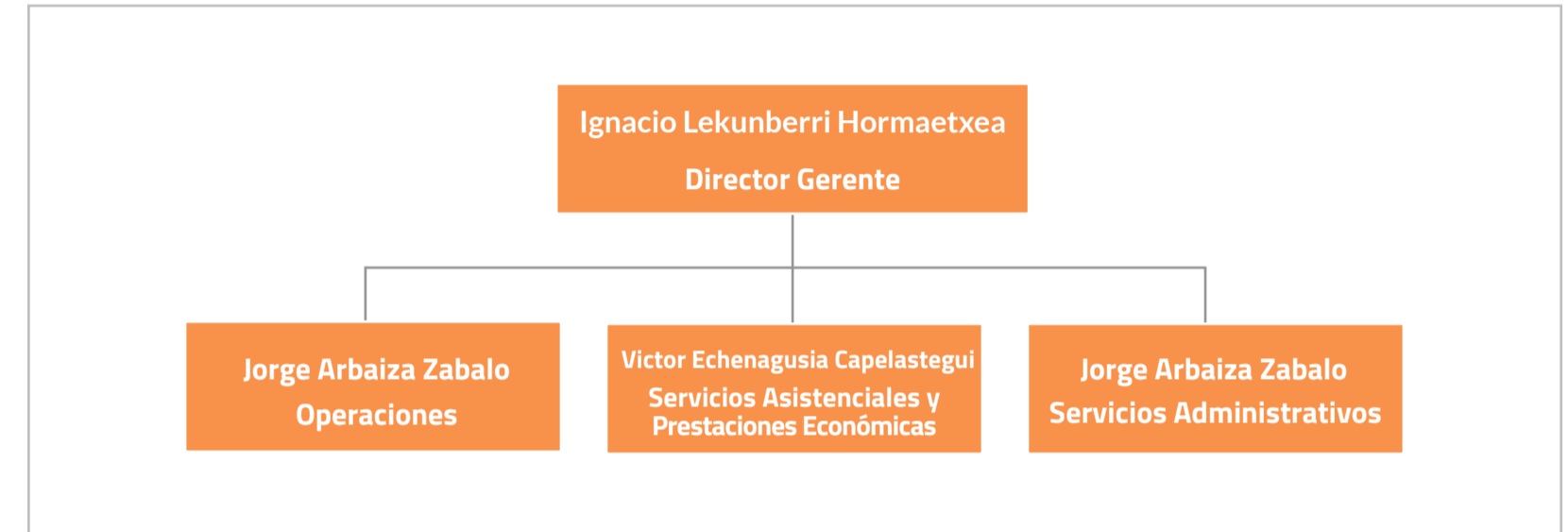
Tabla: Composición de la Comisión de Prestaciones Especiales

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

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

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

Organigrama del Comité de Dirección



### Remuneración de la alta dirección

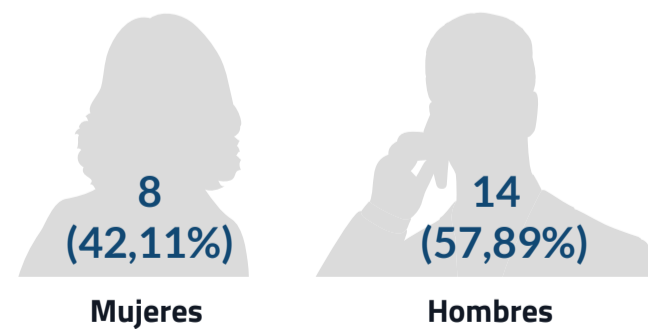
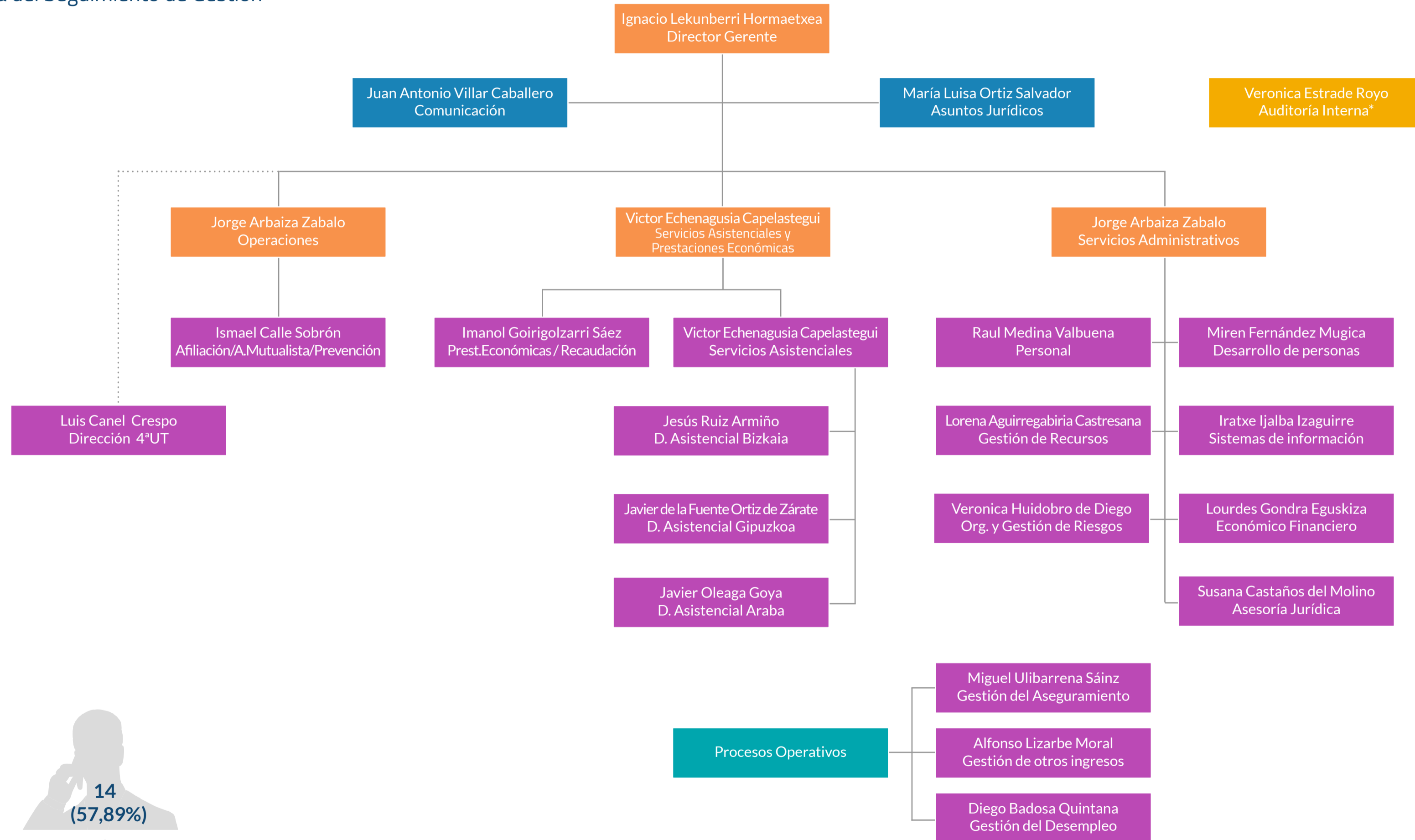
Artº. 88.3 y 4 LGSS, Orden Comunicada de la Ministra de Empleo y Seguridad Social de 2 de enero de 2015, Real Decreto 1382/1985 que regula la relación laboral de carácter especial de Alta Dirección, Disposición adicional 31ª de la Ley 3/2017 de Presupuestos Generales del Estado para 2017 y contratos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

de la Mutua. No existe retribución en acciones, ni dividendo diferido porque la Mutua no es una sociedad mercantil y la retribución de los altos cargos de la misma, está estrictamente regulada en la normativa referida. Su indemnización por despido es la prevista en el RD 1382/1985, sin que tengan derecho a pensión complementaria de jubilación.



## 2.10 Seguimiento de Gestión

### Organigrama del Seguimiento de Gestión



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



### 3. ¿Quiénes somos?

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2, es la mutua de referencia en Euskadi donde da cobertura a más del 43% de la población trabajadora.

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

Mutualia surge en el año 2005, fruto de la fusión entre Mutua Vizcaya Industrial y Pakea y a la que se sumó en el

año 2007, La Previsora, que fue la primera y más antigua mutua de accidentes, constituida el 25 de marzo de 1900.

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

Mutualia mantiene unos excelentes niveles de solvencia tanto en la gestión su la actividad de colaboración con las Seguridad Social, como en la gestión de su Patrimonio Histórico.

#### 3.1 Perfil de la Organización

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº2, tiene por objeto el desarrollo de las siguientes actividades de la Seguridad Social:

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

Gráfico: Coberturas y servicios



#### Propósito

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

#### Misión

Somos personas comprometidas con tu salud y calidad de vida.

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

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

#### Visión

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

#### Valores

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

GRI 102 16



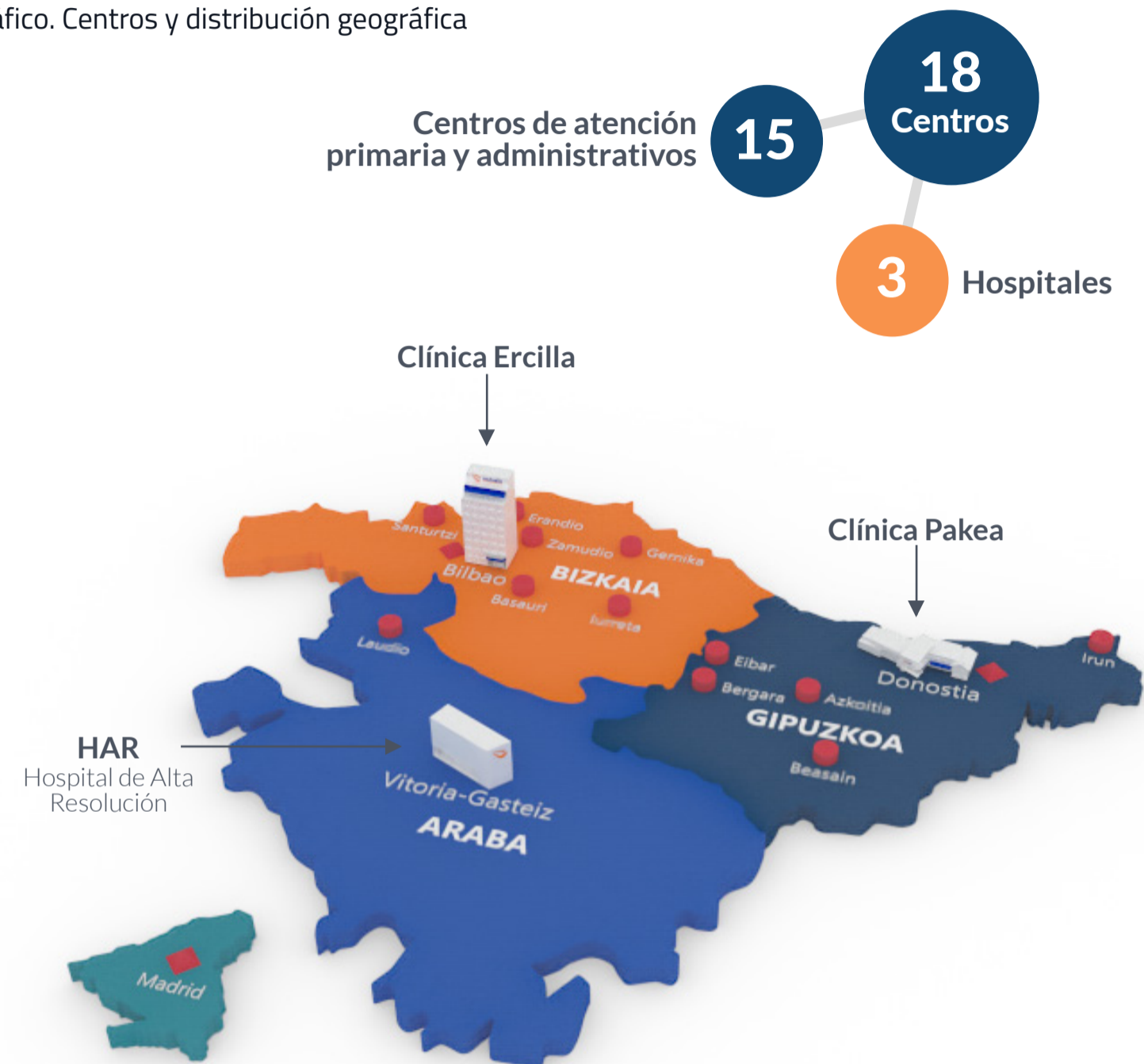
¿Qué son las Mutuas Colaboradoras con la SS?

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



## 3.2 ¿Dónde estamos?

Gráfico. Centros y distribución geográfica



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



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

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



### 3.3 Modelo de gestión

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

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

- Generar una visión de largo plazo que se materialice mediante una estrategia claramente definida.

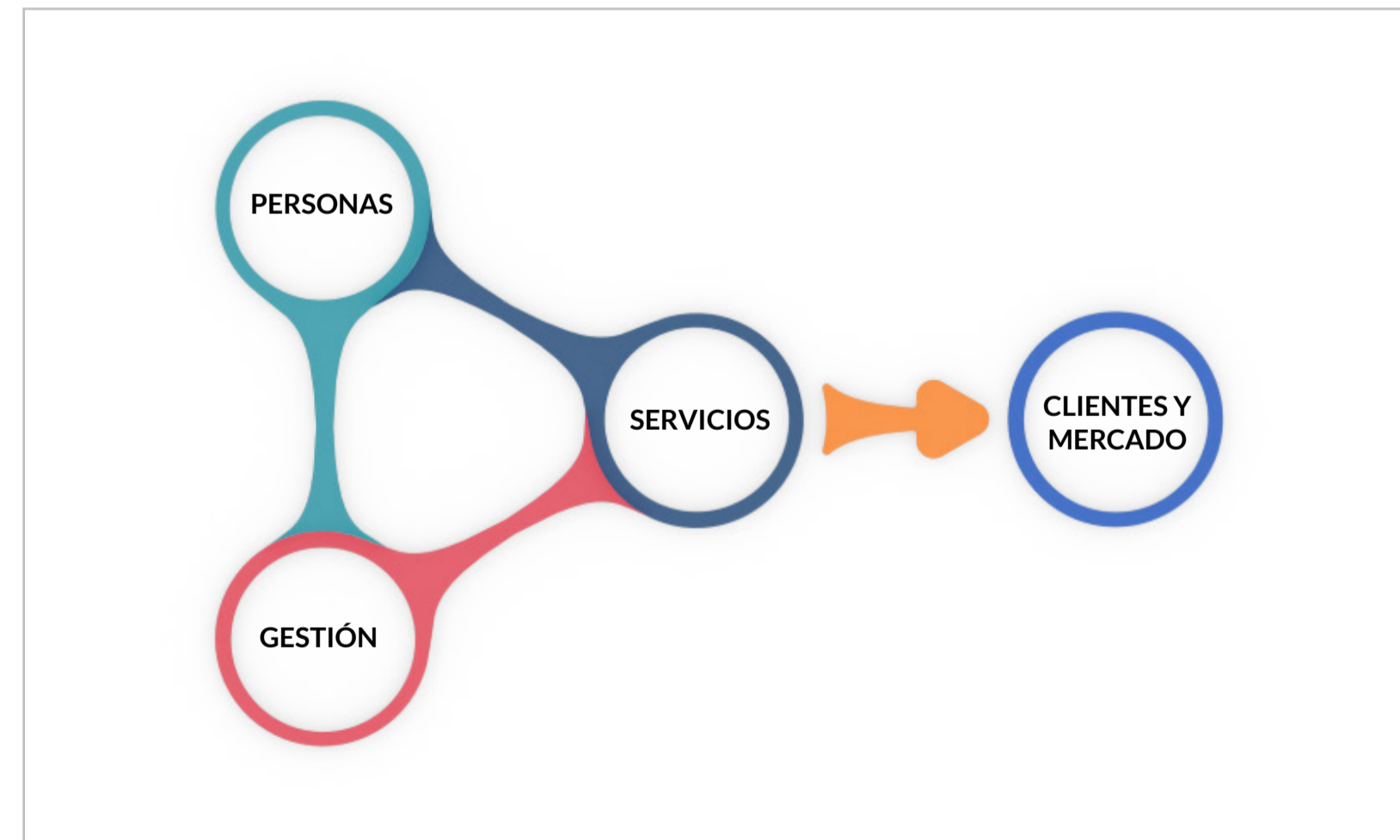
- Aplicar la innovación en todos los ámbitos.
- Realizar una aportación diferencial de valor a las y los clientes.
- Generar en las personas un sentimiento real de pertenencia a un proyecto compartido.
- Potenciar el compromiso con la sociedad.
- Alcanzar resultados satisfactorios para estos grupos de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

### Ámbitos estratégicos

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

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

Gráfico. Ámbitos estratégicos



GRI 102 14

### Hitos relevantes

2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Premio Vasco a la Gestión avanzada en el elemento Estrategia, otorgado por el Gobierno Vasco a través de Euskalit.</li> <li>▪ Certificado Q Sostenible Evolution Excellence Plus para el Hospital de Alta Resolución de Mutualia en Vitoria-Gasteiz.</li> <li>▪ Certificación ISO 45001 al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>▪ Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2020 como evento ambientalmente sostenible.</li> </ul>
2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601.</li> <li>▪ Certificado EFR en la categoría de empresa Proactiva B.</li> <li>▪ Certificado Q Sostenible para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla, con la máxima calificación Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE.</li> <li>▪ Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2019 como evento ambientalmente sostenible.</li> </ul>
2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Premio Vasco a la Gestión avanzada en el elemento Clientes, otorgado por el Gobierno Vasco a través de Euskalit.</li> <li>▪ Acreditación QH 3 Estrellas a la Excelencia en la Calidad Asistencial, otorgada por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).</li> <li>▪ Premio Familia Euskadi 2018, otorgado por AFAE (Acción Familiar Euskadi).</li> <li>▪ Premio Zirgari a la Igualdad, en su categoría de Corresponsabilidad y Conciliación, otorgado por la Diputación Foral de Bizkaia y BBK.</li> <li>▪ Premio Enpresan Bardin a la Igualdad en la categoría de gran empresa, otorgado por CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia).</li> <li>▪ Finalista en el Premio de Buenas Prácticas en Gestión del Crecimiento de Euskalit.</li> <li>▪ Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2018 como evento ambientalmente sostenible.</li> </ul>
2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificación ISO 27001 al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.</li> <li>▪ Certificado "Bidean", otorgado por Bai Euskarai Ziurtagirien Elkarte.</li> <li>▪ Premio DIGA por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas.</li> <li>▪ Premio Fernando Amorrortu, en la categoría de "nuevas tecnologías y accesibilidad para las personas sordas".</li> <li>▪ Sello Erronka Garbia, por la organización de la Junta General de 2017 como evento ambiental sostenible.</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Personas.</li> <li>▪ Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial en su categoría "sello base + 2 estrella".</li> <li>▪ Certificación UNE 179006 Gestión de Riesgos para la Prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria.</li> </ul>

GRI 102 12

GRI 102 14

GRI 307 103

GRI 418 103

GRI 419 103



## Certificaciones, premios y reconocimientos



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



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



Premio **DIPLOOS**, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



Certificado **EFR** en la categoría de empresa **Proactiva B**. Primer certificado EFR en 2013.



2020: Certificado **Q Sostenible Evolution Excellence Plus** para el edificio del HAR Vitoria-Gasteiz.  
2019: Certificado **Q Sostenible Evolution Excellence** para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla.  
2014: Certificado **Q Sostenible Evolution Plus** para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla.



**Sello Erronka Garbia** por la organización de la Junta General. Obtenido en los años 2017, 2018, 2019 y 2020.



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



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



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



Certificación **ISO 45001** al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



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



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



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

GRI  
102  
12

GRI  
307  
103

GRI  
418  
103

GRI  
419  
103



## Coberturas y servicios

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

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

Por eso, centramos nuestros esfuerzos en mejorar los

Gráfico: Coberturas y servicios extendido



GRI 102 2



## 3.4 Gestión de Riesgos

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

Por este motivo y dada la importancia de la gestión integral del riesgo, en el Plan Estratégico 2018-2020, se estableció el Macroproyecto "Implantar el Modelo de Tres líneas de defensa" cumpliendo el objetivo al finalizar el trienio. Se han establecido las tres líneas de defensa conforme a la siguiente estructura:

Gráfico: Esquema general de las Líneas de defensa



### Primera línea de defensa: Gestión operativa

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

### Segunda línea de defensa: Gestión de Riesgos

La conforma el Área de Organización y Gestión de Riesgos, los procesos, y los equipos estructurales y/o permanentes.

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

Procesos de Mutualia, quienes realizan el seguimiento de los distintos objetivos estratégicos y proyectos establecidos, solicitando a las áreas el establecimiento de acciones correctivas en caso de desviaciones.

El Proceso de Políticas y Estrategia es el que realiza el análisis y seguimiento periódico de los niveles de riesgo, asegurando que existen mecanismos de control interno suficientes y vela por la integración de la estrategia de riesgos en la gestión de las áreas.

Equipos estructurales y/o permanentes, realizan el seguimiento de las acciones de diferentes áreas realizando el control de cumplimiento y desarrollo de los establecido en las políticas y/o normativas, cada uno en su ámbito de aplicación.

### Tercera línea de defensa: Auditoría Interna

La función de Auditoría interna revisa y valida de forma

GRI 102 11

GRI 102 14

GRI 102 15



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

Con el fin de fortalecer el modelo de las tres líneas de defensa, en el año 2019, se creó la Comisión de Auditoría de

la Junta Directiva de la que pasa a depender jerárquica y funcionalmente el área de auditoría interna de Mutualia, garantizando de esta forma su total independencia.

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

Gráfico: Tres líneas de defensa



GRI 102 11

GRI 102 14

GRI 102 15

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

El Código Ético, aprobado por la Junta Directiva en su sesión de 13 de julio de 2015 y cuyo texto vigente corresponde a la revisión de marzo de 2019, recoge las principales normas internas de conducta profesional y ética de todas las personas que integran Mutualia, incluyendo aspectos como igualdad de trato y no discriminación, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la intimidad, evaluación, formación e información y conflicto de intereses.

Mutualia trabaja en el despliegue de su cultura corporativa ligada a valores. Estos valores están vinculados a comportamientos éticos y asociados a la toma de decisiones dentro de este marco. Para ello, desarrolla en estos momentos un proyecto apoyado en la formación y en los servicios de asesoramiento y consultoría por parte del Centro de Ética Aplicada de la Universidad de Deusto cuyo alcance es promover una cultura ética en la organización y resolver dilemas éticos que puedan surgir en la praxis profesional, dotar de recursos a diferentes niveles de la organización, revisar el Código Ético y establecer el marco de la toma de decisiones en el foro de la Comisión Ética.

La Política de Prevención de delitos (Compliance Penal) aprobada por la Junta Directiva en octubre de 2019, en coherencia con la Política general de Gobierno Corporativo, incluye los elementos principales del modelo y determina los objetivos asociados a la voluntad de la organización para garantizar el correcto cumplimiento normativo en materia penal. Debe ser conocida y cumplida por todos los miembros de los Órganos de Gobierno y participación, el personal de Alta Dirección y por las demás personas empleadas, así como por quienes actúen en nombre y representación de Mutualia.

Está publicada tanto en el portal interno corporativo de comunicación como en la página web junto al resto de los documentos que constituyen los pilares fundamentales del Plan de prevención de la Responsabilidad Penal de las personas jurídicas implantado en Mutualia.

El órgano encargado de garantizar el cumplimiento del Código Ético y la Política de Compliance Penal es el Comité de Cumplimiento Corporativo. Es responsable de estudiar la afectación de la normativa vigente a las diferentes áreas e identificar los riesgos penales que nos afectan en Mutualia elaborando el mapa de riesgos penales con la sistemática de gestión integral del riesgo que hemos establecido. La última reforma del Código Penal por la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, amplió el listado de delitos por los que pueden ser responsables las personas jurídicas. Durante el ejercicio 2020 se ha realizado una revisión de la evaluación de los riesgos penales incluyendo

el análisis de las conductas relacionadas con nuevos tipos delictivos y de los controles establecidos en las áreas que, por su actividad, se encuentran especialmente expuestas a los riesgos penales.

De esta forma, el Código Ético, la Política de Compliance Penal, el mapa de riesgos, el catálogo de conductas prohibidas y el Procedimiento de canal de comunicación y denuncia, puesto a disposición también de nuestros grupos de interés externos en el 2020, son los pilares fundamentales del plan de prevención de responsabilidad penal de las personas jurídicas implantado en Mutualia, que tiene como objetivo adoptar y ejecutar con eficacia un modelo de organización y gestión que incluya medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos.

El Comité de Cumplimiento Corporativo, presidido por la Directora de Cumplimiento Corporativo, establece como parte de su actividad un programa continuado de capacitación para sus miembros. Destaca en el año 2020 la certificación de Compliance de la Asociación Española de Asociaciones de Compliance (IFCA) obtenida por uno de sus vocales, tras realizar durante seis meses el curso de Compliance Officer de la Universidad de Deusto.

En el contexto de la planificación de la formación periódica y de comunicación interna para sensibilizar en esta materia a todas las personas de Mutualia, a pesar de la crisis sanitaria, en el segundo semestre del año se han realizado numerosas jornadas grupales del programa formativo en Ética para el Comité de Seguimiento de Gestión, el Comité de Empresa y el colectivo de personas líderes (BOGA).

Además, el Comité de Cumplimiento Corporativo ha abierto un nuevo espacio específico en el portal corporativo para alojar toda la documentación esencial relacionada con el plan de prevención de riesgos penales y para poder informar y compartir contenidos que resulten de interés, de forma más ágil, alcanzando a todas las personas de la organización.

En diciembre de 2020 AENOR ha realizado la primera auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de Compliance Penal de Mutualia tras el certificado obtenido en diciembre de 2019, con vigencia hasta enero de 2023, comprobándose de nuevo todos los elementos del sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 19601:2017

GRI 102 16

GRI 102 17

GRI 205 103



## Código de conducta de las Inversiones financieras

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

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

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

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

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

inversiones, presentando durante el ejercicio 2020 los siguientes valores:

Tabla: Indicadores de inversiones

Indicador	2019	2020
<b>Liquidez a corto plazo</b> <i>(Idóneo 1 a 1,5; más de 2 indica exceso Tesorería)</i>	1,7351	1,4886
<b>Seguridad</b> <i>(mínima aceptada según S&amp;P)</i>	BBB	BBB
<b>Rentabilidad SS</b> <i>(Total de tesorería de de Gestión de Seguridad Social)</i>	2,23 %	1,60 %
<b>Rentabilidad PH</b> <i>(Total de tesorería de de Gestión del Patrimonio Histórico)</i>	1,71 %	1,575 %
<b>Números de operaciones especulativas</b>	Ninguna	Ninguna

Con independencia del Código de Conducta anterior, Mutualia también ha cumplido lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre Colaboración en de las Mutuas. El mismo regula las inversiones financieras y la materialización de las reservas y fondos propios, habiéndose aplicado para todas las adquisiciones y enajenaciones de inversiones financieras realizadas en el ejercicio 2020.

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

GRI 102 16

GRI 102 17

GRI 205 103

## 3.6 Adhesión al Pacto de Naciones Unidas

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

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

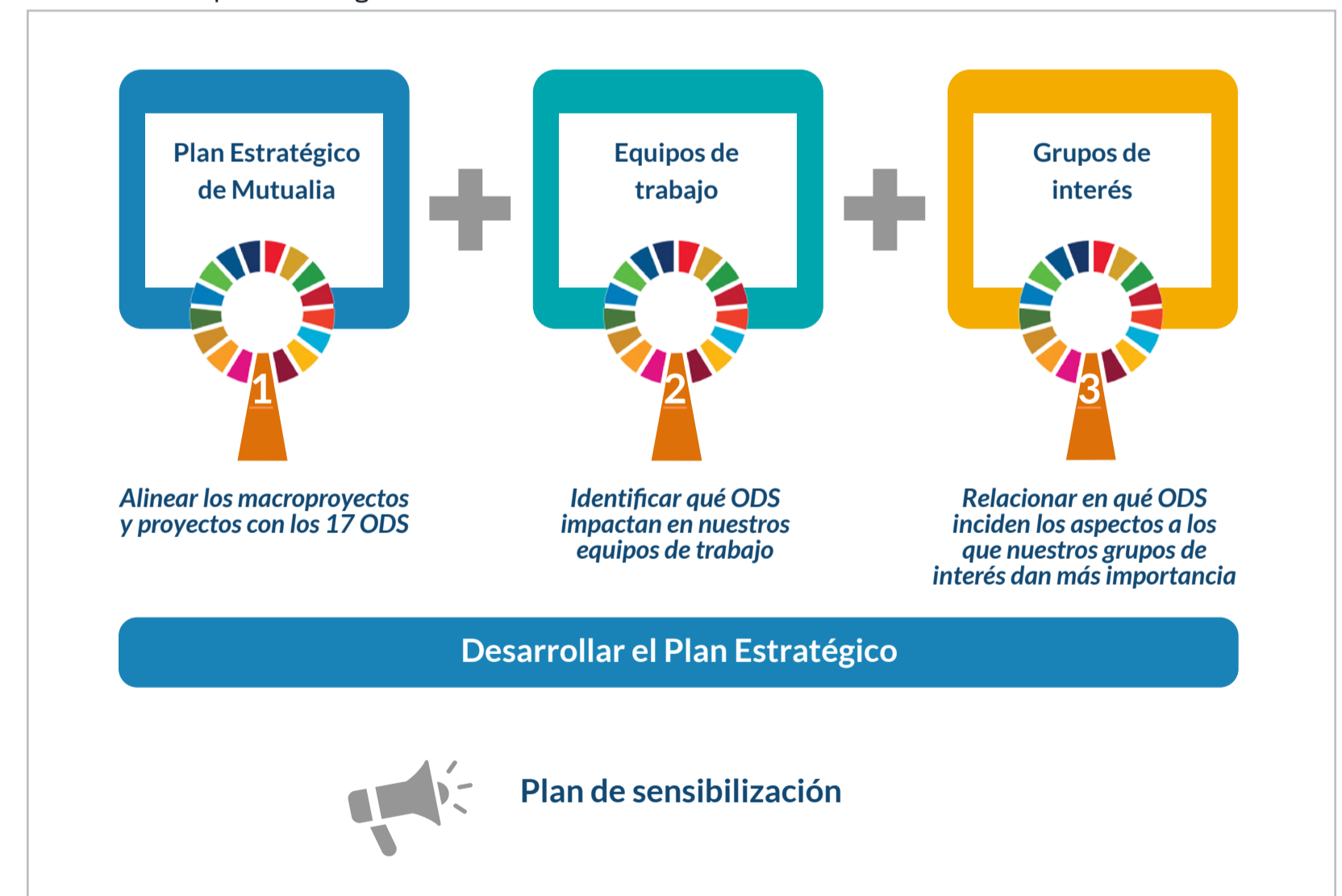
Durante el 2020 el Comité de Desarrollo Sostenible, una vez identificados los ODS relevantes y claves para Mutualia, según la opinión de todos los grupos de interés

ha continuado su labor elaborando una agenda en línea con la Agenda 2030, marcada por el Gobierno, en la que se han identificado por cada meta los proyectos con los que contribuye la mutua a cada ODS e identificar los proyectos de futuro con los que se va a contribuir, y poder así alcanzar las metas establecidas para con los objetivos establecidos por Naciones Unidas

La comunicación a las personas de como inciden nuestros proyectos y sus actividades diarias en los ODS, hace que el concepto de sostenibilidad sea más cercano y real, consiguiendo asegurar el desarrollo sostenible en nuestra organización.

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

Gráfico: Pasos para la integración de la sostenibilidad.



GRI 102 12

GRI 102 14



Para alinear toda la estrategia de Mutualia con los ODS se han analizado diferentes líneas de la organización:

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

Dentro de la puesta en marcha del plan estratégico, una de las tareas fundamentales ha sido identificar los ODS prioritarios en Mutualia. Para ello se ha tenido en cuenta, por un lado, los que mayor impacto pueden tener por el tipo de actividad y, por otro lado, las necesidades y demandas de los grupos de interés. También se ha tenido en cuenta las políticas voluntarias a las que Mutualia está adherida.

Gráfico: ODS priorizados sobre los que Mutualia desarrolla su estrategia



### 3.7 Corporación Rama

CORPORACIÓN RAMA es un proyecto de cooperación común que han continuado, en su inicio, las Mutuas integrantes de la antigua Corporación Mutua. Esta agrupación se formalizó como entidad sin personalidad jurídica propia por Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de 13 de enero de 2016, por la que se aprobó el Acuerdo de Alianza Estratégica de la misma fecha, firmado entonces por siete Mutuas.

Así mismo se aprobó la utilización de la denominación Corporación RAMA (Red Asistencial de Mutuas Asociadas) y la imagen común distinta de cada una de las Mutuas que se conforman, en la prestación de servicios que se dispensan las Mutuas que lo suscriben, habiendo sido registrada la marca en la Oficina Española de Registros de Patentes y Marcas. Este instrumento útil para la óptima y eficaz gestión de los recursos públicos que legalmente tienen encomendadas las Mutuas como Entidades Colaboradoras con la Seguridad Social, es un marco estable de colaboración y cooperación como se indica en el objeto del propio acuerdo, en los ámbitos de actuación atribuidos a las Mutuas tales como, la prestación recíproca de prestaciones sanitarias, control y seguimiento de la prestación económica de incapacidad temporal por contingencias comunes, utilización conjunta de instalaciones y centros asistenciales y administrativos de cada Mutua, así como realización de actividades de investigación, desarrollo e innovación, dirigidas a la reducción de las contingencias profesionales, con la finalidad de impulsar una mayor eficiencia y eficacia en los recursos públicos que gestionan las Mutuas.

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

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



Para dar servicio a 2.227.921 personas

Gráfico: Distribución Geográfica de Corporación Rama



GRI 102 14  
GRI 102 16



### 3.8 Compromiso y Participación de los Grupos de Interés

En Mutualia, los grupos de interés son parte de la organización y constituyen un elemento relevante. Se identifican y se definen los grupos de interés con el fin de conocerlos, comunicarse, implicarse e interactuar con ellos en aras a alcanzar la excelencia en todos los ámbitos de actuación.

Con el objetivo de generar confianza en el entorno donde Mutualia desarrolla su actividad y en el enfoque estratégico, se considera relevante la relación con aquellos colectivos afectados por la actividad desde un punto de vista de responsabilidad social.

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

Esta relación contribuye al progreso, al incremento de la competitividad y al desarrollo sostenible.

La definición de la estrategia de Mutualia se basa, entre otros aspectos, en la información recogida de los grupos de interés, para lo que se cuenta con diferentes fuentes de comunicación que de manera sistemática permiten el diálogo permanente con cada uno de ellos, con el fin de incorporar la información de forma estructurada al proceso de reflexión. En el siguiente gráfico se destacan las principales fuentes de información:

Gráfico: Fuentes de información.



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

Los estados contables de la entidad, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, son auditados anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social, garantizando, por tanto, que se realiza un buen uso de los fondos públicos. De igual forma, para reforzar la garantía de eficiencia y transparencia en su gestión, Mutualia dispone de certificados en los diferentes sistemas de gestión que son auditados anualmente por la Entidad certificadora AENOR:

- UNE-EN-ISO 9001 al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 45001 al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- UNE-EN-ISO 14001 al Sistema de Gestión Medio Ambiental.
- UNE 179003 Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente.
- UNE 179006 Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales.
- UNE-EN ISO 50001 Sistema de Gestión de la Energía.
- UNE-EN ISO 27001 al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Efr Empresa Familiarmente Responsable.
- UNE 19601 Sistema de Gestión de Compliance Penal .

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

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

Tabla: Grupos de Interés y acciones de participación

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

GRI 102 40  
GRI 102 42  
GRI 102 43

GRI 102 40  
GRI 102 42  
GRI 102 43  
GRI 102 44



## 4. Plan Estratégico 2018-2020

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

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

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

El año 2020 es el último periodo del plan estratégico y en este ejercicio se ha continuado el despliegue y avance de los proyectos, cerrando aquellos que no tendrán continuidad en el siguiente plan estratégico.

Gráfico. Ámbitos Estratégicos con los Retos Estratégicos

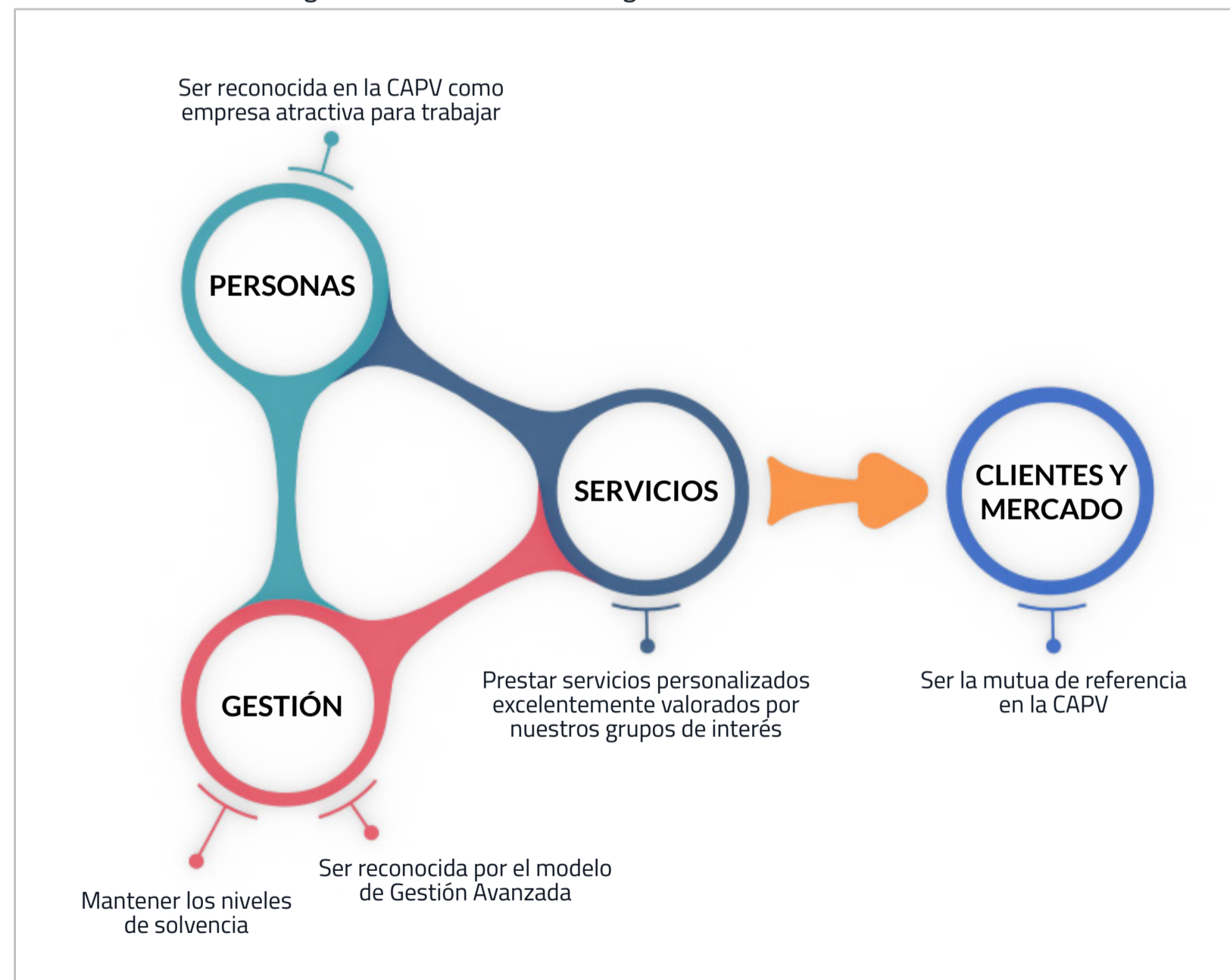


Gráfico. Estructura del Plan Estratégico





## 4.1 Personas

El reto estratégico en el Ámbito de Personas es el de "Ser reconocida en la Comunidad Autónoma Vasca como empresa atractiva para trabajar". En este año, el reto si cabe ha cobrado mayor importancia y dimensión como consecuencia de la pandemia SARS CoV-2, resultando un ejercicio excepcional en el ámbito de gestión de las personas de

Mutualia, trastocando toda la planificación, siendo necesario cambiar las prioridades de intervención, centrando los esfuerzos en los ámbitos de seguridad y salud, en flexibilidad organizativa, para garantizar la prestación de los servicios y la salud de las personas.

Gráfico: Número de personas

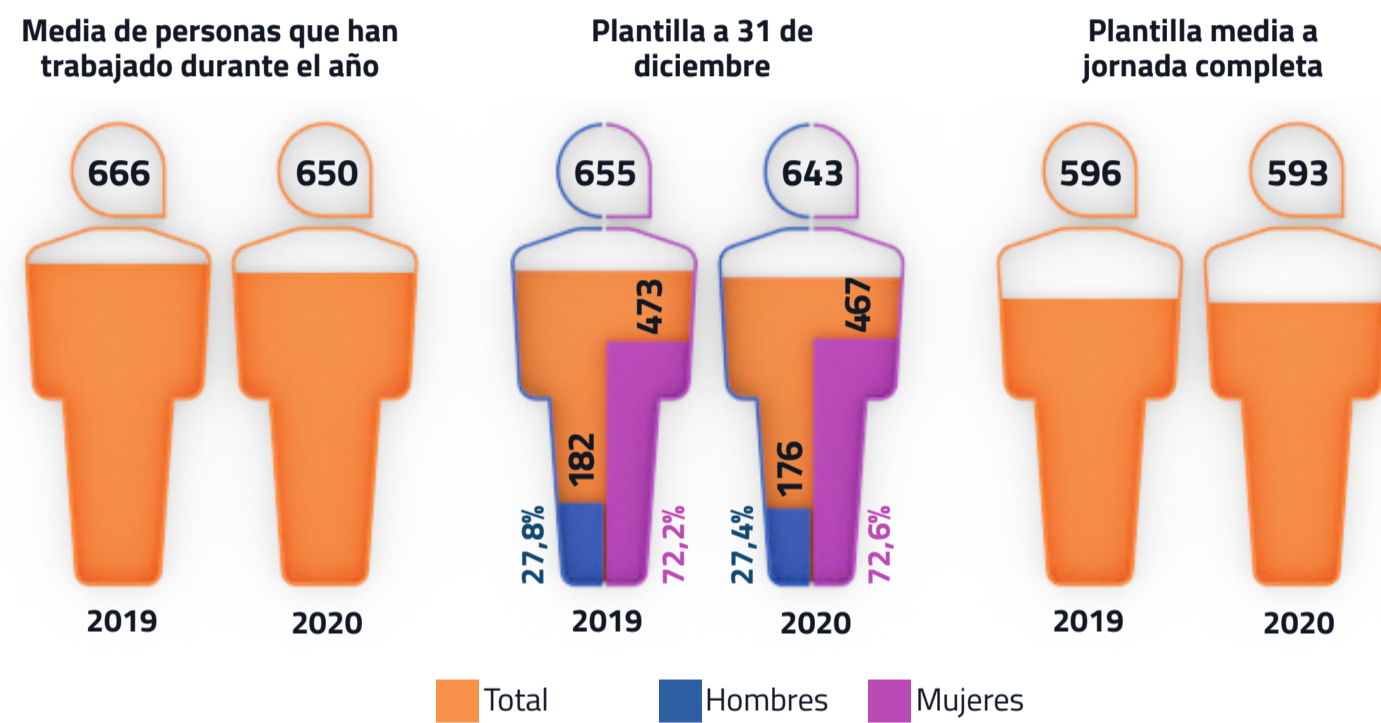


Gráfico: Distribución de las personas por tramo de edad

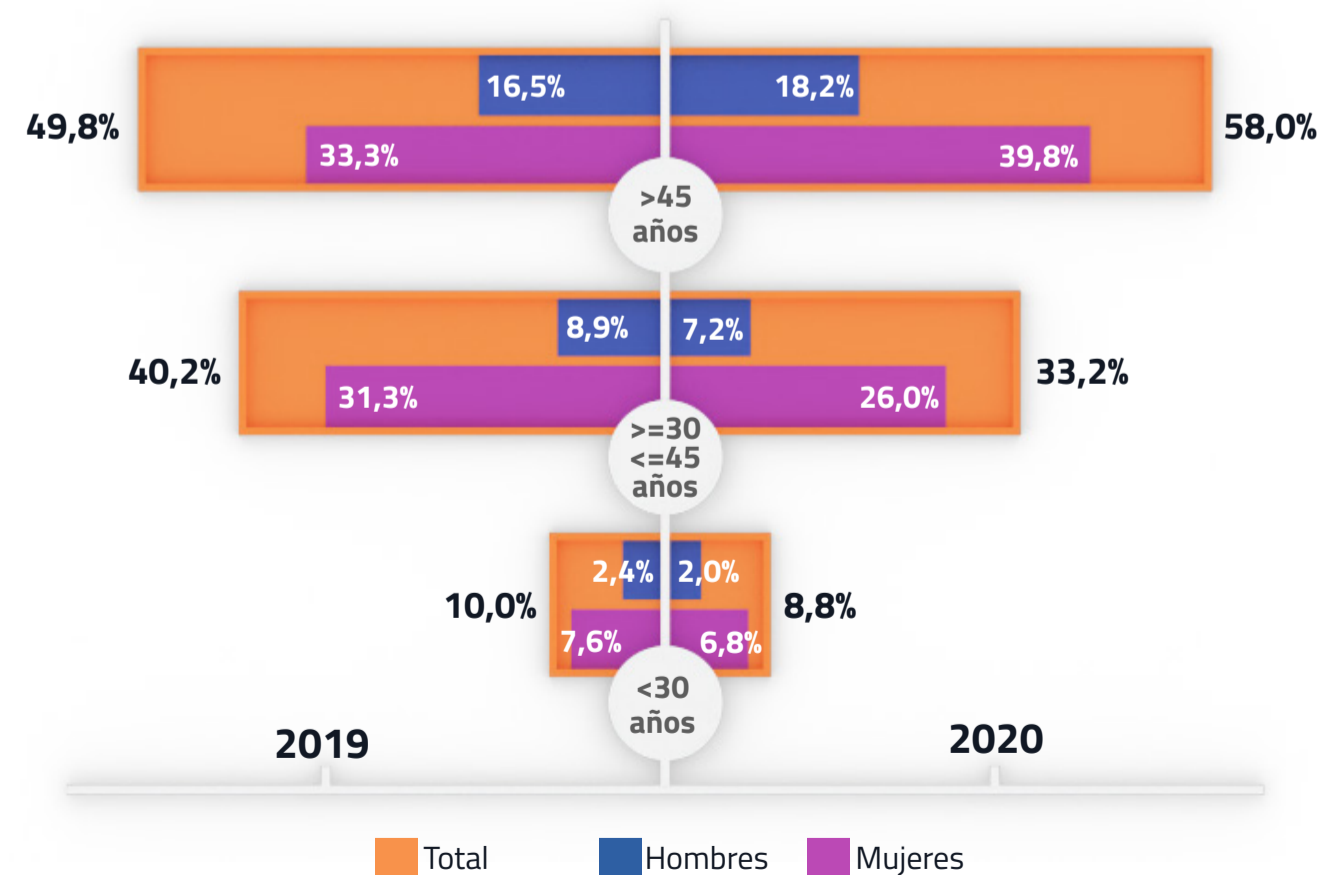


Tabla: Distribución de las personas por género y cualificación

Grupo/ Nivel	Cualificación	Mujeres		Hombres	
		2019	2020	2019	2020
G0N0	Titulación Superior	0%	0%	100%	100%
G1N1	Titulación Superior	37,90%	40,74%	62,10%	59,26%
G1N2	Titulación Superior	53,20%	53,33%	46,80%	46,67%
G1N3	Titulación Superior	50%	62,96%	50%	37,04%
	Titulación Media	75%	66,67%	25%	33,33%
	FP	63%	60,00%	37%	40,00%
G2N4	Titulación Superior	68,20%	54,29%	31,80%	45,71%
	Titulación Media	82,40%	84,18%	17,60%	15,82%
	FP	72%	63,16%	28%	36,84%
G2N5	Titulación Superior	70,30%	71,43%	29,70%	28,57%
	Titulación Media	66,70%	80,00%	33,30%	20,00%
	FP	100%	69,23%	0%	30,77%
	Sin cualificación	75%	100,00%	25%	0,00%
G2N6	Titulación Superior	87%	85,71%	13%	14,29%
	Titulación Media	81,30%	85,71%	18,80%	14,29%
	FP	66,70%	87,39%	33,30%	12,61%
G3N7	Sin cualificación	50%	50,00%	50%	50,00%
	FP	25%	62,50%	25%	37,50%
G3N8	Sin cualificación	62,50%	57,14%	37,50%	42,86%

GRI 102 7

GRI 102 8

GRI 401 103

GRI 405 1

GRI 405 2



Gráfico: Distribución de las personas por tipo de contrato



Gráfico: Distribución de las personas por tiempo de contrato



Gráfico: Rotación de las personas

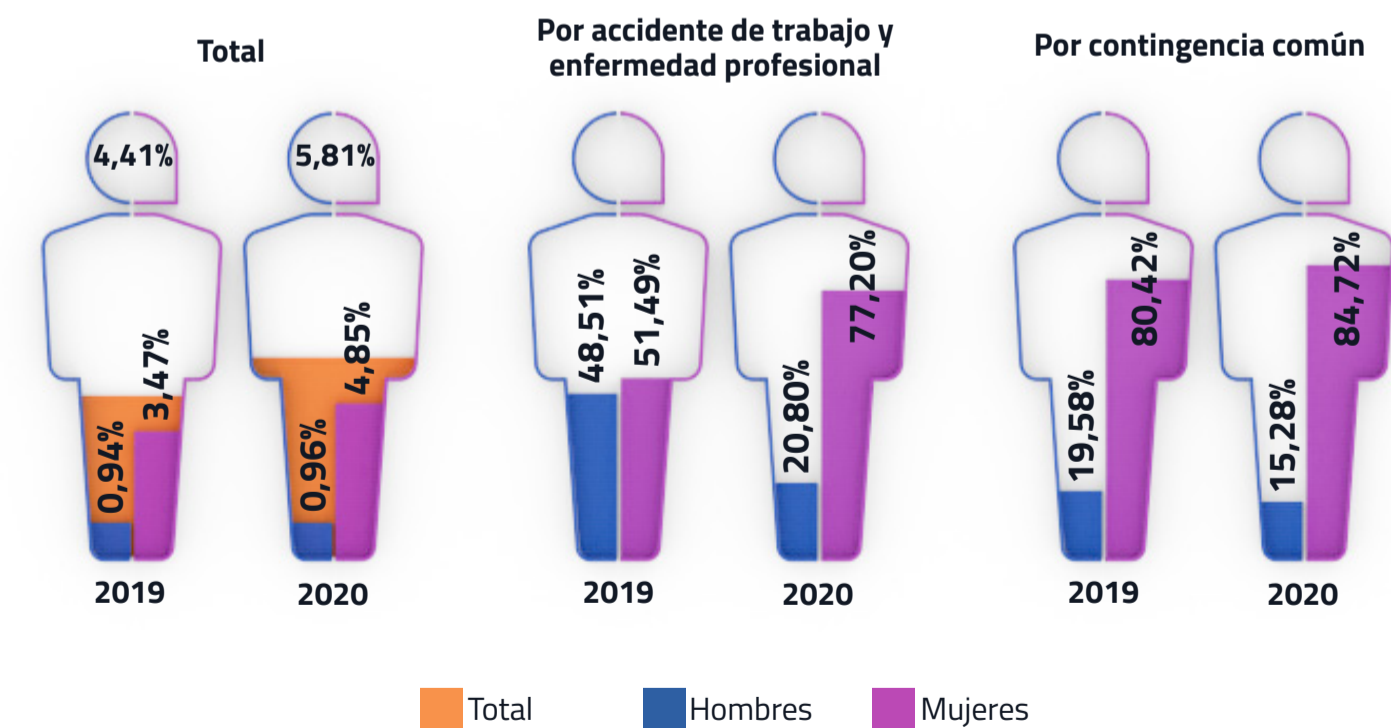


A pesar de las limitaciones en materia de contratación, y conforme al marco normativo aplicable, la política de gestión de personas tiene como objetivo fidelizarlas. En el ejercicio 2020, se ha reducido la tasa de eventualidad como consecuencia de las posibilidades de reposición de plantilla, habiendo convertido en indefinidos a 36 personas,

situándose la tasa de eventuales en un 10,42%.

El índice de rotación se ha situado en 1,2% como consecuencia de la movilidad, fundamentalmente del personal sanitario, debido al incremento de ofertas de empleo público.

Gráfico: Ausencias al trabajo





## Retribución

Las y los trabajadores de Mutualia están regidos por el Convenio Colectivo general de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, estableciendo los salarios base por grupo y nivel, no habiendo diferencias salariales por tanto entre hombres y mujeres.

No obstante, el salario base de convenio está afectado desde 2010 con una reducción del 5% tras haber sido encuadrada la actividad de Mutualia dentro del Sector Público Estatal y haber aplicado las limitaciones presupuestarias legalmente establecidas para el sector público en las diferentes Leyes de Presupuestos Generales del Estado. En los años 2016 y 2017 se ha incrementado el 1% cada año, en 2018 el incremento ha sido de un 1,75% (en dos tramos 1,5% desde el 1 de enero, más un 0,25% desde el 1 de julio)

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

El ratio del salario máximo sobre el salario medio de Mutualia es de 4,17 (si incluimos la parte variable que está regulada por Ley, es de 5,19). El ratio del salario máximo sobre el salario mínimo del personal fijo en Mutualia es de 6,41 (incluyendo la parte variable, que ésta regulada por Ley, es de 7,99).

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

## Reconocimientos en el Ámbito de Personas

A finales del ejercicio 2020, se ha conseguido superar la revisión de auditoría de EFR realizada por AENOR y que reconoce las buenas prácticas en las organizaciones que integran modelos para la conciliación de la vida laboral y familiar. Esta certificación, de carácter voluntaria, la otorga la fundación Mas familia que, en arreglo a los resultados de la auditoría, ha otorgado a Mutualia una categoría superior a la obtenida por primera vez en 2013, siendo ahora considerada como empresa Proactiva B. En el proceso de auditoría destacaron los siguientes puntos fuertes:

- Puesta en marcha del Proyecto BOGA de liderazgo.
- Alto porcentaje de personas teletrabajando por la situación de pandemia.
- Cuestionario enviado en el Plan de Retorno para conocer situación emocional de las personas (necesidad de volver o no a la oficina).
- Mejora en la comunicación hacia un formato más visual.
- Sesión formación interna a miembros de la comisión de igualdad y a mandos intermedios sobre temas EFR.

## Beneficios sociales

En Mutualia, los Pactos de Empresa reducen las horas de trabajo anuales en 28 horas respecto a las contempladas en el convenio al que pertenece, de esta forma, se establece una jornada anual de 1.662 horas.

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

Tabla: Beneficios sociales

Beneficio social	Mejoras sobre la tabla salarial
Ayudas escolares <sup>1</sup>	Becas y ayudas de guarderías y estudios.
Estudios <sup>2</sup>	Pago de hasta el 100% de matrículas y 50% de tasas de estudios del personal fijo (14 personas).
Seguro de Salud <sup>2</sup>	Pago de las cuotas del Seguro Salud.
Premio por Nupcialidad y Natalidad <sup>2</sup>	Cuantía económica por nacimiento o adopción y cobro de una mensualidad extra por matrimonio/pareja de hecho/convivencia.
Ayudas personas discapacitadas <sup>2</sup>	Ayuda económica a las personas de Mutualia (minusvalía $\geq$ al 33%)
Asistencia sanitaria	Prestación de asistencia médica, quirúrgica y rehabilitadora en sus propias instalaciones para la persona trabajadora y su unidad familiar.
Licencias y permisos	Tres días más por matrimonio o pareja de hecho. Un día más por nacimiento de hijo/a, por fallecimiento o enfermedad de pariente hasta el 2º grado. Permiso no retribuido de hasta 3 meses. Excedencia de un año con reserva de puesto. Reserva de puesto de trabajo durante tres años en las excedencias por cuidado de hijo/a.
Seguro de vida y accidentes	Seguro de vida hasta 69.000 euros de cobertura.
Préstamos <sup>2</sup>	Préstamos a tipo de interés cero para compra de vivienda/rehabilitación.

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

GRI 102 38

GRI 102 39



GRI 401 2



## Formación y gestión del conocimiento

En el ejercicio 2020, se ha seguido potenciando la gestión del conocimiento como mecanismo clave para el despliegue y desarrollo de los proyectos estratégicos pero, obviamente, se ha cambiado la forma en que las personas de Mutualia acceden a la formación y al conocimiento, pasando de un modelo presencial, a la generalización de las videoconferencias y el *e-learning* como herramientas fundamentales para garantizar la continuidad del crecimiento de los equipos.

La formación no presencial se ha multiplicado por 10, pasando de 8 acciones en 2019, a 92 en el 2020. En total se han realizado más 18.500 horas de formación, manteniéndose el mayor protagonismo de la formación interna,

llegando a 81 jornadas, lo que representa un 22% del total de horas realizadas.

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

Durante el 2020, también se han seguido realizando las jornadas de divulgación del conocimiento interno a través de ELKAR EZAGUTU del proyecto Boga.

Tabla. Datos relevantes de formación

Indicador de formación	2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Nº de acciones formativas realizadas	449	179	628	401	155	556
Nº asistentes totales	3.885	1.486	5.371	1.394	615	2.009
Inversión en formación (miles de €)	-	-	207,6	-	-	106,8
Media de horas de formación persona <sup>1</sup>	-	-	59	-	-	31,2
Total horas formación	27.283	7.914	35.197	12.841	5.664	18.505
Nº jornadas formación interna	-	-	234	-	-	81
Media de horas de formación interna persona <sup>1</sup>	-	-	13	-	-	7,05
Nº personas formadoras	-	-	84	-	-	38

(1) Sobre plantilla media

## Proyecto Boga

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

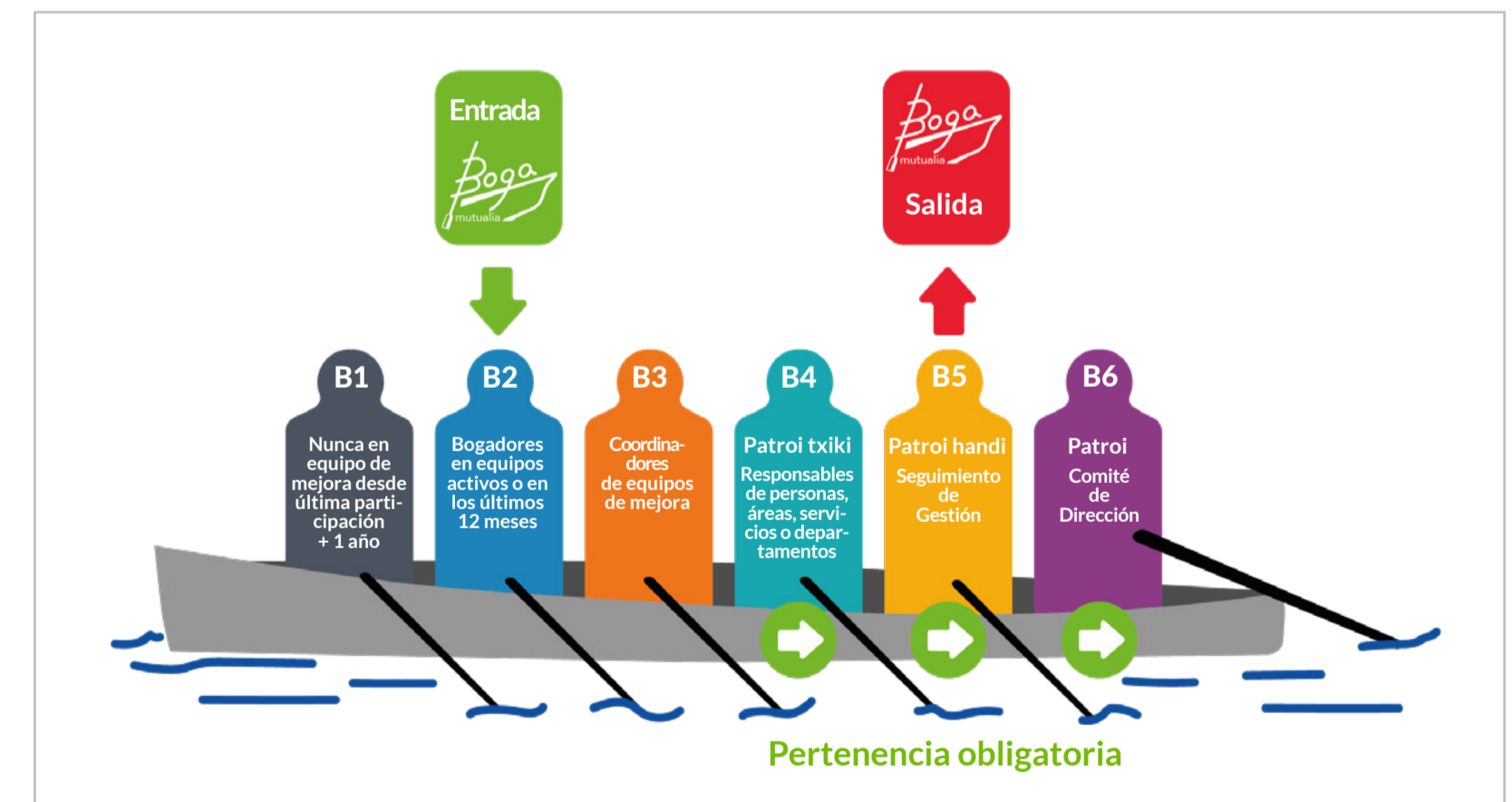
- Conseguir el mayor número posible de líderes en la plantilla potenciando su crecimiento y propiciando un ambiente y una cultura para que afloren nuevos líderes, dando oportunidades a TODAS las personas de la Organización.
- Consensuar y homogeneizar la forma de liderar en Mutualia, adaptada a la propia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

El espacio se articula en base a grupos de bogalaris en función de su posición de liderazgo en la organización.

En el ejercicio 2020, el proyecto BOGA ha contado con la participación de 208 personas, lo que representa un 32% de la plantilla media.

El aspecto más relevante del desarrollo formativo realizado en 2020 ha sido el dedicado a la ética. Mediante un programa formativo que se lleva a cabo en la Universidad de Deusto, desde su Centro de Ética Aplicada, el Equipo de Seguimiento de líderes (Programa BOGA), han seguido una serie de sesiones presenciales y on-line, con el objetivo de sensibilizar y formar en los fundamentos de ética de las organizaciones: Ética y cultura organizacional, liderazgo ético, valores éticos de las empresas, valores personales y aspectos éticos de la toma de decisiones.

Gráfico: Perfiles de liderazgo en Boga



**208** Participan en el programa de liderazgo "Proyecto Boga"



## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Las actividades desarrolladas en materia de seguridad y salud en el trabajo contribuyen a la disminución de los accidentes y a la prevención de las enfermedades profesionales, así como las implantadas para promocionar el bienestar y salud de las y los trabajadores, repercutiendo en una mejora de la calidad de vida.

Durante el ejercicio 2020, se ha tenido que realizar una gestión específica por la situación generada por la pandemia y, por ello, a partir de marzo de ese año han cambiando las prioridades de intervención, centrandolo en los esfuerzos preventivos y la mayor parte de la dedicación de la organización, en los aspectos relativos a la prevención de la COVID19.

Tabla: Indicadores de siniestralidad

Indicador	2019	2020
Accidentes de trabajo ( en jornada laboral y con baja)	2	3
Accidentes in itinere con baja	4	4
Días de baja (total, incluyendo los in itinere)	406	294
Sucesos investigados	76	48

Tabla: Índice de siniestralidad por sexo

Índice por sexo	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de incidencia con baja	2,1	5,49	4,35	5,69
Índice de incidencia total con y sin baja	46,22	76,92	44,97	51,13

Tabla: Índice de siniestralidad por territorio

Índice x territorio	2019				2020			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4
Índice de incidencia con baja	2,91	0	11,54	0	5,67	6,57	0	0
Índice de incidencia total con y sin baja	58,2	81,59	69,86	0	34,02	26,27	12,34	0

### Plan de contingencia COVID19

La gestión de la situación de la pandemia ha supuesto un reto para el Servicio de Prevención Propio en coordinación con las diferentes áreas de Mutualia. Tomando como base lo establecido por las autoridades sanitarias en el documento "Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2" y demás indicaciones de diferentes

organismos, se elaboró el "Procedimiento de actuación en Mutualia ante el riesgo de exposición a la COVID19", donde se fueron incorporando las actualizaciones que se requerían en cada momento.

Desde el primer momento, se constituyó un Comité de Crisis, formado por el comité de dirección y la representación de

cada una de las áreas de organización, contando también con la presencia de un delegado de prevención del Comité de Empresa, garantizando así una total transparencia.

De la misma forma, para una mayor coordinación e información con las y los delegados de prevención, en marzo de 2020, se adoptó la decisión de realizar reuniones (hasta 2 semanales) del Comité de Seguridad y Salud Interterritorial de manera unitaria, incorporando también a dichas reuniones al director de asistencia sanitaria y las direcciones médicas de cada territorio.

Para compartir la documentación y toda la información específica sobre la pandemia (procedimientos, sistemáticas, uso de EPIS, actas del comité de crisis, etc.), se creó un apartado específico en el Portal Corporativo interno Elkargune, denominado "Txoko del Coronavirus".

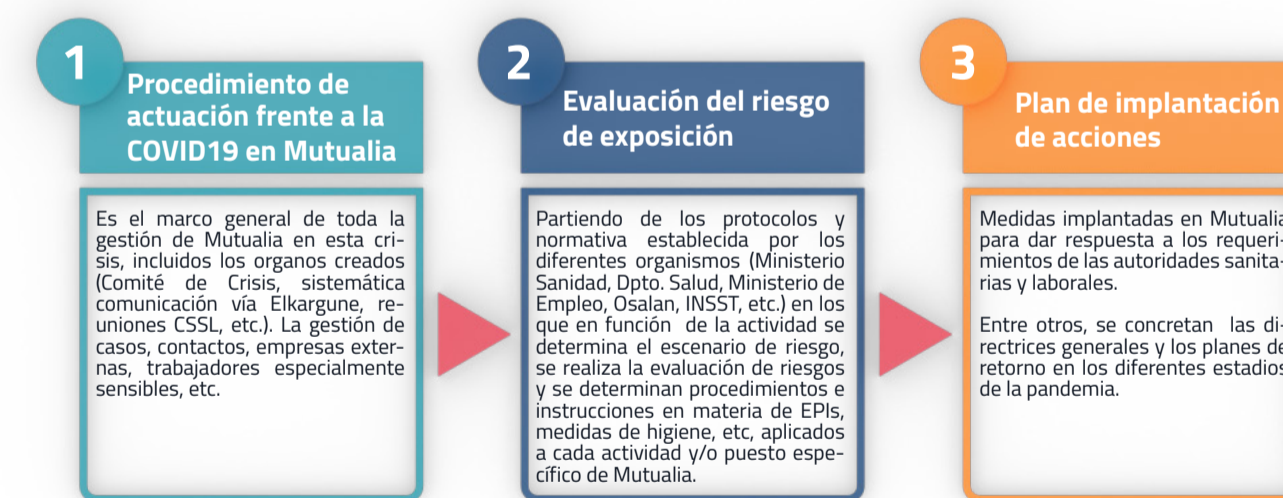
Se elaboró la "Evaluación del riesgo de exposición a Coronavirus SARS-CoV-2 en Mutualia", con el objetivo de, por un lado, cumplir con el deber de protección de los trabajadores y trabajadoras frente al riesgo de exposición al SARS-CoV-2, en el ámbito de PRL y, por otro, dar cumplimiento al deber de cooperar con las autoridades sanitarias, adaptando la actividad y recomendaciones con el objetivo de limitar los contagios de SARS-CoV-2, y estableciéndose

las medidas preventivas específicas en función del nivel de riesgo.

Durante el 2020, de cada recomendación o protocolo sanitario publicado, se realizaba la aplicación correspondiente en Mutualia tras hacer los estudios y análisis de situación, como en el caso del estudio de la "Evaluación de condiciones de ventilación en centros de Mutualia" donde en función de los resultados de la medición de las concentraciones de anhídrido carbónico en el aire en cada uno de los lugares de trabajo, como medida indirecta de la renovación de aire interior, se establecieron una serie de medidas preventivas, como la adecuación de sistemas de aire acondicionado o la instalación de ventanas.

El Servicio de Prevención Propio realizó inspecciones específicas en cada uno de los centros, elaborando informes de cada una de las visitas y estableciendo las medidas necesarias en cada caso concreto: instalación de mamparas, circuitos de circulación, señalización, aforos, limitación de asientos, etc., para dar cumplimiento a la reglamentación en materia de prevención de contagios COVID19 desde el conocimiento científico y las indicaciones de las autoridades sanitarias y los distintos organismos (Ministerio Sanidad, Departamento de Salud del Gobierno Vasco, Ministerio de Empleo, OSALAN, INSST, etc.).

Gráfico: Plan de contingencia COVID19



### Otras acciones relevantes de 2020

Durante el 2020, se ha realizado la auditoría de verificación de la migración realizada del Sistema de Gestión a la Norma UNE EN ISO 45001:2018, sin haberse detectado "No conformidades".

Igualmente, Mutualia ha continuado participando activamente en el Proyecto Europeo IMPRESS, ("Improving

management competences on Excellence based Stress avoidance and working towards Sustainable organisational development in Europe") financiado por la Comunidad Económica Europea, cuyo objetivo es desarrollar y validar un conjunto de herramientas innovadoras que permitan identificar y tratar asuntos relacionados con el estrés en las organizaciones.

GRI 403 103

GRI 403 5

GRI 403 9

GRI 403 10

GRI 404 103

GRI 403 103

GRI 403 5

GRI 404 2



## Conciliación vida familiar, personal y laboral

En el ejercicio 2020, se ha seguido la aplicación del V Plan de Igualdad se han facilitado 621 medidas de conciliación de las cuales 465, el 74,8%, las han disfrutado mujeres, según se recoge en el cuadro adjunto, lo que significa que son las mujeres las que siguen accediendo más a este tipo de medidas, media superior al peso de mujeres en plantilla.

En flexibilidad organizativa, tanto de carácter temporal como espacial, se han incrementado medidas de flexibilidad de la jornada laboral que han evitado tener que solicitar reducciones de jornada lo que ha supuesto contribuir al mantenimiento del nivel adquisitivo de las personas que se acogen a estas medidas, que penalizaban en mayor

medida a las mujeres al ser el colectivo que más las solicitaba. En el ejercicio 2020, se han acogido a estas medidas de flexibilidad horaria, organizativa y departamental 248 personas.

En lo que se refiere al teletrabajo, es evidente que la pandemia ha supuesto un empujón definitivo, pasando de ser una medida de conciliación, a ser una alternativa normalizada en la forma de trabajar en la que entran en juego otros factores como el aumento de productividad, ahorro de tiempos, disminución de la contaminación por los efectos en el transporte, etc. Para su regulación, se aprobó el Real Decreto Ley 28/2020, de 22 de septiembre.

Tabla. Medidas de Conciliación

Medidas de Conciliación	2019			2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de jornada	58	2	60	59	2	61
Reducciones de jornada+ acumulación de la reducción	15	0	15	5	5	10
Excedencias y permisos sin sueldo	68	10	78	47	9	56
Acumulación lactancia	7	0	7	9	1	10
Permiso de paternidad	0	0	0	0	0	0
Bonificación Suspensión Contrato por paternidad	0	0	0	0	0	0
Conexiones VPN	75	33	108	149	64	213
Cambio centro de trabajo y aproximación al domicilio	8	2	10	20	3	23
Medidas flexibilidad organizativa (flexibilidad horaria, jornada a la carta, etc)	149	70	219	176	72	248
Teletrabajo <sup>(1)</sup>	15	1	16	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>118</b>	<b>513</b>	<b>465</b>	<b>156</b>	<b>621</b>

(1) Debido a la medidas excepcionales de teletrabajo implementadas en la época de pandemia, el dato de 2020 es la media de personas conectadas diariamente, 220, sin que pueda establecerse una segmentación por sexo.

Tabla. Otros recursos asignados para favorecer la conciliación

Destino de los recursos	2019	2020
Bonificación económica por nacimiento descendiente	1.800,00 €	3.000,00 €
Ayudas escolares a hijos e hijas del personal	81.443,06 €	86.797,05 €
Ayuda para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años	8.200,00 €	2444,44 €
<b>TOTAL</b>	<b>91.443,06 €</b>	<b>92.241,49 €</b>

## Comunicación Interna

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

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

En el ejercicio 2020, cuando comenzó la pandemia, la comunicación interna se volvió más importante que nunca, ya que se inició un periodo de incertidumbre y miedo que solo se podía afrontar con la mayor transparencia e información posible. No bastaba solo con tomar las medidas necesarias de prevención para tener unas condiciones de trabajo seguras, era muy importante tranquilizar a las personas con consejos, procedimientos, etc. Desde el primer momento, fue muy importante la implicación efectiva del director gerente, que encabezó el Comité de Crisis de cuyas decisiones se informaba, tras cada reunión, a todas las personas de Mutualia.

Una de las situaciones más destacadas de la pandemia fue la generalización del teletrabajo en un tiempo record. En una organización donde la comunicación más valorada es la presencial, entre las y los responsables y sus equipos, existían dudas de cómo iba a incidir esta circunstancia en la percepción de las personas. Afortunadamente, el avance en la transformación digital experimentado en Mutualia en los últimos años, permitió seguir realizando este tipo de comunicaciones a través de vídeo reuniones donde, sobre todo, la conversación se podía seguir manteniendo.

También, ayudo mucho que al portal corporativo Elkargune se pudiese acceder desde cualquier ubicación, lo que provocó incluso un incremento de su utilización por encima del 20% respecto al ejercicio anterior. Los contenidos de Elkargune se centraron, sobre todo, en los primeros meses de la pandemia, en publicaciones relacionadas con la COVID19 y, además, se creó un lugar específico en el portal para todo lo relacionado con la pandemia. El número de noticias publicadas se mantuvo en niveles del ejercicio anterior, alcanzando las 139 noticias propias.

Por otro lado, las herramientas colaborativas como Yammer o Teams, han permitido mantener a los equipos cohesionados, sin que se haya observado una disminución en la participación de las personas.



## Implicación de las personas de Mutualia con la Sociedad

En Mutualia se ha identificado a la SOCIEDAD como grupo de interés. Se interactúa con ella de manera sistemática durante todo el año a través de los mecanismos anteriormente expuestos en el apartado "Participación de nuestros grupos de interés".

En el año 2020, se ha seguido con el cálculo de la Monetización Social de cuyo detalle se da cuenta en el apartado 5 de esta memoria.

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

La situación de pandemia ha tenido efecto sobre las actividades de voluntariado que, en la mayoría de los casos, tuvieron que suspenderse debido a las restricciones que se iban imponiendo por parte de las distintas administraciones.

### EIAS

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

A través del equipo EIAS, se canalizan todos los proyectos solidarios en los que participan las personas de Mutualia y son estas quienes eligen también con qué organizaciones participar, siempre y cuando, su propósito esté relacionado con el de Mutualia y sea elegido por las personas a través de su voto.

Estos últimos años, el esfuerzo ha estado centrado en organizaciones como: Umeekin (Federación Vasca de padres y madres de niños y niñas con cáncer), que engloba a las tres asociaciones vascas ASPANAFOA, ASPANOVAS y ASPANOGLI.

Resumen de la actividad realizada en 2020:

- 4.679,20 euros destinados a fines sociales por las personas de Mutualia.
- El 43% de las personas de Mutualia ha participado de manera directa en las campañas sociales propuestas.
- Difusión y participación activa en 29 iniciativas solidarias llevadas a cabo por distintas asociaciones y organizaciones.
- Donación de material sanitario, ortopédico, mobiliario, informático y textil a 9 organizaciones: IES Plaiaundi BHI, Mundubat, CIFP Don Bosco, ANARASD (Asociación Navarra de Amigos de la RASD), Ongi Etorri Errefuxiatuak, Medicusmundi Bizkaia, Fundación ADECO Euskadi - Rioja, Fundación amigas y amigos de las RASD (Araba) y Fundación ITAKA de Escolapios (Proyecto Beregain).

### Boluntalia

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

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

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

Durante este año, estas actividades se han visto limitadas debido a la pandemia, pero aún así, Boluntalia sigue contando con 44 personas fijas que durante este año han participado en actividades de voluntariado con las siguientes asociaciones: Maternity y Aspanovas.

1. Aspanogiren martxa nordikoa \
2. Alboan Mujeres en Marcha \
3. Cruz Roja Reto Solidario \
4. Alboan Documental Cholitas \
5. Alboan SCAPERROOM on line "breaking de wall" \
6. Osakidetza Donación Sangre \
7. Maternity "Urgente colaboración" \
8. EIAS Eutsi Gogor Bideoa \
9. Cruz Roja Empresas que Responden \
10. EIAS Derechos de los refugiados \
11. Asociación Esclerosis Multiple Busti Zaitex \
12. Umeekin Enciende la Esperanza \
13. Umeekin Haur Minbiziaren eguna \
14. UPV Donar tu voz \
15. BAT Banco de Ayudas Técnicas Máquinas de café solidarias \
16. Asociación del Cáncer Boletín \
17. Zaporeak Donaciones \
18. EIAS Sistemática Boletín \
19. Cruz Roja ¿Quieres ser voluntaria? /
20. EITB "Yo de pequeña Carrera Solidaria
21. Umeekin "Yo de pequeña Carrera Solidaria
22. Cruz Roja jugaba....." \
23. Alboan derecho al agua \
24. Aspanovas Campaña co- de tela \
25. ser mascarillas de recogida de dos de Caritas \
26. Campaña juguetes usa- a favor de Aspanovas
27. Reto solidario de Hiru Handiak solidario
28. Reto solidario de Hiru Handiak solidario
29. Máquina de café



GRI 401 103





## 4.2 Gestión

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

En las siguientes páginas se repasan los indicadores más importantes que se han gestionado durante el ejercicio 2020, así como los aspectos relevantes del sistema de gestión de Mutualia.

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

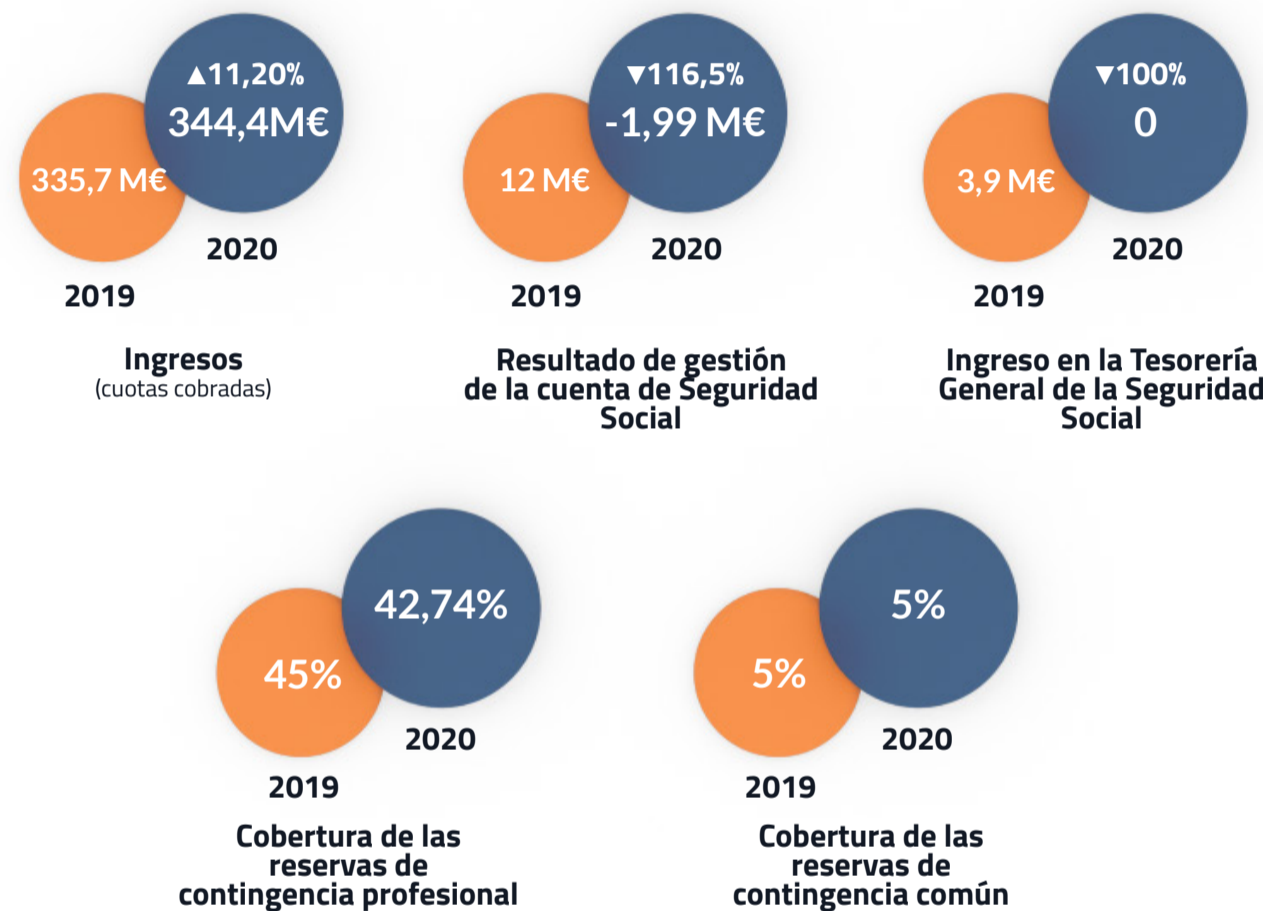
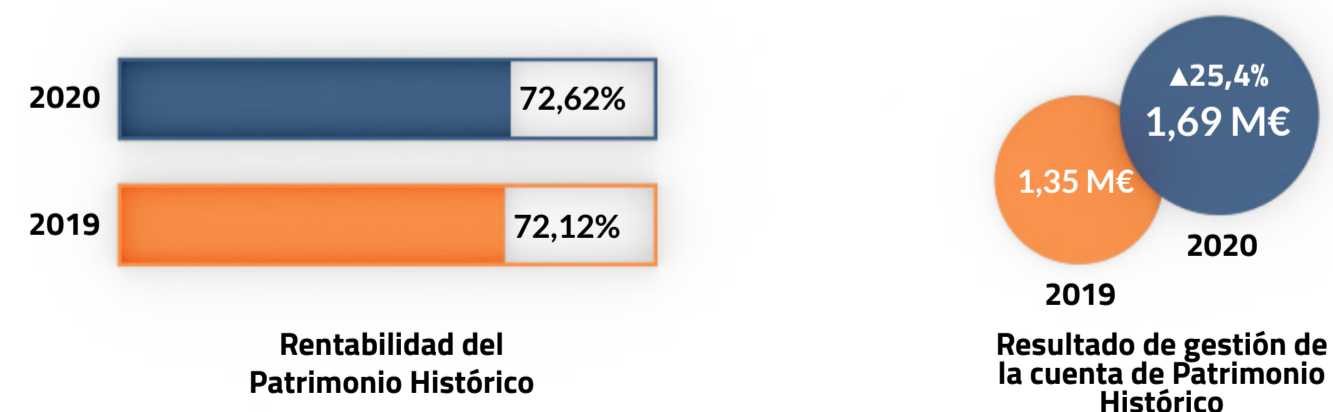


Gráfico: Indicadores relevantes de la cuenta de Gestión del Patrimonio Histórico



Durante el ejercicio 2020, en Mutualia se han gestionado un total de 251.461 solicitudes de prestaciones de Seguridad Social, un incremento respecto a 2019 del 137,88% que

se debe, sobre todo, al número de expedientes tramitados para las prestaciones derivadas de la COVID19.

Tabla: Número de prestaciones atendidas

Prestaciones	2019	2020	▲▼ %
<b>Incapacidad Temporal por contingencias comunes</b>	<b>83.797</b>	<b>145.595</b>	<b>▲73,75%</b>
Pago Delegado	74.339	129.955	▲74,81%
Pago Directo	9.458	15.640	▲65,36%
<b>Incapacidad Temporal por contingencias profesionales</b>	<b>18.828</b>	<b>13.933</b>	<b>▼26,00%</b>
Pago Delegado	16.868	12.318	▼26,97%
Pago Directo	1.960	1.615	▼17,60%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	1.748	1.694	▼3,09%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	1.086	1.126	▲3,68%
Lesiones Permanentes no invalidantes e Incapacidad Permanente y Parcial	974	992	▲1,85%
Incapacidad con derecho a pensión y prestaciones por fallecimiento	112	134	▲19,64%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	194	220	▲13,40%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	58	93	▲60,34%
Nº de expedientes COVID19 cuenta ajena		84.160	
Nº de expedientes COVID19 cuenta propia		4.640	
<b>TOTAL</b>	<b>105.711</b>	<b>251.461</b>	<b>▲137,88%</b>

Durante el ejercicio 2020, el compromiso de las personas del área de prestaciones se ha centrado, más que nunca, en mantener los ratios de eficacia y eficiencia en la gestión. Las fechas de abono de las prestaciones no se han visto alteradas como consecuencia de la pandemia, aunque se tuvo que sustituir la atención presencial por la atención telemática, poniendo a disposición de las personas protegidas 10 nuevas líneas de atención telefónica y buzones de correo electrónico para la realización de consultas y trámites.

experimentado un notable descenso, consecuencia de la limitación de actividad en muchos sectores económicos a causa de la ITCOVID, sobre todo en el segundo trimestre del año 2020, constituyendo al final de año un descenso respecto al ejercicio precedente en el número de expedientes abonados del 7,83% en el pago delegado y el 11,60% en el pago directo.

El importe de las prestaciones de contingencias profesionales abonadas ha ascendido a 36.252.998 €, con una mínima disminución respecto al año precedente del 0,08%.

No obstante, la determinación como contingencia de accidente de trabajo de los procesos de baja médica del personal sanitario y socio-sanitario motivadas por el contagio del virus SARS-CoV2 en el ejercicio de sus funciones, con diagnóstico contrastado, con más de 1.344 casos, ha supuesto un importante esfuerzo de coordinación con otras áreas para dar respuesta eficiente a las demandas de modificación del importe de prestaciones que llevaba aparejado el cambio de contingencia.

Sin embargo, el número de accidentes con baja médica ha



Tabla: Importes de prestaciones

Prestaciones	2019	2020	▲▼ %
Incapacidad Temporal por contingencias comunes y otras prestaciones	113.080.423 €	137.231.958 €	▲21,36%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales y otras prestaciones	36.283.125 €	36.252.998 €	▼0,08%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	12.945.289 €	15.057.789 €	▲16,32%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	33.670.033 €	24.788.545 €	▼26,38%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	2.918.531 €	3.733.818 €	▲27,93%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	3.881.417 €	6.735.792 €	▲73,54%
COVID19	-	68.635.326 €	
CATA COVID	-	81.643.635 €	
<b>TOTAL</b>	<b>202.778.818 €</b>	<b>374.079.861 €</b>	<b>▲84,48%</b>

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

Prestaciones	2019	2020
Incapacidad Temporal por contingencias comunes y otras prestaciones <sup>1</sup>	146,12 %	178,01%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales y otras prestaciones	14,59 %	13,64%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	5,21 %	5,85%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	13,54 %	9,62%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	1,17 %	1,45%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	86,57 %	155,42%
<b>Ratio global de prestaciones sobre cuotas</b>	<b>61,34 %</b>	<b>65,68%</b>

(1) Sin financiación adicional

## CATA

La declaración del Estado de Alarma en marzo de 2020 y la entrada en vigor de las medidas de protección para las trabajadoras y trabajadores autónomos, supuso un gran impacto en la tramitación de expedientes, pasando de gestionar 100 expedientes de cese de actividad ordinarios al año, a gestionar más de 38.000.

Además de la Ley General de Seguridad Social, que regula el cese de actividad ordinario, durante el ejercicio 2020 el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migración publicó tres normas, regulando diferentes prestaciones extraordinarias de cese de actividad para dar respuesta a las necesidades en función de la evolución de la pandemia en cada momento y que se detallan en la tabla siguiente:

Tabla: Prestaciones CATA ordinarias y extraordinarias

Norma	Periodo	Motivo	Nº Solicitudes presentadas	Nº Solicitudes aprobadas	Prestación
LGSS	2020	Cese actividad ordinario (título V)	237	93	430.043 €
RDL 8/2020, de 17 marzo	14/03/20 a 30/06/20	Suspensión actividad (art. 17.1.a)	14.271	11.151	29.661.011 €
		Reducción facturación (art. 17.1.b, c y d)	14.024	13.505	34.573.827 €
RDL 24/2020, de 26 junio	01/07/20 a 30/09/20	Cese compatible con actividad (art. 9)	2.917	2.134	6.583.553 €
		Trabajadores temporada (art. 10)	7	0	- €
RDL 30/2020, de 29 sept.	01/10/20 a 31/01/21	Cese compatible con actividad (D.A. 4ª)	3.441	2.883	8.300.312 €
		Suspensión actividad (art. 13.1)	3.065	2.606	2.002.291 €
		Sin carencia (art. 13.2)	650	464	522.640 €
		Trabajadores temporada (art. 14)	9	0	- €
<b>TOTAL</b>			<b>38.621</b>	<b>32.836</b>	<b>82.073.677 €</b>

## IMS

El número de expedientes de invalidez, muerte y supervivencia abonados durante el año 2020 se ha incrementado respecto al año anterior en un 3,68%, siendo especialmente reseñable la gestión de más del doble de número de

nuevas prestaciones derivadas de fallecimiento respecto al ejercicio precedente, así como los 138 casos de viudas mayores de 65 años a las que se ha reconocido un incremento de pensión del 52 al 60%.

Tabla: Expedientes de invalidez, muerte y supervivencia

Prestación	2019	2020	▲▼ %
Baremos (Lesiones no Invalidantes)	954	979	▲2,62%
Incapacidad Permanente Parcial	20	13	▼35,00%
Incapacidad Permanente Total	81	72	▼11,11%
Incapacidad Permanente Absoluta	10	8	▼20,00%
Gran Invalidez	0	1	▲100%
Personas fallecidas	21	53	▲152,38%
<b>TOTAL</b>	<b>1.086</b>	<b>1.126</b>	<b>▲3,68%</b>



## Contingencia Profesional

Gráfico: Indicadores de Contingencia Profesional



Gráfico: Siniestralidad



Los datos del índice de siniestralidad total y con baja hacen referencia al conjunto de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales totales. Estos datos, que representan la siniestralidad por cada 1.000 trabajadores,

muestran una reducción significativa durante el ejercicio 2020 como consecuencia principalmente de la menor actividad provocada por la situación de pandemia.

Tabla: Número de Accidentes de trabajo

Tipología	2019	2020	▲▼ %
Accidentes de Trabajo con baja	15.419	13.407	▼13,05%
Accidentes con baja en jornada	13.453	11.876	▼11,72%
Accidentes con baja in itinere	1.966	1.531	▼22,13%
Accidentes sin baja	20.937	17.305	▼17,35%
<b>TOTAL</b>	<b>36.356</b>	<b>30.712</b>	<b>▼15,52%</b>

Gráfico: Accidentes de trabajo con baja por sector de actividad

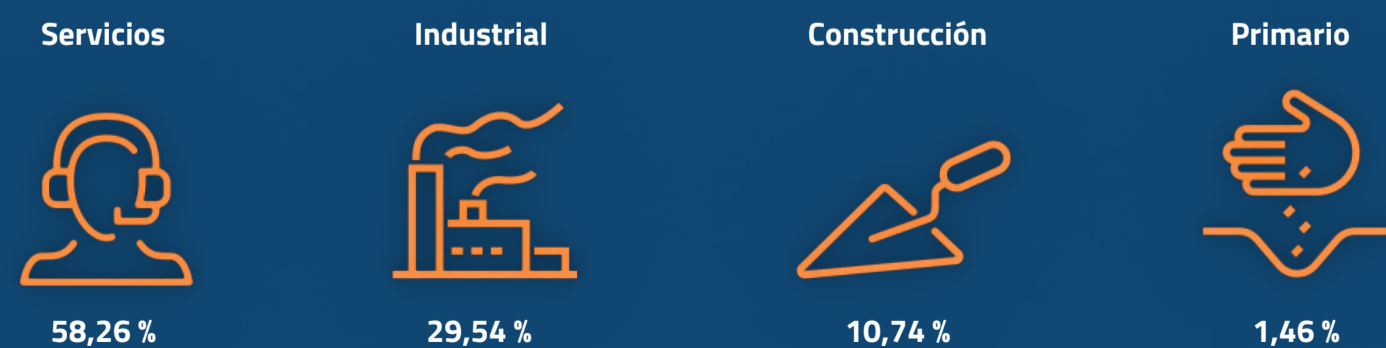


Tabla: Forma en la que se produjo el accidente

Tipología	2019	2020
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión	32,59 %	30,77 %
Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil	25,34 %	23,89 %
Choque o golpe contra un objeto en movimiento	18,26 %	16,04 %
Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso	9,18 %	8,18 %
Atrapamiento, aplastamiento, amputación sin especificar	3,02 %	3,27 %
Contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura	2,35 %	7,35 %
Mordeduras, patadas, etc. (de animal o personas)- Sin especificar	1,65 %	1,86 %
No definidas u otras	7,61 %	8,64 %

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

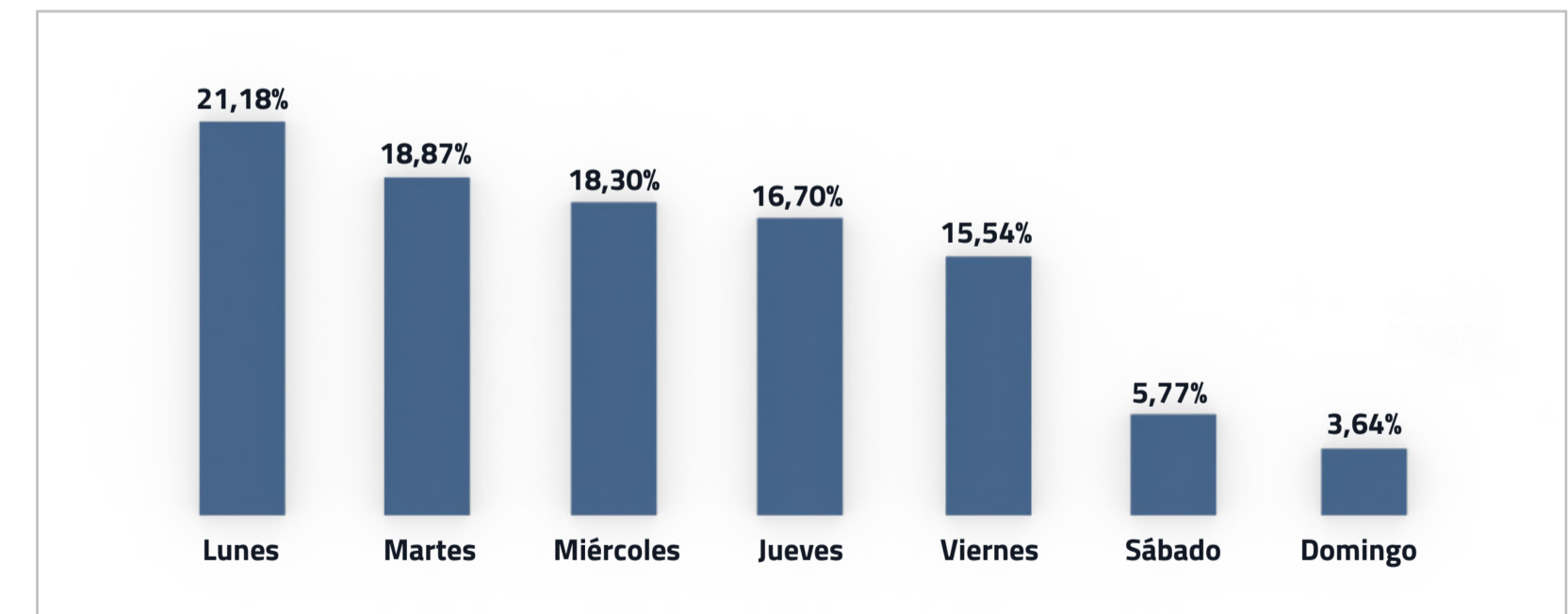


Gráfico: Accidentes de trabajo con baja por lugar donde se produjo el accidente





Tabla: Número de Enfermedades Profesionales

Enfermedades profesionales en relación a la baja	2019	2020	▲▼ %
Enfermedades profesionales con baja	508	457	▼10,04%
Enfermedades profesionales sin baja	520	411	▼20,96%
<b>TOTAL</b>	<b>1028</b>	<b>868</b>	<b>▼15,56%</b>

Tabla: Enfermedades Profesionales con baja

Agente causante EP con baja	2019	2020
Ag. Químicos	0,20 %	0,44%
Ag. Físicos: Ruido	-	-
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	89,37 %	87,95%
Ag. Físicos: Vibraciones	-	-
Ag. Físicos: Otros	2,36 %	1,53%
Ag. Biológicos	0,79 %	4,38%
Inhalación (otras sust. y ag.)	2,95 %	0,88%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	3,94 %	4,60%
Ag. Carcinogénicos	0,39 %	0,22%

Tabla: Enfermedades Profesionales sin baja

Agente causante EP sin baja	2019	2020
Ag. Químicos	0,19 %	0,24%
Ag. Físicos: Ruido	23,27 %	19,95%
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	62,12 %	65,95%
Ag. Físicos: Vibraciones	-	-
Ag. Físicos: Otros	11,35 %	9,00%
Ag. Biológicos	-	1,70%
Inhalación (otras sust. y ag.)	1,92 %	1,46%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	0,96 %	1,70%
Ag. Carcinogénicos	0,19 %	-

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

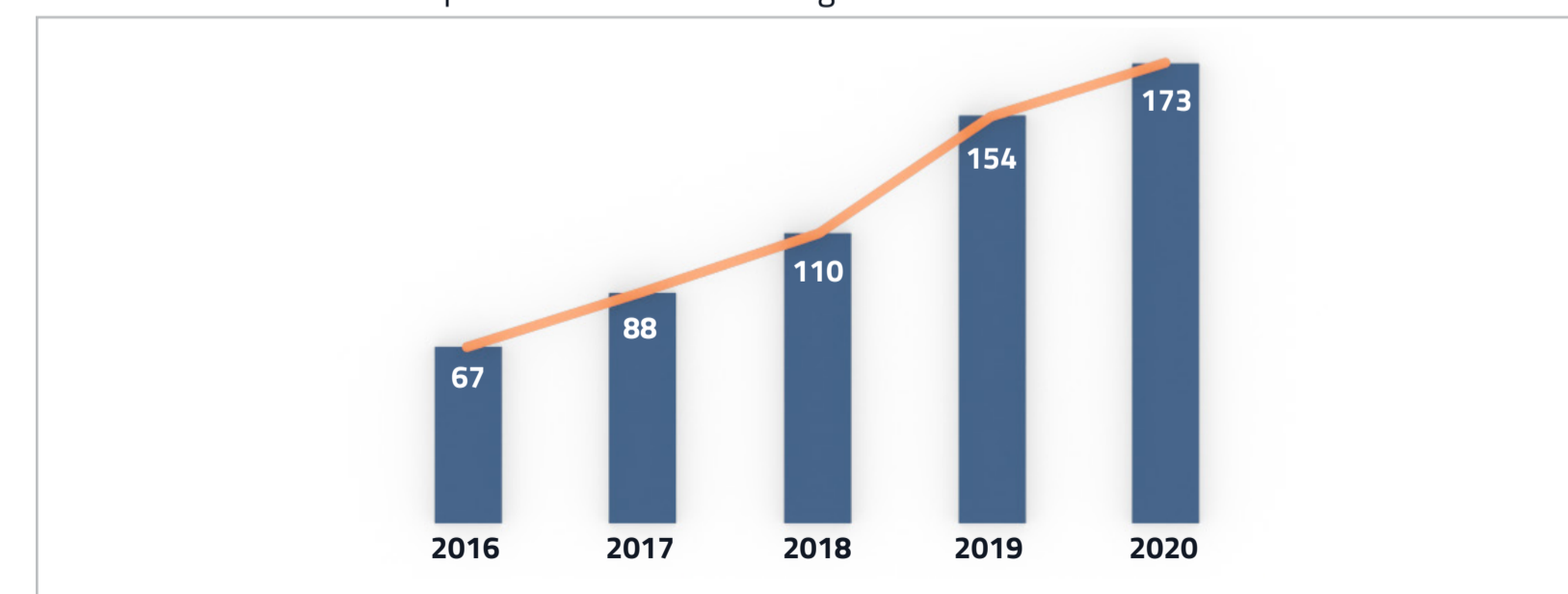
REL	2019	2020	▲▼ %
Nº Expedientes riesgo embarazo	1.736	1.666	▼4,03%
Nº Expedientes riesgo durante la lactancia natural	12	28	▲133,33%
<b>TOTAL</b>	<b>1.748</b>	<b>1.694</b>	<b>▼3,09%</b>
Plazo de tramitación (días hasta el comienzo cobro prestación)	23,65	26,76	▲13,15%
Duración media (días de cobro)	99,55	106,84	▲7,32%



Tabla: Expedientes Cuidado de Menores (CUME)

CUME	2019	2020	▲▼ %
Nº Expedientes CUME	194	220	▲13,40%
Duración media (días de cobro)	365	426	▲16,71%

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





## BONUS

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

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

Tabla: Campaña BONUS

Concepto	2019	2020
Periodo de observación	2018 2017-2018 2016-2018 2015-2018	2018 2017-2018 2016-2018 2015-2018
Número de solicitudes	2.353	
Número de resoluciones favorables	2.037	
Número de resoluciones desfavorables	46	
Incentivos reconocidos	4.536.000 €	
Situación	Pendiente de resolución recursos de alzada	SISTEMA DE BONUS SUSPENDIDO

La Disposición adicional tercera del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre y el art. 7.8 del Real Decreto-ley 18/2019, de 27 de diciembre, suspendieron el sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la siniestralidad laboral prevista en el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, para las cotizaciones que se han generado durante los años 2019 y 2020 respectivamente. Por este motivo, no se han desarrollado las "Campañas Bonus" en el 2020.

En el ejercicio 2020, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) ha resuelto las solicitudes presentadas en la "Campaña Bonus" del 2019 correspondientes a las cotizaciones que se generaron en los siguientes periodos de observación 2018, 2017-2018, 2016-2018 y

2015-2018, según se recoge en la tabla superior.

Así mismo, durante el 2020, la DGOSS ha resuelto favorablemente cinco recursos de alzada correspondientes a la campaña Bonus 2017 y ha dictado siete resoluciones, correspondientes a las campañas Bonus 2014, 2015 y 2016, por las cuales las empresas debían reintegrar el incentivo percibido (153.879 €) al no acreditar el cumplimiento de los requisitos de acceso al mismo tras visita de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

El Sistema "Bonus" sigue suspendido y no se reactivará hasta que el Gobierno proceda a reformar la normativa que lo regula.

## Contingencia Común

En Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes el número de bajas ha sufrido un incremento del 73,75% respecto al ejercicio anterior, siendo en el pago directo un porcentaje del 65,36% y en pago delegado un 74,81%.

La gestión de este volumen tan considerable ha constituido un reto muy importante para todas las personas de prestaciones al que hay que añadir la dificultad en el trámite de los mismos puesto que los datos recibidos en la situación, en muchas ocasiones contradictorios, han tenido que ser contrastados con los Servicios Públicos de Salud y el INSS para determinar la contingencia de los mismos.

Así mismo, la tramitación de los pagos directos de bajas médicas causadas en situación de ERTE resultan de gran complejidad, al igual que las bajas de las y los trabajadores

autónomos ocurridas durante la percepción de las prestaciones extraordinarias por Cese de Actividad al tener que adecuar el pago de la incapacidad temporal al mismo importe que perciben por cese.

De las más de 145.500 bajas de contingencia común causadas, 88.800 corresponden a patologías COVID19 por las que se han abonado 68.635.326 €. La incapacidad temporal COVID19 se abona en cuantía de incapacidad temporal por accidente de trabajo a pesar de que su gestión sanitaria está encomendada a los Servicios Públicos de Salud. En ese gasto está incluida la incapacidad temporal causada por personal sanitario a quienes se les ha emitido la incapacidad temporal por accidente de trabajo a todos los efectos y que suponen 267.773 €.

Gráfico: Indicadores de Contingencia Común



## Comisión de Prestaciones Especiales

El año 2020, tan difícil para Mutualia y para toda la sociedad en general, se ha hecho un importante esfuerzo para el reconocimiento de un gran número de ayudas sociales a personas protegidas que han sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional, pese al importante cambio de gestión que supuso la entrada en vigor de la Resolución de la DGOSS de 28 de octubre de 2019, que estableció un catálogo de ayudas específico e idéntico para todas las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y vinculado a unos criterios económicos diferentes a los aplicados hasta ese momento por nuestra entidad. Durante todo el ejercicio 2020, se han reconocido prestaciones de asistencia social por importe de 377.616,20€, siendo beneficiadas 188 personas que se encontraban en situación de especial vulnerabilidad; trabajadores y trabajadoras o familiares directos de los mismos.

Desde el departamento de prestaciones económicas de Mutualia, se ha trabajado mucho en la comunicación, informando de la existencia de estas ayudas, remitiendo un total de 672 cartas a trabajadores en situación de incapacidad temporal que superaban la duración media de los procesos, así como atendiendo de forma personalizada a través del equipo ESKUTIK (formado por personal de nuestra unidad sanitaria de enlace, de medios ajenos y las asistentes sociales del área de prestaciones económicas) todos aquellos casos que se consideraban de especial necesidad, bien por su gravedad médica o vulnerabilidad social.

Sobre todo, cobran especial relevancia las 52 ayudas para el pago de la hipoteca o el alquiler de su vivienda habitual,

reconocidas a trabajadores y trabajadoras que han perdido el empleo o se han encontrado en situación de similar vulnerabilidad económica durante un proceso de baja médica de larga duración derivado de contingencias profesionales. El importe medio de dichas ayudas ha superado los 3.000 euros y ha tenido como finalidad el que estas personas puedan hacer frente a sus cuotas de préstamo o alquiler durante el periodo en el que han visto disminuir sus ingresos económicos, evitando que se pudieran producir situaciones de riesgo de exclusión social. Además, otro colectivo especialmente protegido han sido 13 personas en situación de gran invalidez o que tras el alta hospitalaria han precisado apoyo domiciliario de personal cualificado para el desarrollo de las actividades de la vida diaria (aseo, limpieza, comida...). A esta finalidad se han destinado otros 37.900,86€ durante el 2020.

Además, Mutualia es muy consciente de la especial importancia que cobran terapias no regladas, como la actividad deportiva adaptada a personas con discapacidad, que permite que colectivos con especiales dificultades como consecuencia de las secuelas de un accidente o enfermedad profesional se integren en espacios saludables compartidos. Para ello, ha promovido, en colaboración con la fundación GAITUZSPORT, el desarrollo de un programa grupal e individual en el que han participado 59 personas a las que se les ha reconocido una incapacidad permanente y cuya finalidad ha sido mejorar su calidad de vida y bienestar personal mediante la socialización y desarrollo de actividad deportiva adaptada con monitores especializados.

Tabla: Ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales en 2020<sup>(1)</sup>

Catalogo Resolución DGOSS	Nº Ayudas	Importe
<b>Rehabilitación y recuperación</b>		
1.1. Ingreso en centro socio-sanitario o residencial	0	- €
1.2. Gastos vinculados a Ingreso en centro hospitalario	14	3.464,36 €
1.3. Prótesis y ayudas técnicas no regladas	11	13.015,90 €
1.4. Tratamientos médicos o terapias no regladas	59	41.903,48 €
<b>Reorientación profesional y adaptación al puesto de trabajo</b>		
2.1. Cursos formación profesional e inserción socio-laboral	1	2.590,00 €
2.2. Adaptación local trabajador autónomo	0	- €
<b>Adaptación medios esenciales para las ABVD</b>		
3.1. Ayuda para eliminación de barreras vivienda habitual	5	10.573,10 €
3.2. Ayuda para adquisición de vivienda habitual adaptada	0	- €
3.3. Ayuda para adaptación de vehículo	5	8.149,54 €
3.4. Apoyo domiciliario para las ABVD	13	37.900,86 €
3.5. Acceso a nuevas TIC	0	- €
<b>Otras prestaciones</b>		
4.1. Complemento al auxilio defunción	28	90.515,65 €
4.2. Formación en cuidado de personas GI	0	- €
4.3. Ayuda para mantenimiento o posesión de vivienda	52	169.503,31 €
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>377.616,20 €</b>

(1) Los datos no son comparables con 2019 al modificarse las ayudas, importes y criterios por la entrada en vigor de la Resolución de la DGOSS de 28 de octubre de 2019





## Actividad Sanitaria

La actividad sanitaria global que se ha realizado en el ejercicio 2020 ha experimentado un descenso del 22,38% con respecto al ejercicio anterior, consecuencia de la pandemia por la COVID19, pasando de las 371.388 actuaciones sanitarias en 2019 a las 288.282 de 2020. A nivel individualizado, destaca sobre todo el decremento en la actividad de Seguimiento de Contingencia Común con un descenso de más del 40%.

En cuanto a las intervenciones quirúrgicas, esta actividad ha sido la que menor caída ha sufrido con un 10,35%, al haberse realizado 188 intervenciones quirúrgicas menos que el ejercicio anterior.

Este año, irrumpen en la tabla de diagnósticos más frecuentes las patologías por la COVID19 reconocidas como Accidente Laboral en el personal englobado en actividades sanitarias y socio-sanitarias con un 3,51% sobre el total de bajas ocurridas durante el ejercicio 2020.

Gráfico: Actividad sanitaria global



Tabla: Actividad sanitaria en Contingencia Profesional

Tipología	2019	2020	▲▼ %
Primeras consultas	46.485	38.274	▼17,66%
Consultas sucesivas	127.148	100.320	▼21,10%
Intervenciones quirúrgicas	1.759	1.574	▼10,52%
Pruebas diagnósticas	50.167	41.176	▼17,92%
Sesiones de fisioterapia	103.414	82.600	▼20,13%
<b>TOTAL</b>	<b>328.973</b>	<b>263.944</b>	<b>▼19,77%</b>

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

Diagnósticos	% S/ Total de casos		% Días indemnizados		Duración media (días)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Dolor en la parte inferior de la espalda	8,05%	7,39%	4,61%	4,15%	20,04	21,85
Contractura de músculo, otra localización	4,88%	5,15%	2,46%	2,56%	17,66	19,37
COVID 19	-	3,51%	-	2,05%	-	22,80
Herida abierta no especificada de otro dedo de mano, sin daños en la uña, contacto inicial	3,63%	3,47%	1,28%	1,27%	12,29	14,25
Esguince de ligamentos de columna cervical, contacto inicial	2,84%	2,32%	2,30%	2,19%	28,41	36,70
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo derecho, contacto inicial	2,07%	2,03%	1,49%	1,41%	25,18	27,09
Cervicalgia	2,42%	1,88%	2,02%	1,69%	29,24	34,88
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo izquierdo, contacto inicial	1,74%	1,82%	1,10%	1,24%	22,22	26,48
Entesopatía, no especificada	1,04%	1,20%	0,57%	0,92%	19,31	29,69
Esguince de ligamento no especificado de tobillo derecho, contacto inicial	1,20%	1,20%	0,64%	0,64%	20,69	20,69
Contusión de pared anterior izquierda del tórax, contacto inicial	1,10%	1,12%	0,59%	0,61%	18,80	21,24
Lumbago con ciática, lado no especificado	1,21%	1,10%	1,44%	1,53%	41,75	53,90
Resto	69,83%	67,81%	81,50%	79,74%	40,81	45,77



Tabla: Actividad sanitaria en Contingencia Común

Tipología	2019	2020	▲▼ %
Primeras consultas	14.237	9.495	▼33,31%
Consultas sucesivas	20.497	10.730	▼47,65%
Intervenciones quirúrgicas	57	54	▼5,26%
Pruebas diagnósticas	1.859	1.172	▼36,96%
Sesiones de fisioterapia	5.765	2.887	▼49,92%
<b>TOTAL</b>	<b>42.415</b>	<b>24.338</b>	<b>▼42,62%</b>

## Gestión sanitaria

Dentro de los proyectos de asistencia sanitaria, en Mutualia se ha abordado el Plan de Gestión de la Unidad de Gestión Sanitaria, con un completo cuadro de mando en calidad asistencial, que sirve para la toma de decisiones de la dirección asistencial, destacando que se han cumplido todos los objetivos asistenciales como son ambulatorización de procesos quirúrgicos, tiempos de espera para consultas y urgencias, estancia media, lista de espera quirúrgica, tasa de cancelaciones quirúrgicas o de ingresos o de espera para las pruebas de diagnóstico por imagen (Rx, Resonancia Magnética) así como espera para Rehabilitación.

En cuanto a quejas, se han recibido 381, es decir 53 menos que en 2019, con un índice de reclamaciones que se sitúa en 22,68 (sobre 10.000) varios puntos por debajo de los que tienen los servicios del Sistema Nacional de Salud, por ejemplo, en el conjunto de los hospitales del Servicio

Madrileño de Salud fue de 24,17.

También se ha completado, como se viene haciendo desde 2008 el Plan de Seguridad de Pacientes, lo que mantiene a Mutualia como referente en este ámbito. Además, se han desarrollado 13 nuevas guías clínicas sobre aspectos que inciden directamente en la seguridad de pacientes.

La publicación de trabajos científicos (ponencias, mesas redondas, comunicaciones) se ha reducido de forma significativa, de 53 en 2019 a 38 en 2020. No obstante, este descenso es debido a que la pandemia ha tenido un fuerte impacto sobre cursos y congresos; de modo que la mayoría de ellos se han suspendido o han pasado a formato digital. Por el mismo motivo, la formación interna a las y los profesionales ha crecido porcentualmente, de modo que en 2019 el 32% de las horas de formación eran internas, y en 2020 se han elevado al 42,6%.





## Asistencia sanitaria a terceros

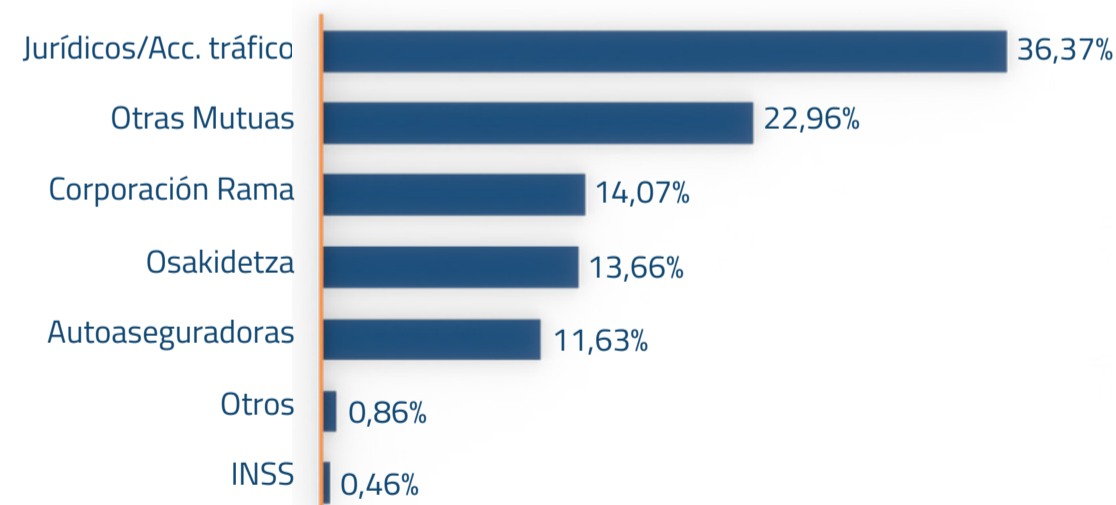
Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales, se amplía la atención sanitaria más allá de la población protegida y se prestan servicios sanitarios a terceros, lo que ha generado durante el ejercicio 2020

unos ingresos netos totales de 1.389.140,62€, cifra que también se ha visto afectada por la situación de pandemia, reduciéndose un 16,72% con respecto al año anterior.

Tabla: Facturación por asistencia sanitaria a terceros.

Garante	2019	2020	▲▼ %
Jurídicos/Accidentes de tráfico	815.165,36 €	505.176,25 €	▼38,03%
Otras Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social	301.709,04 €	318.884,92 €	▲5,69%
Departamento de Sanidad del GV/Osakidetza	191.034,06 €	189.818,15 €	▼0,64%
Mutuas de Corporación Rama	183.091,35 €	195.385,22 €	▲6,71%
Empresas autoaseguradoras	156.279,81 €	161.576,51 €	▲3,39%
Otros	8.307,86 €	11.942,74 €	▲43,75%
Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)	12.467,53 €	6.356,83 €	▼49,01%
<b>TOTAL</b>	<b>1.668.055,01 €</b>	<b>1.389.140,62 €</b>	<b>▼16,72%</b>

Gráfico: % de facturación por garante



## Gestión de la protección de datos

Mutualia, por su naturaleza jurídica y el tipo de servicios que presta, trata diversas categorías de datos de carácter personal, incluidos especialmente aquellos que la legislación considera categorías especiales de datos personales como son los datos de salud.

De conformidad con el dictamen 17302/2018 del Gabinete Jurídico de la Agencia Española de Protección de Datos (que ratifica los anteriores criterios contenidos

en sus informes 189/2008 y 350/2009), las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, tienen la consideración de responsable de tratamiento de los datos personales que gestiona en la actividad que tiene legalmente atribuida.

La Organización de Mutualia está sujeta y debe garantizar el estricto cumplimiento normativo del Reglamento UE 2016/679 de 27 abril de General Protección de

Datos de Carácter Personal (RGPD), La Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y de Garantía de Derechos Digitales y demás normativa de aplicación que le pueda estar conectada.

El modelo de cumplimiento en Mutualia de tal normativa está basada en los siguientes hitos:

- Delegado de Protección de Datos (letrado certificado conforme al Esquema D.P.D. de la AEPD)
- Responsable de Seguridad (Directora de Sistemas de Información)
- Constitución y funcionamiento permanente de un Comité de Seguridad
- Consultoría externa de apoyo al Comité de Seguridad, especializada en Protección de Datos
- Sistema general de Gestión de Riesgos en la organización.
- Reporte y gestión de riesgos en proceso de Diseño Estratégico
- Política general de Seguridad y Protección de Datos
- Integración de procedimientos, normas e instrucciones internas RGPD en los procesos de gestión
- Registro de Actividades de Tratamiento
- Contratos de Protección de Datos y confidencialidad con los encargados de tratamiento
- Clausulados de RGPD y confidencialidad en comunicaciones, sitios electrónicos, documentos y contratos
- Formación y sensibilización permanente a todas las personas de la organización
- Adaptación permanente a criterios AEPD, CEPD y jurisprudencia
- Atención a ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición.
- Implantación de medidas de seguridad adaptadas al mapa de riesgos
- Área de Auditoría Interna que audita de forma permanente riesgos RGPD.
- Protección de Datos desde el diseño y por defecto.
- Evaluaciones de Impacto de Protección de Datos (EIPD) en los tratamientos que sea obligatoria conforme a las guías de la AEPD, o cuando así lo aconseje el Análisis de Riesgos correspondiente para los nuevos proyectos.
- Previsión de consultas previas a la AEPD en supuestos en que de la EIPD resulte un riesgo residual alto
- Previsión de notificación de brechas de seguridad a la AEPD

Para el cumplimiento de tal normativa Mutualia tiene implementadas medidas técnicas y organizativas apropiadas, incluyendo un sistema integral de gestión de riesgos, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, asegurando en todo caso la accesibilidad, integridad, resiliencia, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, conservación y confidencialidad de los sistemas,

servicios y datos; con procesos de verificación, evaluación y valoración de su eficacia.

Mutualia tiene implementado un Sistema de Gestión integral de la Seguridad de la información conforme al estándar internacional ISO/IEC 27001, en el que nuestra organización se encuentra certificada por entidad acreditada por ENAC; pasando auditorías periódicas de primera parte (internas) y de tercera parte (externas).

Debido a que el cumplimiento de esta normativa no se limita a unas instrucciones estáticas, sino que tiene un carácter dinámico, cambiante y de múltiples casuísticas, consta creado el Comité de Seguridad de la Información y de Protección de Datos (en adelante, Comité de Seguridad) como un órgano específico y especializado, integrado en la 2ª línea de defensa del Sistema de Gestión de Riesgos de Mutualia que vela, promueve, incentiva, canaliza, informa, controla, supervisa y resuelve dudas/cuestiones sobre todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad de la información y la protección de los datos personales en la actividad de la Organización. El Comité de Seguridad de Mutualia está compuesto, como miembros permanentes, por la Responsable de Seguridad- Directora de Sistemas de Información, la Directora de Organización y Gestión de Riesgos y el Delegado de Protección de Datos.

En 2020 la actividad del Comité de Seguridad de Mutualia se ha destacado por las siguientes actividades:

- Migración del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) a herramienta informática de Gestión de Riesgos
- Revisión del Mapa de riesgos de Protección de Datos
- Análisis de nuevos proyectos para determinar procedencia de Evaluación de Impacto de Protección de Datos
- Supervisión de las Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos realizadas
- Seguimiento de expedientes de ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos
- Impulso, supervisión y asesoramiento en la elaboración de Procedimientos, Normas e Instrucciones internas
- Impulso, supervisión y asesoramiento en la elaboración de modelos y cláusulas contractuales e informativas
- Revisión sistemática de incidencias de seguridad de la información
- Examen de criterios/informes/guías de la AEPD y CEPD emitidos en el año.
- Promoción de acciones de formación y concienciación
- Interlocución con las personas de referencia en Protección de Datos de las áreas de la Organización
- Asesoramiento a la alta Dirección y a las áreas respecto a consultas y cuestiones varias de Protección de Datos.

GRI 102 2

GRI 102 7

GRI 418 103



## Transformación digital

Una de las palabras más utilizadas a nivel general durante el año 2020 ha sido "teletrabajo". Mutualia, que ya venía incorporando de forma paulatina esta modalidad de trabajo para favorecer la conciliación, tuvo que adaptar rápidamente todas las infraestructuras informáticas, reforzar la ciberseguridad y dotar del equipamiento y los recursos necesarios a todas las personas que comenzaron, de un día para otro, a trabajar desde casa.

Todo el trabajo que hasta la fecha había desarrollado Mutualia en transformación digital, permitió que en esta coyuntura tan excepcional, se pudieran mantener todos los servicios operativos y sin interrupción, con la implantación, entre otras, de las siguientes medidas:

- Duplicando el ancho de banda de la líneas de comunicaciones entre el exterior y los servidores de datos y aplicaciones de Mutualia.
- Dimensionando la plataforma que da soporte al teletrabajo adquiriendo más licencias y más servidores, para dotarla de la potencia necesaria para garantizar el teletrabajo a todas las personas.
- Adquiriendo ordenadores portátiles antes de que se produjera una rotura de *stock* en el mercado.
- Adquiriendo un mayor número de móviles de empresa para entregar a la personas que necesitaban hacer llamadas a proveedores y clientes desde casa.

Esta situación ha supuesto una carga de trabajo muy importante para el área de sistemas de información de Mutualia, que ha tenido que reforzar, sobre todo, su soporte de atención:

- Ampliando el horario de soporte de atención informática a mañana y tarde.
- Ampliando el número de teléfonos al que llamar para garantizar que no se saturaran las líneas y se atendiese con agilidad.

- Dotando de micrófonos y auriculares para que cualquiera pudiese realizar videoconferencias desde sus casas.
- Atendiendo todas las dudas e impartiendo formación en el uso del teletrabajo y videoconferencias.

En este último apartado de las videoconferencias, donde ya se utilizaban con cierta normalidad en las reuniones entre los distintos centros de trabajo, se ha pasado de una media de 340 personas participantes al mes, a superar los 2.200 personas mensuales.

## Ciberseguridad

La velocidad con la que se han digitalizado muchos servicios y la rápida adaptación al teletrabajo, han supuesto todo un reto en materia de ciberseguridad. Cada ordenador teletrabajando conectado al sistema informático de Mutualia se ha convertido en otro centro o delegación más, y garantizar la seguridad de la información se ha complejizado.

Ante este escenario se han tomado algunas medidas en materia de seguridad como:

- Revisión de todos los equipos conectados en remoto a Windows 10.
- Información y concienciación continua sobre ciberseguridad y recomendaciones del INCIBE a todas las personas.
- Doble autenticación para todas las personas que disponen de móvil de empresa.
- Gestión centralizada a través de software específico de todos los dispositivos móviles de empresa.
- Migración del servidor principal de base de datos a un modelo mucho más seguro y potente, garantizando su disponibilidad 24x7 con una réplica continua de sus datos en otra ubicación.

Como consecuencia de muchas de estas medidas que hemos adoptado, en 2020, Mutualia ha vuelto a renovar la certificación ISO 27001 que garantiza y certifica la seguridad de la información.

## Avanzando

En el año 2020, se han priorizado los recursos informáticos de digitalización en el desarrollo de aplicaciones y programas, para adaptarse a las necesidades de gestión que obligaba la pandemia y la reciente normativa que el Gobierno iba publicando en materia de prestaciones económicas y bajas por COVID19. Se han creado formularios y programas informáticos para poder automatizar lo máximo posible la gestión y pago de todas las solicitudes de prestaciones, y se han generado diariamente los informes necesarios con todos los datos que desde las autoridades se solicitaban.

A pesar de que la pandemia ha consumido gran parte de los recursos informáticos, en 2020 también se han implantado nuevos servicios relacionados con la transformación digital, que han permitido instaurar la teleasistencia, adaptando nuestra historia clínica y sistema informático para que se pudiese atender al paciente desde su casa.

Una de las consecuencias de la transformación digital es la paulatina reducción del uso del papel y, para conseguir ese objetivo, se han desarrollado las siguientes actividades:

- En hospitalización, se han eliminado los pases de visita en planta que se registraban en papel, para pasar a realizarlos con tabletas digitales.
- Se ha integrado el sistema de esterilización de quirófano con nuestra historia, eliminando registros manuales de trazabilidad.
- Se ha automatizado digitalmente la solicitud de pruebas

diagnósticas con los proveedores habituales, eliminando así el papel que se entregaba al paciente.

- Se ha sustituido la generación de facturas en papel por un formato digital con envío telemático y se ha finalizado el proyecto de escaneo de todas las facturas correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019.

Durante el 2020, se han seguido actualizando y modernizando los servicios prestados a los clientes, reforzándolos con más funcionalidades.

Una de estas actualizaciones más significativa se ha producido en la APP para las personas trabajadoras, dotándola de una nueva imagen más ágil y moderna, que además cuenta con un mayor número de funcionalidades, entre las que destacan:

- Poder darse de alta de forma automática sin acceder a las instalaciones de Mutualia.
- Acceso a la APP mediante huella biométrica.
- Acceso personalizado a los vídeos de ejercicios de rehabilitación, pautados por el o la fisioterapeuta, para poder realizarlos en el domicilio.
- Visualizar en el móvil las imágenes radiológicas.
- Acceso al historial médico.
- Acceso a los cobros de prestaciones.
- Solicitud de informes y justificantes.
- Acceso a la información de los centros sanitarios.

También se ha mejorado el catálogo de documentos de la página web, [www.mutualia.eus](http://www.mutualia.eus), para facilitar su búsqueda, mejorando su seguridad y accesibilidad.

Por otro lado, en el servicio Extranet para las empresas asociadas y asesorías colaboradoras, se ha ampliado y mejorado el cálculo de indicadores de salud, permitiendo además segregar la información por sexo y edad.



## Gestión integral de los riesgos

2020 ha sido un año de consolidación del enfoque de la gestión integral de riesgos, en línea con lo establecido en la norma UNE-ISO 31000:2018 (Gestión del riesgo: Directrices).

La metodología implantada por Mutualia, basada en un procedimiento único para la gestión de todos los tipos de riesgos de la organización de una manera integrada, permite:

- Extraer del Mapa de Riesgos de Mutualia cualquier tipología de riesgos, clasificándolos por áreas y actividad.
- Conocer en todo momento el nivel de riesgo al que está expuesta la organización.
- Anticiparse, priorizar y asignar recursos para la implantación de Planes de Tratamiento de Riesgos con el fin de minimizar aquellos riesgos que están por encima del nivel aceptable aprobado por nuestra Junta Directiva.

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

1. Se han introducido mejoras en la metodología de gestión de riesgos, adaptando tanto la herramienta informática como los mapas de riesgo.
2. Se han reevaluado los mapas de riesgos que correspondían según el ciclo de revisión.
3. Se ha avanzado en la elaboración del mapa de riesgos derivado de la gestión de los datos (RGPD), con el desarrollo e implantación de medidas de control adicionales.
4. Se han renovado las certificaciones en ámbitos concretos de gestión de riesgos:

- UNE 179003 "Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente"
- UNE 179006 "Vigilancia, Prevención y Control de las Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria"
- ISO 27001 "Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información"
- UNE 19601 "Sistema de Gestión de Compliance Penal"
- Y también se han renovado las siguientes certificaciones, que no siendo específicamente de riesgos, con su estructura de alto nivel cada vez se da mayor importancia a la gestión de riesgos:
  - ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad"
  - ISO 14001 "Sistema de Gestión Ambiental"
  - ISO 50001 "Sistema de Gestión Energética"
  - ISO 45001 "Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo"

Estas certificaciones son un punto importante en

el sistema de gestión de riesgos de Mutualia, al ser controles del sistema validados por organismos externos acreditados, y constituyen una garantía para los grupos de interés.

5. En relación con las Auditorías internas basadas en riesgos, el pilar de la tercera línea de defensa, en este ejercicio 2020, se ha continuado con la incorporación en los informes de auditoría interna de la opinión objetiva sobre la evaluación de riesgos identificados en el mapa de riesgos y de los controles relacionados así como con la identificación de nuevos riesgos para su traslado al mapa.

La pandemia vivida en el ejercicio 2020 ha impedido las visitas físicas a los centros que se debían realizar para las auditorías integradas de manera que se ha adaptado la sistemática, diseñando una auditoría integrada a distancia complementada con el desarrollo de un programa de auditoría interna sobre controles implantados en historia clínica.

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

Las auditorías internas tienen un alto nivel de alcance y profundidad para garantizar a la dirección la existencia y suficiencia de los controles internos que minimicen los riesgos identificados en las distintas áreas de la organización.

El cumplimiento del plan de auditoría, pese a la situación de pandemia, ha sido del 74%, aspecto del cual la dirección de auditoría interna ha informado dentro del cierre de plan de auditoría de 2020 a la Comisión de auditoría de la Junta Directiva, constituida en julio de 2020.

## Gestión de la crisis

2020 ha sido un año indudablemente marcado por la pandemia del coronavirus, y en el que todo lo trabajado en años anteriores en cuanto a la identificación de riesgos e implantación de controles ha ayudado, permitiendo adaptarnos a la nueva situación con mayor flexibilidad y responder de manera rápida a los distintos retos que han ido surgiendo.

Así, desde el primer momento se creó un Comité de Crisis, encargado de recabar la información necesaria de las distintas fuentes fiables identificadas, tomar decisiones, y comunicarlas a toda la organización.

La actuación del Comité de Crisis ha tenido como objetivo minimizar el impacto de la pandemia en todos los ámbitos de gestión de Mutualia así como los riesgos para la seguridad de los mutualistas y de las personas que trabajan en Mutualia, garantizando el cumplimiento de la normativa

que ha ido surgiendo, al tiempo que se mantenía la actividad y se daba respuesta a los nuevos requerimientos surgidos como consecuencia de las nuevas prestaciones que se han generado.

De esta forma, se han ido implantando nuevos controles para garantizar la seguridad de pacientes (estrategia Mutualia Segura, modificaciones en la programación de cirugía y de ingresos hospitalarios durante el periodo de transición pandemia COVID19, refuerzos de limpieza, etc.) y para la seguridad de las personas (estrategia de actuación ante casos y contactos estrechos, coordinación con empresas externas, medidas generales de prevención, limpieza y desinfección ante brotes de infección, etc.).

## Cultura de riesgos y cumplimiento

Con la intención de compartir este conocimiento y divulgar la cultura de gestión del riesgo más allá de nuestra organización, se ha participado en el Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial 2020 con una comunicación sobre esta materia (con el título "Hacia una gestión integral del riesgo"), habiendo sido seleccionada como una de las mejores comunicaciones del congreso.

Todo ello, permite afirmar que 2020 ha sido un año de importantes avances en la consolidación de una gestión de los riesgos avanzada e integrada en la organización, y en el que la gestión integral de riesgos ha demostrado ser un elemento clave para hacer frente a la crisis como la que se ha vivido, identificando los riesgos e implantando planes de contingencia efectivos para mantener la actividad y minimizar los riesgos en los distintos ámbitos.





## Gestión de recursos

En el ejercicio 2020, con motivo de la pandemia se han dedicado muchos recursos a la adquisición de los productos de protección contra la COVID19, tanto para las personas de Mutualia, como para las y los pacientes y demás personas que acuden a los centros. Se han implantado numerosas medidas de seguridad para proteger y mantener en perfectas condiciones higiénico-sanitarias las instalaciones, minimizando así los riesgos de contagio.

Desde el mes de febrero hasta diciembre de 2020, Mutualia ha destinado para tal fin un total de 455.118€, desglosándose dicho importe en las siguientes partidas principales:

- Adquisición de equipos de protección individual: 258.177€
- Acondicionamiento de centros asistenciales y oficinas: 75.108€
- Servicios no sanitarios (formación, mensajería, comunicación, traducciones, etc.): 40.316€
- Higiene básica (adquisición de materiales y refuerzos de servicios de limpieza): 39.623€
- Adquisición de test PCR y serológicos: 23.749€
- Otros gastos sanitarios: 18.144€

El 77% de todas estas adquisiciones se realizaron entre los meses de marzo y julio, generando un aumento considerable en el volumen de pedidos y contrataciones a gestionar.

Pese al incremento de actividad y a la prioridad de hacer frente a la pandemia, el área de gestión de recursos ha seguido avanzando en la integración con la Plataforma de Contratos del Sector Público, para que la sistemática sea más eficiente, transparente e íntegra, dotando a los procedimientos de seguridad jurídica y persiguiendo en todo momento la eficiencia del gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad.

De las acciones realizadas en 2020, destaca el avance llevado a cabo en el "Proyecto SAP", que persigue grabar en una única plataforma todos los datos de los contratos vinculantes que son reportados a los diferentes organismos (Tribunal de cuentas, Registro Público de Contratos, Intervención General de la Seguridad Social, Comunicación de contratos menores, etc.) para su fiscalización en cumplimiento de la normativa de contratación, lo que supone una mejora en las herramientas de control y seguimiento del gasto que, además, permite un estricto control

presupuestario.

Durante el ejercicio 2020, se han tramitado 97 expedientes de licitación para la adjudicación de obras, bienes y servicios, en los que se ha obtenido una rentabilidad de más de 3.351.00€, gracias a la rebaja de las tarifas máximas y la contención de precios que, en ocasiones, repercuten en la cuenta de resultados de ejercicios posteriores.

Adicionalmente, se ha seguido trabajando en la mejora de la gestión de las relaciones con las entidades y personas proveedoras a través del portal "Contrata con Mutualia", donde ya están registrados y dados de alta a lo largo de todo 2020, 3.033 certificados y 347 proveedores. En esta plataforma se integran y verifican las certificaciones de calidad como ISO 9001, 14001, 27001, de seguro responsabilidad civil, certificados tributarios, de euskera, de medio ambiente, entre otros, relativos a las y los proveedores de Mutualia.

En 2020, se han destinado unos 21 millones de euros en la contratación de obras, servicios y suministros y, en todos los casos, se ha realizado la adjudicación con criterios sociales y medioambientales, incorporados como requisitos imprescindibles para todas las entidades que se presenten a los procesos de selección.

Para reforzar este objetivo y en línea con el compromiso adquirido con la adhesión al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2020, de la mano de IHOBE, durante el ejercicio 2020, se ha cumplido con los diversos objetivos definidos en nuestro plan de gestión para implantar la compra y contratación pública verde en nuestra entidad, ambientalizando un total de 49 licitaciones con objeto o criterios medioambientales.

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

- 8 expedientes los realizamos con criterios que valoran la presencia de las mujeres en la plantilla.
- 42 expedientes prevén criterios lingüísticos, y
- El 100% de las empresas proveedoras debe aceptar el Código Ético de Mutualia.

## Gestión medioambiental

En Mutualia, más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones legales, se fomentan las acciones dirigidas a reforzar el compromiso con el respeto y protección del medioambiente, incluida la prevención de la contaminación, la eficiente gestión de recursos y la reducción del consumo de plástico. Prueba de ello, es la inclusión en del Plan Estratégico 2018-2020, de objetivos como:

- Mantenimiento anual de las certificaciones ISO 14001 e ISO 50001 con alcance a todos los centros de Mutualia.
- Diseño y despliegue del Plan de Compra y Contratación Pública Verde, la compra de todos los productos y servicios ofrecidos en la organización se rigen por el Manual de Compra Verde, minimizando desde el origen el impacto ambiental.

Además de estos objetivos y proyectos, Mutualia cuenta con un Comité Ambiental y de Prevención de Riesgos Laborales, formado por personas de distintas áreas de la organización, que sensibiliza, establece acciones y mide los objetivos establecidos en el Plan de Gestión Ambiental. Además, el Comité de Desarrollo Sostenible, vela en todo momento por la correcta aplicación de la política de sostenibilidad.

Algunas de las acciones desarrolladas durante el ejercicio 2020 han sido:

- Utilización de bolsas/sacos de tela en lugar de material de plástico para los Servicios de tintorería y lavandería.
- Sustitución de los neceseres para pacientes por bolsas de tela con productos 100% ecológicos de envases de almidón de maíz, celulosa y fibras de trigo.
- Fomento del ahorro energético: Servicio de traslado de pacientes en el que se valora la formación de los conductores en eco-conducción y la utilización de vehículos con mejor calificación energética entre otros.
- Fomento de la eficiencia energética en los edificios de Mutualia, siendo un ejemplo el expediente de sustitución de las carpinterías de las ventanas para la mejora energética del edificio de Henao.
- Responsabilidad en el consumo, por ejemplo, a la hora de solicitar entre los requisitos técnicos tintas ecológicas y papeles no clorados en el caso del expediente de Diseño gráfico, maquetación.
- Reciclabilidad de los embalajes: Se solicita este criterio en sendos expedientes de suministros sanitarios como

es el caso del expediente de suministro de agujas ecológicas entre otros.

- Expedientes que fomentan la utilización del transporte público y los servicios sostenibles.
- Digitalización de la documentación que se genera en todos los expedientes.
- Sustitución de las bolsas de patata grandes y pequeñas para pacientes por bolsas de papel 100% reciclado.
- Valoración de aspectos energéticos y medioambientales de los equipos adquiridos que se adquieren, teniendo en cuenta el menor consumo energético, consumo de emisiones, ruido, etc.
- El 100% de los expedientes de servicios sanitarios publicados, exige a la empresa adjudicataria la obligación de adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo previsto en la normativa de la comunidad autónoma en la que se desarrolla el servicio, sobre medidas de seguridad de pacientes que reciban asistencia sanitaria en los centros y servicios sanitarios, debiendo notificar si durante la asistencia sanitaria hubiere algún incidente o efecto adverso.

Son muchas otras las acciones desarrolladas en toda la organización y que, directa e indirectamente, impactan en el medioambiente, destacando como ejemplo de las mismas la sensibilización que se ha desplegado a través de diversas campañas, tanto a nivel interno en el portal corporativo Elkargune y Yammer, como a nivel externo, destacando por ejemplo, la campaña de comunicación realizada con motivo de la Semana Europea de la Prevención de Residuos, en la que durante toda esa semana se divulgaron artículos y distintos materiales para la concienciación y formación de los grupos de interés.

En el área de Gestión de Recursos, a la hora de realizar los planes de gestión y de planificar, diseñar y desplegar las acciones diarias, se tienen en cuenta los siguientes cinco principios:

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

GRI 102 9

GRI 204 103

GRI 204 1

GRI 306 103

GRI 308 103

GRI 410 1

GRI 414 1

GRI 301 103

GRI 302 103

GRI 303 103



**455.118 €**  
Dedicados en adquisiciones derivadas de la pandemia

**8** expedientes realizados con criterios que valoran la presencia de las mujeres en la plantilla

**42** expedientes prevén criterios lingüísticos

**100%** de las empresas proveedoras debe aceptar el Código Ético de Mutualia.



Tabla: Consumos de papel, cartón y toners

Consumos	2019	2020	▲▼ %
Kilogramos de papel y cartón	10.637	8.342,80	▼21,57%
Kilogramos de papel y cartón por persona <sup>1</sup>	15,97	12,85	▼19,54%
Kilogramos de toners	1.011	936	▼7,42%
Kilogramos de toners por persona <sup>1</sup>	1,52	1,44	▼5,26%

Tabla: Residuos

Residuos	2019	2020	▲▼ %
Kilogramos de papel y cartón	21.284	17.871	▼16,04%
Kilogramos de papel y cartón por persona <sup>1</sup>	31,96	27,54	▼13,83%
Kilogramos de toners	3.904,03	2.704,50	▼30,73%
Kilogramos de toners por persona <sup>1</sup>	5,86	4,17	▼28,84%
Kilogramos de luminarias	149,02	63,44	▼57,43%
Kilogramos de luminarias por persona <sup>1</sup>	0,22	0,09	▼59,09%
Kilogramos de pilas <sup>2</sup>	314	276,08	▼12,08%
Kilogramos de pilas <sup>2</sup> por persona <sup>1</sup>	0,47	0,41	▼12,77%
Kilogramos de plástico	1.597	1.230	▼22,98%
Kilogramos de plástico por persona <sup>1</sup>	2,4	1,89	▼21,25%
Kilogramos de biosanitarios contaminados	1.538,50	1.888,2	▲22,73%
Kilogramos de biosanitarios contaminados por consulta <sup>3</sup>	0,00732	0,012	▲63,93%
Kilogramos de medicamentos desechados	172	184,5	▲7,27%
Kilogramos de medicamentos desechados por consulta <sup>3</sup>	0,00082	0,00115	▲40,24%

(1) Sobre plantilla media

(2) Pilas de uso en Mutualia y aportadas por las y los usuarios en nuestros puntos de recogida

(3) Consultas: Primeras, sucesivas e intervenciones quirúrgicas (210.183 en 2019 y 160.447 en 2020)

La situación de pandemia ha tenido un importante efecto sobre los consumos y la generación de residuos, viéndose reducidos todos los indicadores excepto los residuos

sanitarios, debido sobre todo, a las estrictas normas de seguridad exigidas en los entornos sanitarios.

Tabla: Consumos de energía por fuente

Consumos	2019	2020	▲▼ %
Gigajoules de eléctrica (verde)	8.877,76	8.343,40	▼6,02%
Gigajoules de gas natural	3.761,90	3.144,05	▼16,42%
Gigajoules de biomasa	2.115,82	1.997,49	▼5,59%
Gigajoules de gasoil <sup>1</sup>	100,1	97,66	▼2,44%
Gigajoules de cogeneración	24,03	17,53	▼27,04%
<b>TOTAL</b>	<b>14.855,59</b>	<b>13.600,12</b>	<b>▼8,45%</b>

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

El consumo de energía también se ha visto afectado por la situación de pandemia. Por un lado, la disminución de la actividad y, por otro, la generalización del teletrabajo en un tercio de la plantilla, ha supuesto una bajada global del del 8,45%.

En el consumo de agua, por ejemplo, la reducción ha sido aún más significativa, con un 23,52% con respecto al año anterior.

La energía eléctrica sigue siendo la fuente más utilizada, representando el 61,35%, frente al 37,31% de la energía térmica.

De los 18 centros de Mutualia, más del 80% del consumo energético se concentra en los tres hospitales, sobre todo en energía eléctrica y térmica.



Gráfico: Consumos de energía y agua



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



## 4.3 Servicios

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

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

En este sentido, las personas de Mutualia no se limitan a prestar un servicio tal cual, se esfuerzan en mejorar la forma en la que se gestionan estas coberturas, diseñando servicios de valor añadido que las complementen y

que hagan más eficiente su ejecución, con el fin último de satisfacer las necesidades y expectativas de las empresas asociadas, trabajadoras y trabajadores protegidos y adheridos.

Como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, Mutualia está sujeta a una frecuente actualización normativa que obliga a adaptar continuamente muchos de los servicios en muy poco tiempo.

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

### Actividades preventivas

A pesar de la situación de pandemia, la actividad preventiva se ha mantenido en muy buenos niveles durante el 2020, aunque las visitas a las empresas y las actividades que tienen que ver con los análisis de accidentes y enfermedades

profesionales, si se han visto reducidas como consecuencia de las restricciones del Estado de Alarma y la reducción de la actividad de las empresas.

Tabla. Resumen de actividades preventivas

Concepto		2019	2020
Visitas a empresas		325	217
Estudios de siniestralidad		670	584
Análisis de AT y EP		240	180
Destinatarios/as de material divulgativo de prevención <sup>1</sup>		322.281	346.300
Consultas en prevención		1.282	1.198
Campañas de prevención		73	64
Aula Mutualia Prevención	Nº jornadas/talleres	50	31
	Nº asistentes	1.037	910
Campus Virtual de Mutualia	Nº cursos ofertados	31	40
	Nº asistentes	51	1.025

(1) Los destinatarios pueden repetirse.

### Aula de prevención de Mutualia

En el año 2020, a partir de la fecha de la declaración del Estado de Alarma, muchas de las actividades programadas quedaron suspendidas, obligando a realizar una adaptación rápida a la nueva situación y ofreciendo alternativas a la impartición presencial de las jornadas. Es por ello que la gran mayoría de las jornadas/escuelas y talleres se han ofrecido en formato WEBINAR.

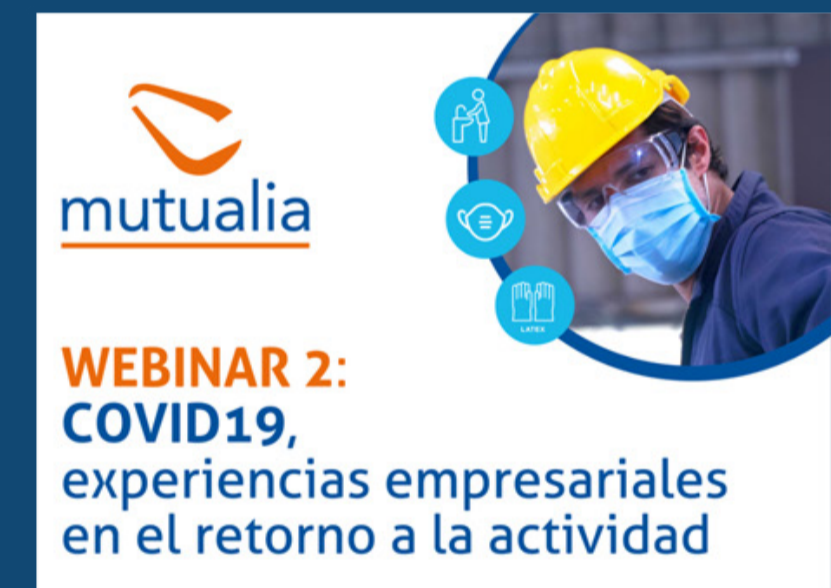
La pandemia también ha condicionado la temática de ciertas jornadas y seminarios, que han tratado temas relacionados con esta excepcional situación, como es el caso del teletrabajo.

#### 1. Jornadas y seminarios:

- Absentismo hoy, obligados a actuar
- COVID19, experiencias empresariales en el retorno a la actividad para medianas y grandes organizaciones del sector industrial y sanitario
- COVID19, experiencias empresariales en el retorno a la actividad para pymes y micropymes de varios sectores
- ISO 45.001, sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
- Prevención, gestión de ausencias y COVID19

#### 2. Escuelas y talleres:

- Escuela de voz
- Escuela de gestión de estrés
- Ergonomía para un teletrabajo saludable
- Herramientas para conciliar teletrabajo, vida personal y familiar
- Mutualia On para prevenir el estrés muscular en teletrabajo.
- Gestión de ausencias. Protocolo de bajas médicas y protocolo de gestión de permisos.
- Pausa activa (Mutualia On)
- Tonificación y descarga muscular (Mutualia On)







En 2020 se han actualizado y publicados manuales dedicados a "Como trabajar con pantallas de visualización de datos", "Prevención de riesgo ante presencia de materiales con amianto", "Coordinación de actividades empresariales" y "Manual de autogestión del estrés"

También han sido muchas las publicaciones de fichas y folletos, como las dedicadas a "Posturas forzadas" o las relativas a situaciones de "Empuje y tracción". Pero la situación de pandemia ha marcado la actividad de la Asesoría de Prevención de Mutualia durante el ejercicio 2020, a través de la cual se ha ofrecido a las empresas asociadas y sus trabajadores y trabajadoras, materiales y herramientas para poder afrontar el trabajo en condiciones de seguridad y hacer frente al riesgo de exposición al COVID19. Entre esos materiales se encuentran modelos de planes de contingencia, fichas de información, vídeos informativos y webinars específicos donde se han dado pautas para facilitar el trabajo en la nueva situación. Han sido también innumerables las consultas realizadas por las empresas asociadas y personal trabajador autónomo sobre las medidas a tomar para la vuelta segura al trabajo.

## Campus Virtual

Mutualia, dispone de un servicio educativo on-line con un amplio catálogo formativo que garantiza una respuesta inmediata a las necesidades de las empresas en materia de prevención de riesgos laborales, facilitando así su autonomía.

Este portal tiene como objetivo prioritario la sensibilización de la población protegida en la reducción de la siniestralidad laboral a través del conocimiento del riesgo y de la mejora e integración de los sistemas de gestión.

El Campus Virtual cuenta con tres tipos de actividades: divulgativas, buenas prácticas para trabajos específicos y cursos básicos. Durante el ejercicio 2020, se añadieron nuevos cursos para completar un catálogo de 40, la mayoría con temáticas dedicadas a la situación de pandemia como: "Coronavirus y prevención de riesgos laborales", "Teletrabajo" o "Riesgos biológicos. Exposición al nuevo Coronavirus".

## Campus virtual de mutualia

Actividades educativas en Prevención de Riesgos Laborales



Mutualia amplía su propuesta educativa en prevención de riesgos laborales mediante el Campus Virtual de Mutualia, ofreciendo la posibilidad de desarrollar estas actividades sin necesidad de realizar desplazamientos, desde el propio centro de trabajo y con toda la disponibilidad horaria.

El Campus tiene como objetivo prioritario la sensibilización en la reducción de la siniestralidad laboral a través de la **educación en prevención y el conocimiento de los riesgos laborales**, enmarcado en la integración de la prevención en la organización de la empresa.

Las actividades están dirigidas a empresas asociadas y personas protegidas por Mutualia. El contenido del campus, a excepción de los cursos básicos, es **complementario a la formación que debe proporcionar la empresa a su plantilla**, no pudiendo en ningún caso sustituirse por ésta.

La utilización del Campus Virtual **no tiene coste adicional** para la empresa ni para el alumno o alumna que lo utilice.



Se ofrecen, entre otras, las siguientes actividades educativas:

- Investigación de accidentes (bilingüe)
- Mandos intermedios (bilingüe)
- Coordinación de actividades preventivas (bilingüe)
- Riesgo biológico. Exposición al nuevo coronavirus (bilingüe)
- Coronavirus y prevención de riesgos laborales
- Prevención ante la presencia de materiales con amianto (bilingüe)
- Primeros auxilios (bilingüe)
- Enfermedades profesionales musculoesqueléticas (bilingüe)
- Teletrabajo (bilingüe)
- Plan de emergencia
- Prevención frente al ruido
- Seguridad y salud en el trabajo
- Trabajos con ordenador
- Riesgos psicosociales
- Seguridad vial
- Riesgo ergonómico
- Manipulación manual de cargas
- Buenas prácticas para trabajos específicos (farmacia, hostelería, servicios sanitarios, administración, almacén, limpieza, docencia, comercio, peluquería, etc.)
- Curso básico para asumir la prevención (complementario para el uso de la plataforma prevencion10.es del INSS)

Una vez superada la actividad educativa se puede obtener la **acreditación correspondiente**.

Las actividades educativas se imparten en modalidad **100% on-line**.



Para más información [www.mutualia.es](http://www.mutualia.es) o contacte con nosotros en [prevencion@mutualia.es](mailto:prevencion@mutualia.es)

## Reconocimientos a la labor preventiva

Mutualia reconoce a sus empresas asociadas y trabajadoras y trabajadores autónomos adheridos, mediante dos premios:

- **Zero Bidean:** que reconoce a las empresas que contribuyen a la reducción de la siniestralidad laboral y trabajan hacia el objetivo final de cero accidentes.
- **Premio Mutualia:** que se organiza con la colaboración de Confefab, ADEGI, CEBEK, SEA y Osalan, donde se pretende reconocer, difundir y promocionar a aquellas empresas que destacan por haber desarrollado un proyecto de investigación, desarrollo tecnológico o innovación en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. En el marco del Premio Mutualia también se reconoce el esfuerzo y las buenas prácticas que se hayan realizado en las empresas en la promoción de la igualdad de género.

Los dos premios, Zero Bidean que se otorgan anualmente y el Premio Mutualia que se entrega cada dos años y correspondía hacerlo en 2020, tuvieron que ser suspendidos por la situación de pandemia.

## Miradas de Prevención

La exposición "Miradas de prevención", inaugurada en 2017, es una selección de 31 fotografías, seleccionadas entre más de 1.000 fotografías que han participado en el concurso Mutualia de fotografía sobre Prevención de Riesgos Laborales. La exposición tiene carácter itinerante y se pone a disposición de empresas asociadas y organismos públicos. El objetivo de esta muestra es ayudar a la reflexión y concienciación sobre la importancia de la prevención de los riesgos laborales.

Durante el año 2020, la itinerancia de la exposición se ha visto reducida por la situación de pandemia, no obstante, Miradas de Prevención se ha podido divulgar en los ayuntamientos de Plentzia (enero 2020) y Portugaleta (Julio 2020)



Vídeo promocional Miradas de Prevención





Imagen: 1<sup>er</sup> premio concurso externo fotografía de prevención en 2020

## Concurso de fotografía de prevención

Como iniciativa para sensibilizar y concienciar sobre la importancia de la prevención de riesgos laborales, todos los años convocamos dos concursos de fotografía sobre prevención, uno interno, en la que participan las

personas de Mutualia, y otro externo, dirigido a toda la sociedad y cuyas fotografías finalistas las utilizamos para nuestra exposición de fotografía Miradas de Prevención.

## Servicios adaptados a la tipología de cada cliente

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

Esta distinta tipología de entidades y personas a las que se le prestan servicios y las condiciones normativas a las que están sometidas las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, obligan a estar continuamente revisando la cartera de servicios, para adaptarlos a los mismos y procurar que la experiencia que tengan con Mutualia sea la mejor.

Durante el 2020, hemos lanzado la carta de servicios vinculada a los valores de Mutualia en la que se establecen unos compromisos contrastables.

Muchos de estos servicios que se ponen a disposición de las y los clientes, tienen que ver con las herramientas digitales. En este sentido, durante el ejercicio 2020, se ha mejorado la página web, implantando nuevas medidas de

seguridad y mejorando la navegabilidad y accesibilidad.

Entre las herramientas WEB, se ha actualizado la EXTRANET, que es la aplicación que utilizan más de 4.300 empresas y asesorías colaboradoras para realizar la gestión del día a día de los procesos relacionados con Mutualia.

De cara a las asesorías, se ha añadido la información de las y los trabajadores autónomos, para que dispongan de la misma información y capacidad de gestión que para sus clientes empresas.

También, el área jurídica de Mutualia ha mejorado el módulo de Consultas Jurídicas para EXTRANET, que posibilita el envío y acceso virtual a las distintas consultas que planteen los usuarios, así como la gestión interna de las mismas en el área jurídica.

La EXTRANET de Mutualia tiene también su versión en APP, la APP para empresas de la que, en el ejercicio 2020, hemos lanzado una nueva versión.

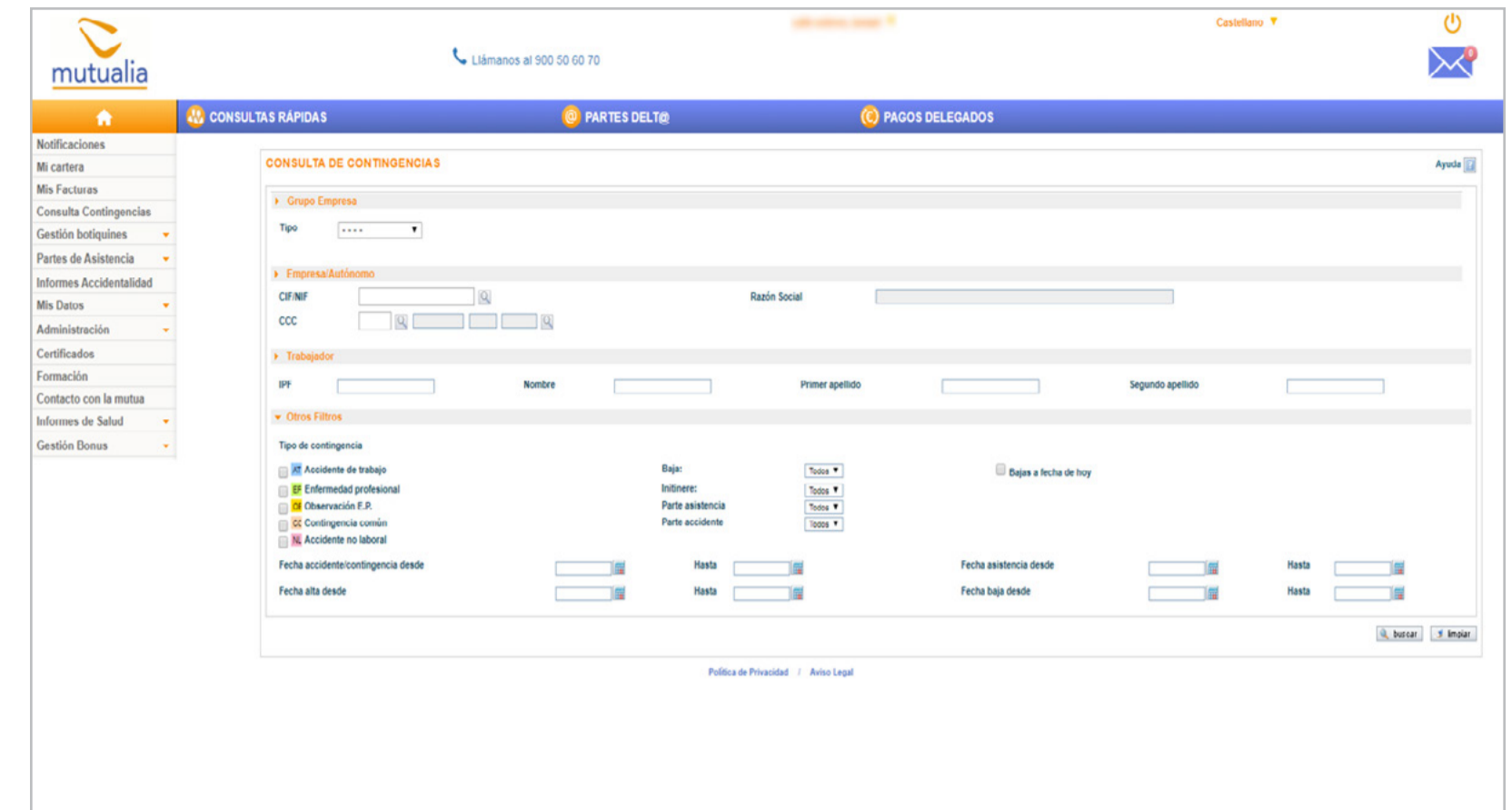


Imagen: Extranet de Mutualia

Imagen: Carta de Compromisos. (pulsar sobre la imagen para ver ampliada)







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

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

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

Este proyecto se suspendió debido a la situación de pandemia y al carácter presencial de esta actividad. Se volverá a activar en el momento en el que las condiciones lo permitan.

## Relaciones de cercanía

Los servicios y herramientas digitales son importantes porque facilitan mucho la gestión con los clientes, pero sin duda, las relaciones cercanas y personales, deben prevalecer y mantenerse, no en vano, la cercanía es uno de nuestros valores más importantes. Obviamente, estas relaciones cercanas, se han visto afectadas por la situación de pandemia, dónde el contacto se ha seguido manteniendo, pero mediante otros canales menos personales.

La figura del gestor integral representa en gran medida esta cercanía y es una parte esencial en las relaciones con las y los clientes. También la concentración geográfica de Mutualia y el número de hospitales y centros sanitarios de que dispone, facilitan esa cercanía.

Estas situaciones de proximidad nos permiten estrechar relaciones y compartir conocimiento, como en las reuniones de área con las empresas de una determinada zona



o los encuentros para tratar un tema concreto, como ha sido en los casos de la Gestión de las Ausencias.

Uno de los lugares de encuentro más importantes es el Foro Mutualia, que se realiza desde el Área de Gestión en colaboración con la Asesoría Jurídica y que está dirigido a las empresas y asesorías colaboradoras y que, también ha quedado suspendido en el ejercicio 2020 por la situación de pandemia.

## Acercar promoviendo la accesibilidad

### Zeinuka

El compromiso de hacer accesibles nuestros edificios para todos los clientes es una evidencia, pero la accesibilidad abarca mucho más que eso y es algo que se tiene muy en cuenta en Mutualia.

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

En el año 2020, nuestra actividad ha estado enfocada en detectar personas que estuvieran interesadas en participar en la formación de lengua de signos, formación de carácter interno y llevada a cabo por organismo oficial, para ir constituyendo un equipo de referentes en lengua de signos que garanticen una asistencia de calidad y que cubra las necesidades de este colectivo.

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

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



## Rehabilitación en casa

### Fisioa Etxean

En el ejercicio 2019, un año antes de la pandemia, Mutualia implantó un servicio de tele-rehabilitación llamado Fisioa Etxean, donde las personas que han recibido o reciben tratamiento de rehabilitación en los centros de Mutualia, pueden realizar distintos ejercicios desde su domicilio o cualquier lugar a través del teléfono móvil con la App de Mutualia.

Este servicio resultó ser premonitorio cuando, en marzo de 2020, comenzó la pandemia y se tuvieron que adaptar muchos de los servicios, resultando ser una ayuda muy importante y un valor añadido para las y los pacientes de Mutualia.

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

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





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



**9ª edición** **PREMIO A LA MEJOR SUGERENCIA**

Queremos reconocer y premiar la mejor sugerencia que conlleve una mejora de la calidad de nuestros servicios

**¡Participa!** **¡Ayúdanos a mejorar!**

Para participar puedes hacerlo desde cualquiera de nuestros centros o enviar un email con tus datos y sugerencia a la siguiente dirección de email: [sugerencias@mutualia.es](mailto:sugerencias@mutualia.es)

El plazo de presentación finalizará el 31 de diciembre de 2020

Podrá participar cualquier persona cuya empresa esté asociada a Mutualia en el momento del fallo del jurado.

La persona ganadora recibirá un iPad

[www.mutualia.eus](http://www.mutualia.eus)

### Premio a la mejor sugerencia

Todos los años, en el último trimestre, Mutualia lanza un premio para que las y los clientes, realicen sugerencias sobre los servicios que se prestan. Este es un canal para la identificación de mejoras y para reconocer aquella idea que ayude a mejorar la calidad de los servicios. Esta iniciativa, dirigida a todas y todos los trabajadores de las empresas asociadas y de asesorías colaboradoras, busca su implicación y colaboración.

En 2020, se convocó la novena edición del premio que se suele entregar coincidiendo con la celebración del Día del Cliente en Mutualia. A pesar de realizarse en unas condiciones extraordinarias por la situación de pandemia, contó con una participación similar a otros años, resultando ganadora la sugerencia presentada por Mariano Moro Santos trabajador de Gobierno Vasco, que con su propuesta ayudará a Mutualia en el proceso de transformación digital y en la mejora de la atención a los pacientes del área sanitaria, facilitando el acompañamiento digital y respetando la protección de datos de los usuarios.

Además del premio que se entrega a la persona ganadora, Mutualia se compromete a implementar la sugerencia.

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

Durante el año 2020, se ha seguido aplicando la tecnología 3D para diseñar órtesis a medida utilizando la ingeniería inversa, sin necesidad de radiar al paciente. En este caso, la ingeniería inversa es un proceso llevado a cabo con el objetivo de obtener el diseño de la zona anatómica que sea de interés médico. A partir de una copia de la zona afectada se pueden crear, gracias a la impresora 3D, férulas u órtesis personalizadas que faciliten la curación del paciente, tal y como explicamos en el vídeo con el enlace al pie de página.

Una de las unidades de referencia de Mutualia es Laboratorio de Biomecánica formada por 6 especialistas en medicina física y rehabilitación y 3 fisioterapeutas que cuentan con el equipamiento tecnológico más avanzado para medir la fuerza y movilidad de las personas que han sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional. Desde esta unidad, no solo se presta servicio a las y los pacientes de Mutualia, también se realiza de valoración de personas derivadas de otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social o del propio Instituto Nacional de la Seguridad Social.



## Humanizamos la asistencia sanitaria

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

En 2020, se ha trabajado en la actualización de la carta de derechos y obligaciones de los pacientes, aunque destaca como acción principal las mejoras en el abordaje integral del dolor, habiéndose realizado una instrucción del dolor agudo en urgencias. Se ha diseñado la inclusión de la escala EVA en GEHITU y se ha creado un equipo de mejora

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

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

### Espacio H

La humanización no solo afecta a la forma de realizar la asistencia sanitaria. La humanización pasa también por los espacios sanitarios, de cómo hacerlos más agradables y cómodos, de cómo pasar, por ejemplo, de una sala de espera convencional a una sala de espera "Espacio H", donde pacientes y acompañantes se sientan como en casa.



Imagen: Espacio H

### Sueño

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

A lo largo de 2020, se ha seguido incorporando medidas para facilitar el descanso nocturno de las personas ingresadas, implantándolas en las dos clínicas de Mutualia que cuentan con ingreso hospitalario, incidiendo sobre aquellos factores que afectan más al descanso, como la luz y el ruido. Así, se apagan las luces innecesarias, se cierran las puertas de las habitaciones, se ofrecen antifaces, se minimiza el ruido de alarmas, se evitan las conversaciones en los pasillos, y se adapta el aparataje y las ruedas de los carros para que emitan el menor ruido posible.





## Edificios e instalaciones

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

Durante el ejercicio de 2020, se han llevado a cabo las obras de los nuevos centros de Gernika y Bergara. Mutualia ya contaba con centros asistenciales en las dos localidades, pero que, por distintos motivos, como la mala accesibilidad, reducido espacio, etc. no cumplían con los nuevos estándares de calidad seguidos en todos los centros de Mutualia. Por ello, se optó por un cambio de ubicación y la realización de las obras de acondicionamiento.

En el caso de Gernika, se realizó una inversión de unos 420.000€ en su adecuación y equipamiento, configurándose un centro de unos 250 metros cuadrados, donde destacan dos consultas médicas, una sala de curas, una sala de radiodiagnóstico con equipamiento de última tecnología y una zona de rehabilitación de 62 metros cuadrados.

En cuanto al nuevo centro de Bergara, se pudo encontrar una ubicación muy cercana a la anterior, en una zona bien situada para poder dispensar atención a unos 9.000 trabajadores protegidos de Mutualia en esa zona. La inversión para este nuevo centro se acercó a los 600.000€ y cuenta con una superficie de unos 350 metros cuadrados, con cuatro consultas médicas, una sala de curas, una sala de radiodiagnóstico y una zona de rehabilitación de 82 metros cuadrados.

Mutualia ha diseñado estos dos centros cumpliendo con los criterios de sostenibilidad y accesibilidad reconocidos en todos nuestros centros. Por ello, y tras pasar una auditoría en accesibilidad, ambos centros han conseguido la máxima puntuación de 5 estrellas.

Como otro hecho relevante ocurrido en 2020 y que tiene que ver con la calidad de nuestros instalaciones, está la Certificación Q Sostenible Evolution Excellence Plus obtenida por el Hospital de Alta Resolución de Mutualia en Vitoria-Gasteiz.



Imagen: Marta Barredo, vicepresidenta 2ª de Mutualia, recibe la Q Sostenible de la mano de Antonio Montañó, presidente del Consejo Internacional de Empresa Sostenible (CIES).



Imagen: Vista exterior del nuevo centro de Mutualia en Bergara.



Imagen: Zona de rehabilitación del nuevo centro de Mutualia en Gernika.

## Servicios jurídicos

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

las que tienen el derecho a recibirlas, presta también servicios a las y los clientes, dando respuesta a sus consultas jurídicas planteadas.

Tabla: Resumen de la actividad propia de asesoría jurídica

Actividad	2019	2020	▲▼ %
Resoluciones recibidas sobre determinación de contingencia de AT y EP del Instituto Nacional de la Seguridad Social	765	576	▼24,71%
Resoluciones recibidas sobre Incapacidad, Muerte y Supervivencia (IMS)	135	138	▲2,2%
Sentencias notificadas sobre determinación de contingencia/IMS y varios	595	467	▼21,51%

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

Actividad	2019	2020	▲▼ %
Número de consultas tramitadas	196	72	▼63,27%
Plazo medio de respuesta (en días)	7,16	4,24	▼40,78%

GRI 203 1  
GRI 416 103  
GRI 416 1



## Comunicación con los grupos de interés

Durante el ejercicio 2020, Mutualia ha seguido avanzando en el desarrollo del modelo de comunicación digital impulsado en los últimos años y que ha resultado imprescindible para su relación con los grupos de interés en la situación de pandemia. Nunca había sido tan necesario aprovechar las herramientas que la digitalización proporciona para no dejar de comunicarnos con las empresas, asesorías y pacientes.

La situación de incertidumbre y miedo que se había instalado en las empresas asociadas y trabajadoras y trabajadores autónomos, necesitaba de una respuesta inmediata para dar asesoramiento y soporte. Por ello, se dirigió la mayor parte de la actividad comunicativa hacia una comunicación de servicio adaptada a esas nuevas circunstancias. En ese sentido, uno de los formatos más utilizados fue el de los *newsletters* personalizados a la tipología de cada cliente y que, estaban dedicados exclusivamente a temas relativos a la pandemia, llegando a enviar hasta 161 *newsletter* de este tipo a unas 27.415 cuentas de *mail* receptoras con una tasa de apertura cercana al 50%.

Uno de los grupos de interés más demandante de información fue el de trabajadoras y trabajadores autónomos, colectivo que, cada poco tiempo, se veía afectado por cambios legislativos relativos a la prestación del desempleo por cese de actividad. Durante el ejercicio 2020, se llevaron a cabo cuatro cambios normativos importantes que introdujeron nueve motivos distintos de acceso a esta prestación, produciéndose una casuística enorme que requería mantener una comunicación continua con las asesorías y las personas afectadas.

La página *web* de Mutualia ha sido también una herramienta muy importante para la comunicación durante la pandemia, donde prácticamente se han duplicado los indicadores de uso respecto al ejercicio 2019.

En cuanto a las redes sociales, aunque la penetración de sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en el mundo de la social media no es muy significativo, poco a poco, los grupos de interés las consideran como un canal complementario. La situación de pandemia también ha acelerado este proceso en Mutualia, mejorando sensiblemente todos los indicadores, salvo el de vídeos publicados en *youtube*, aunque este dato no es relevante ya que, el alto nivel de producción del ejercicio 2019, se debió básicamente a los vídeos de rehabilitación virtual del programa Fixioa Etxean, cuyo catálogo está cada vez más completo.

La actividad sanitaria, aunque con menor intensidad, mantuvo el servicio durante todo el 2020 y las personas que venían a los centros de Mutualia debían encontrarse unas instalaciones que les diesen confianza. Para ello, se lanzó

la campaña "Mutualia Segura", con un amplio despliegue en señalética y cartelería dirigida a las y los pacientes y también a las personas que trabajan en Mutualia. Se eliminaron los soportes informativos en papel y se introdujeron modelos digitales como el código QR. Esta campaña de comunicación de "Mutualia Segura" se trasladó también a las empresas asociadas a través del Departamento de Prevención con el nombre de "Empresa Segura".

Pero, en el ejercicio 2020, no toda la actividad comunicativa se ha centrado en la información de servicio. Para Mutualia es muy importante realizar una comunicación corporativa que traslade a su entorno, centrado básicamente en Euskadi, su propósito, sus valores y la cultura corporativa, entendiendo que el valor de una empresa va más allá de la mera generación de riqueza económica. En el ejercicio 2019, Mutualia fue una empresa pionera en el cálculo del valor social e introdujo esa información, por primera vez, en la memoria de ese año.

Para Mutualia, el compromiso con la sociedad donde desarrolla su actividad se ha convertido en un elemento propio de su identidad y, para proyectarlo hacia sus grupos de interés, ha lanzado el proyecto "#mutualiakm0", que engloba los criterios como cercanía, sostenibilidad o empresa ciudadana. Este proyecto centrará gran parte de la acción comunicativa en los próximos años.

Un ejemplo de ese compromiso con la sociedad es la gestión lingüística, considerada esencial, más allá del mero cumplimiento normativo que una comunidad con dos idiomas oficiales pueda imponer. Mutualia tiene muy presente que debe atender a la preferencia de las personas a la hora de elegir el idioma en el que quieren comunicarse con la mutua y, además, contribuir y fomentar el uso del euskera como idioma propio de la sociedad donde desarrolla la mayor parte de su actividad.

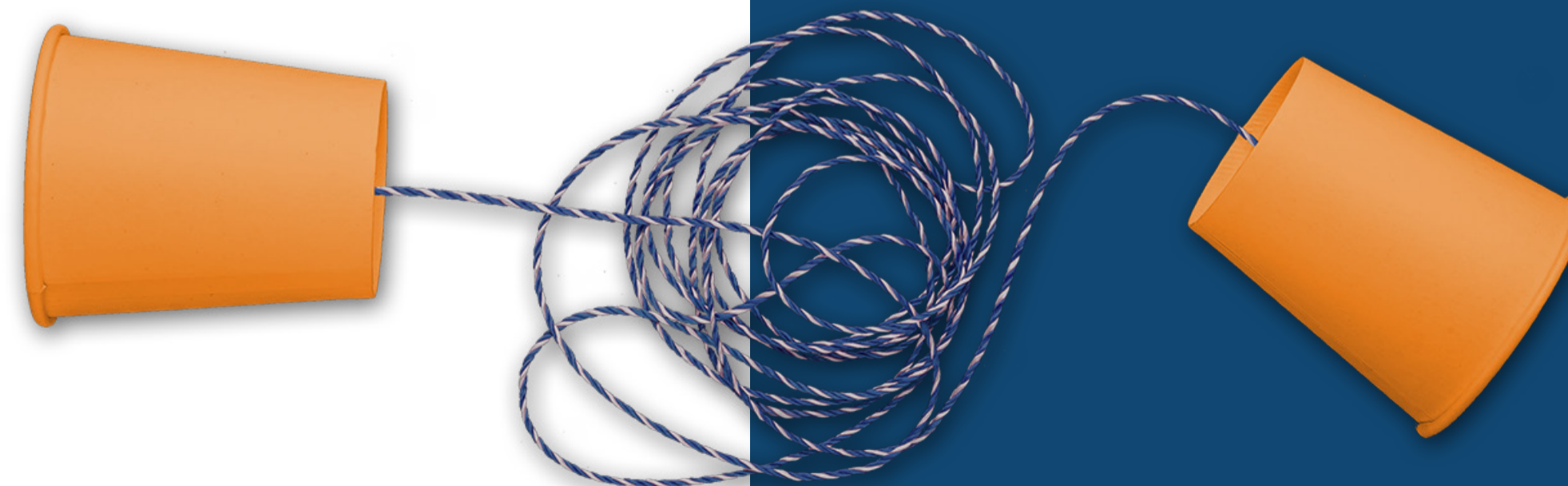


Tabla: Indicadores *WEB* y Redes Sociales

Indicador		2019	2020	▲▼ %
Twitter	Publicaciones	1.017	1.044	▲2,65%
	Seguidores	866	1.015	▲17,21%
Linkedin	Publicaciones	326	370	▲13,50%
	Seguidores	1.691	2.066	▲22,18%
Youtube	Vídeos publicados	145	39	▼73,10%
	Visualizaciones	41.313	55.907	▲35,33%
WEB	Nº de sesiones	199.724	383.242	▲91,89%
	Nº visitas a páginas	453.247	817.697	▲80,41%

Tabla: Número de publicaciones digitales

	2019	2020	▲▼ %
Mutualia i	11	8	▼27,27%
MutuaLEX	87	58	▼33,33%
Newsletters de PRL	25	23	▼8,00%
Newsletters otros COVID19/CATA	84	161	▲91,67%

mutuaLEX

mutualia 

Newsletters



www.mutualia.eus



## 4.4 Clientes y Mercado

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

Durante el ejercicio 2020, a pesar de la situación de pandemia, Mutualia ha alcanzado la cifra más alta de personas protegidas, con una afiliación media total de 403.372 personas. El incremento sobre el año anterior ha sido de un 0,72% en el total, repartido en un 8,63% en el colectivo de autónomos, alcanzando las 49.324 personas protegidas,

y una leve reducción de 0,30% en las y los trabajadores por cuenta ajena, situándose en las 354.025 personas protegidas.

El 94,06% de todas las personas protegidas se concentran en Euskadi y el 5,94% restante se distribuyen por el resto del Estado, principalmente en zonas limítrofes a la CAPV y en Madrid. Esta circunstancia ha permitido que el impacto de la pandemia en el número de personas protegidas haya sido pequeño, ya que en el colectivo de Mutualia tiene un menor peso el sector de la hostelería y la actividad relacionada con el turismo, que es la que se ha visto más afectada por la pandemia. Además, la utilización de los ERTes por muchas de las empresas ha permitido el mantenimiento de las plantillas.

Gráfico: Personas protegidas. Afiliación media en contingencia profesional

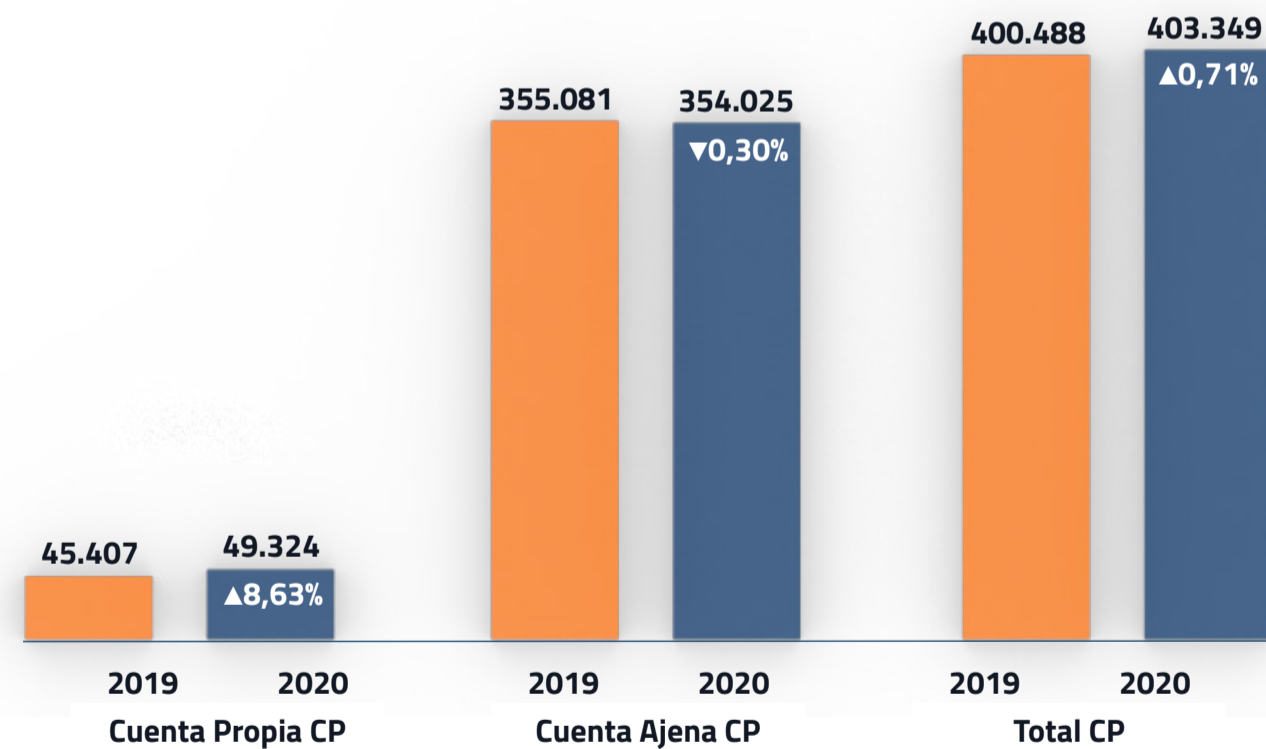


Gráfico: Personas protegidas. Afiliación media en contingencia común

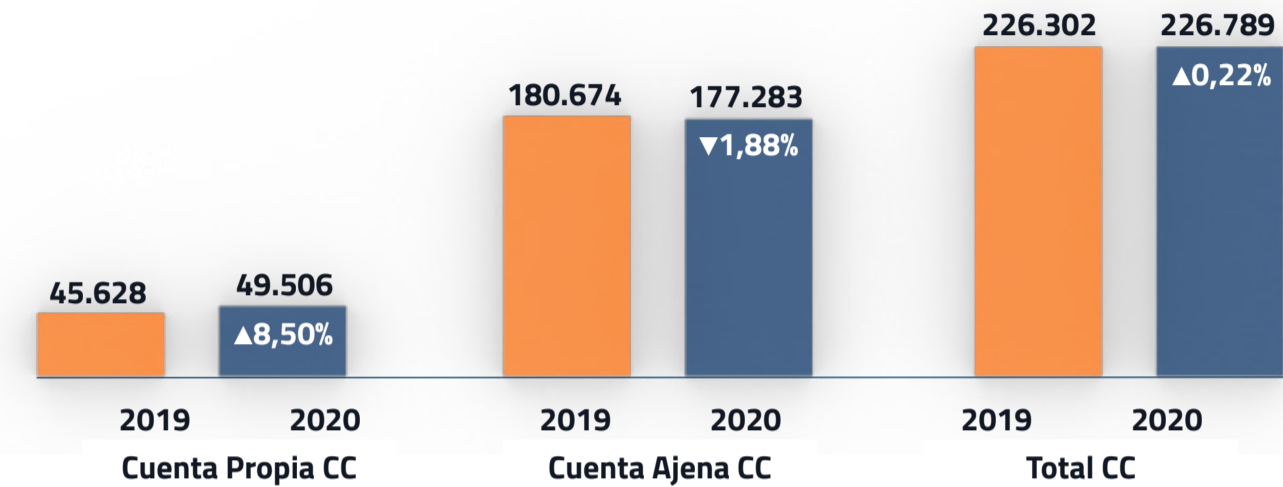


Gráfico: Personas protegidas en contingencia profesional, distribución por territorios





## Calidad Asistencial

Durante el ejercicio 2020, en Mutualia se han alcanzado todos los objetivos de calidad asistencial y de calidad de servicios al cliente. La percepción de las y los pacientes sigue siendo muy buena como se verá más adelante en los resultados de la encuesta de satisfacción.

El nivel de quejas se ha reducido con respecto a 2019, aunque no en la misma proporción que la reducción general de

actividad de asistencia sanitaria provocada por la situación de pandemia. En el indicador que mide el índice de quejas por cada 10.000 actos asistenciales (se suman ingresos, cirugía sin ingreso, consultas y urgencias), Mutualia ha obtenido un resultado de un 21,11, muy por debajo de los indicadores media de hospitales públicos, que se sitúa en torno a 24-26.

Tabla: Indicadores de Calidad Asistencial

Indicador	2019	2020
Días de Lista de Espera Quirúrgica	7,01	7,96
Estancia media de los pacientes ingresados (días)	2,81	2,76
Tasa de cirugías aplazadas por causa de la organización	1,90%	0,32%
Días de demora para consulta de Rehabilitación	1,43	1,48
Días de demora para Fisioterapia	0,96	0,98
Días de duración media de los procesos de baja en Fisioterapia	40,38	48,56
Porcentaje de pacientes que esperan más de 20 min. para una consulta	5,82%	6,12%
% Ambulatorización de los procesos quirúrgicos <sup>(1)</sup>	60,33%	60,79%
% Pacientes ambulatorios	64,08%	63,12%
Tiempo de espera para realización de RM e informe (días)	2,53	2,79
Tiempo de espera para realización de Ecografía e informe (días)	5,95	6,41
Tiempo de espera para realización de Prueba de Biomecánica e informe (días)	7,74	7,38
Tiempo de espera para atención en Urgencias o en primera consulta (minutos)	9'30"	10'16"
Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva (minutos)	6'24"	5'56"

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

Gráfico: Indicadores destacados de Calidad Asistencial



**Días de espera quirúrgica**



**Días de espera para los resultados de una resonancia magnética**



**Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva**



**Tiempo de espera para atención en urgencias**

Tabla: Indicadores de Seguridad de Pacientes

Indicador	2019	2020
Tasa de reintervenciones	2,70%	3,04%
Tasa de reingresos	0,61%	0,15%
Tasa de reacciones transfusionales	0,0%	0,0%
Porcentaje de informes de alta entregados en mano al alta	100%	100%
Número de guías nuevas o revisadas, relacionadas con la SP	6	13
Tasa de úlceras por presión en paciente ingresado	0,05%	0,10%
Tasa de caídas en paciente ingresado	0,10%	0,0%
Tasa de infecciones de tracto urinario en paciente ingresado	0,09%	0,0%
Tasa de infecciones por catéter venoso en paciente ingresado	0,0%	0,0%
Tasa de infección de herida quirúrgica	1,69%	1,17%
Tasa de Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria	1,51%	1,09%
Porcentaje de Checklist quirúrgicos realizados	99%	99%
Porcentaje de Consentimientos Informados existentes	100%	100%
Tasa de consentimientos informados correctamente cumplimentados	99%	98%
Número de incidentes de seguridad notificados a través del Sistema de Notificación	27	11

GRI 416 103

GRI 416 1

GRI 416 103

GRI 416 1



## Defensoría de clientes

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

Cada queja o reclamación que se recibe en Mutualia es respondida por escrito en un plazo medio que, en 2020, se situó en 7,63 días, disminuyendo en 5,07 días respecto al ejercicio 2019. Una de las causas de este descenso en el tiempo de respuesta se debe a la situación de pandemia, que ha provocado también una reducción en el propio número de quejas, pasando de las 434 de 2019 a 381 de 2020.

Tabla: Motivos de las quejas y reclamaciones

Motivos	2019	2020	▲▼ %
Disconformidad con la calificación de la contingencia	94	85	▼9,57%
Disconformidad con el alta	84	61	▼27,38%
Disconformidad con el trato	67	43	▼35,82%
Asistencia sanitaria inadecuada	55	55	=
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	35	20	▼42,86%
Otros	32	54	▲68,75%
Asistencia sanitaria. Informe médico	19	20	▲5,26%
Transporte	16	6	▼62,5%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	14	4	▼71,43%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	7	9	▲28,57%
Riesgo durante el embarazo y lactancia natural (REL)	4	4	=
Instalaciones	3	2	▼33,33%
Patrimoniales por daños y perjuicios	2	1	▼50,00%
Prestaciones económicas	2	8	▲300,00%
CATA	-	6	-
POCATA	-	2	-
DELTA	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>381</b>	<b>▼12,21%</b>

## Día del cliente

El 31 de enero de 2020, todavía sin ser conscientes de la situación de pandemia que íbamos a vivir, celebramos el Día del Cliente, que es una iniciativa que realizamos todos los años para recordar a las personas de la organización, la importancia de nuestras y nuestros clientes. En esta jornada buscamos hacer partícipe a toda la organización de que todas y cada una de las personas intervenimos en

la cadena de aportación de valor para nuestro principal grupo de interés.

En esta ocasión, utilizamos la magia como hilo conductor del mensaje que queríamos transmitir, destacando que para prestar el mejor servicio, la única magia es la que está en cada una de las personas que trabajan en Mutualia.



## Agradecimientos

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

En el ejercicio 2019, en las encuestas que se realizan a las y los pacientes, a la pregunta "¿Qué es lo que más le ha gustado del servicio?", 1.980 personas, de una muestra de 5.849, respondieron con un agradecimiento a la atención de una o varias personas de Mutualia, destacando sobre todo el trato recibido y la profesionalidad de las personas que trabajan en el área sanitaria. Sin embargo, en el ejercicio 2020, no se dispone de un dato comparable ya que,

a causa de la situación de pandemia y de las medidas de seguridad e higiénicas que se tuvieron que implantar, no se han podido realizar.

El dato que si está disponible es el del número de agradecimientos obtenidos a través del canal de quejas, reclamaciones y sugerencias, registrándose 87 agradecimientos en 2020, un 47,46% de incremento respecto a los 59 obtenidos en 2019. Esta subida se debe, principalmente, a los agradecimientos recibidos por el colectivo de sujeto al régimen de autónomos que se ha visto especialmente afectado por la pandemia, sobre todo, por las nuevas prestaciones económicas que han surgido para hacer frente a la situación derivada de la misma.



## Indices de satisfacción

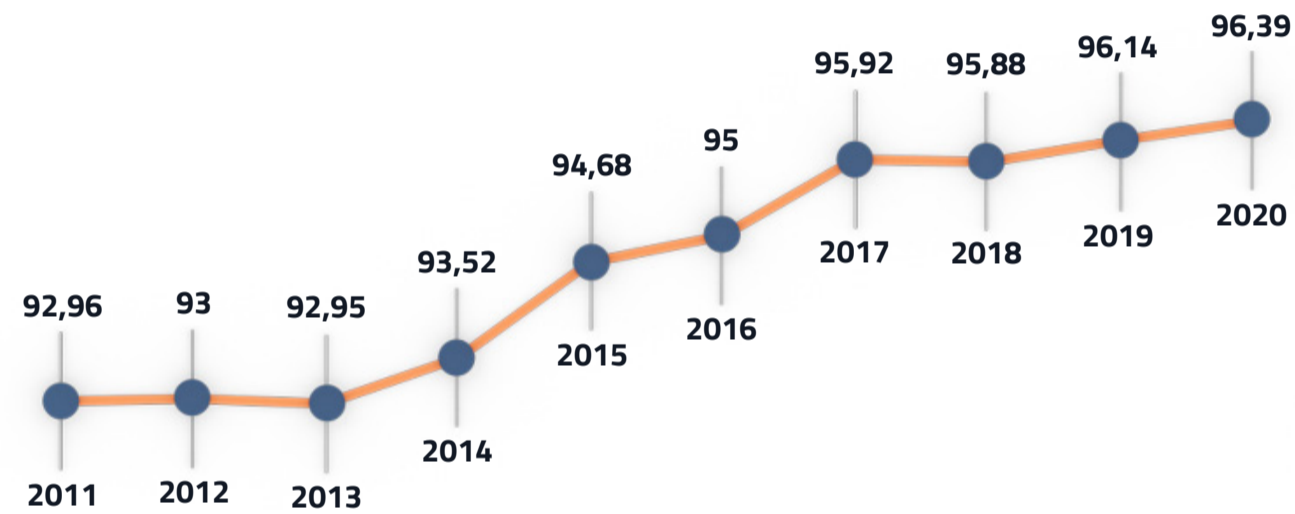
### Satisfacción con la asistencia sanitaria

Todos los años se realiza una encuesta de satisfacción de las y los usuarios de los servicios sanitarios con muestras que se sitúan en torno a las 6.500 personas. En el ejercicio 2020, solo se pudieron realizar encuestas los tres primeros meses del año, ya que, debido a la situación provocada por la COVID19 se canceló por motivos sanitarios, la realización de cuestionarios a través de la tablets. En cualquier caso, se pudieron realizar 1.105 encuestas efectivas, con

un error muestral de un  $\pm 2,9$  %, suficiente para obtener datos comparables con otros ejercicios a nivel global de Mutualia.

En este sentido, se sigue con la tendencia de mejora de este indicador iniciada en el ejercicio 2011, siendo cada vez más difícil superar la puntuación, ya que se parte de los 96 puntos sobre 100.

Gráfico: Evolución del indicador global de satisfacción con la asistencia sanitaria de 2011 al 2020 (en %).



La nota media global de la encuesta ha sido de 8,68 (sobre 10) en la percepción de la calidad del servicio, mejorando ligeramente el dato de 2019 que fue de 8,61.

De los ítems de la encuesta, destacan el de la información y el trato recibido, que alcanzan 8,59 y 8,90 puntos respectivamente. El resto de los ítems preguntados, el tiempo de espera y la valoración general, también obtienen unas notas superiores a 8,5.

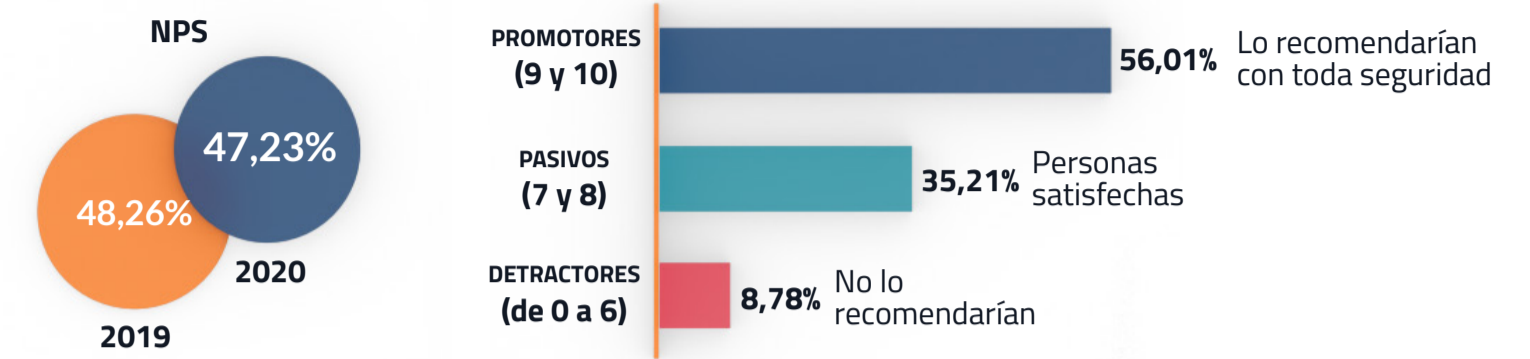
En cuanto a los servicios más valorados, todos están por encima del 8, y destacan los servicios de hospitalización y rehabilitación con 8,9 de puntuación.

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

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

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

Gráfico: Índice de Recomendación Neta (NPS)



### Encuestas de satisfacción sobre prestación de servicios (bienal)

Gráfico: Satisfacción de empresas asociadas

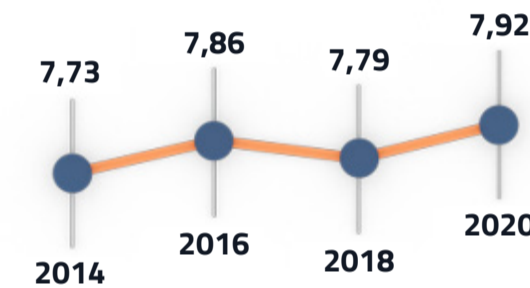


Gráfico: Satisfacción de asesorías colaboradoras

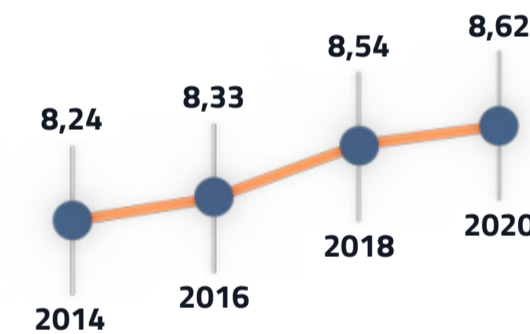
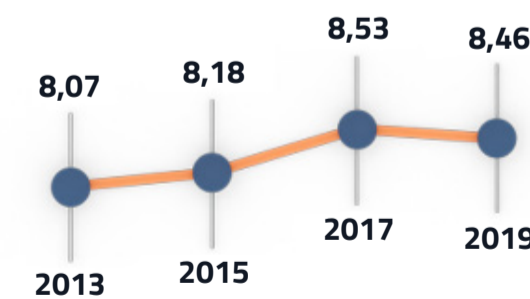


Gráfico: Satisfacción de personas receptoras de prestaciones económicas



GRI 416 103

GRI 416 1



## 5. Monetización Social



**630 M€**



## Monetización Social

### Valor económico y social

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

El proyecto Monetización del Valor Social, es una manera de medir este compromiso y hacer ver el impacto que Mutualia, como organización, genera en la sociedad.

Aunque en años anteriores Mutualia ya ha demostrado su vocación de colaboración, este ejercicio 2020 ha sido especialmente intenso, ya que la actividad de la Entidad se ha visto comprometida con la ejecución de numerosas medidas urgentes y excepcionales como consecuencia de la emergencia de salud pública y declaración mundial de pandemia por la Organización Mundial de la Salud en relación al COVID-19.

Dichas medidas han sido establecidas para garantizar la protección social de las personas trabajadoras que causan baja por aislamiento y enfermedad, para reforzar la protección de colectivos vulnerables (profesionales sanitarios y socio-sanitarios), así como en favor de las personas trabajadoras autónomas particularmente afectadas. Y ha sido en la ejecución de las citadas medidas donde se ha visto el compromiso de Mutualia con la sociedad, así como nuestro valor de equipo, con una increíble colaboración por parte de más de 200 personas voluntarias de la Entidad para dar una respuesta rápida y profesional a las necesidades urgentes de nuestros grupos de interés.

Por todo ello, en este ejercicio 2020 hemos continuado con el proyecto ya iniciado en 2018 en colaboración con la agrupación de interés económico sin ánimo de lucro GEAccounting. Se ha ampliado la información económica y financiera para poder identificar el valor que realmente revierte Mutualia a sus grupos de interés y a la Sociedad en general. Siendo nuestros principales objetivos para abordar este proyecto los siguientes:

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

El modelo confeccionado por esta Entidad es un modelo sólido que permite monetizar, de forma objetiva y comparable con otras organizaciones, los valores identificados por nuestros grupos de interés. Distinguiéndose tres ecosistemas de valor que pretenden objetivar lo que entendemos por valor social:

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

La suma de los tres es a lo que se denomina Valor Social Consolidado.

A través del análisis de los intereses de estos grupos, descubrimos algunas de las variables de valor más importantes que generamos, como son:

- Información y formación en prevención.
- Información y acompañamiento en trámites jurídicos.
- Información y acompañamiento en trámites fiscales.
- Cercanía: comunicación a través de todos nuestros canales.
- Facilidad en los trámites (Web, APP).
- Acompañamiento sanitario y administrativo.
- Trato humano.

- Rapidez en las pruebas.
- Acuerdos con unidades especializadas.
- Agilidad de los procesos y pago de prestaciones.
- Cercanía y accesibilidad por la amplia red de centros.
- Calidad de las instalaciones.
- Aulas de formación: sanitaria y laboral
- Trabajo estable.
- Medidas de conciliación laboral
- Capacitación y especialización del personal sanitario, administrativo y técnico-directivo.

Con todo ello, y tras monetizar estas variables tomando como referencia datos cerrados del ejercicio 2020, se observa que Mutualia cifra su aportación de valor a la sociedad en

**630,4 millones de €**  
**Por cada 1€ que Mutualia ingresa, retorna a la sociedad 1,13€ a través de su actividad.**

Tabla: Cálculo Valor Social

	Sociedad	Clientes pacientes y perceptores	Clientes empresas	AAPP	Personal de Mutualia	Proveedores	Retenido Empresa
Valor Social de Mercado	544.687.696	462.427.347	0	52.303.159	22.233.158	216.121	7.507.912
Valor Social de NO Mercado	85.671.384	83.842.797	79.553.100	83.354.024	2.442.463	0	0
Valor Social Integrado (VASI)	630.359.080	546.270.144	79.553.100	135.657.182	24.675.621	216.121	7.507.912
Ingresos Globales	558.499.340						

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



El índice de valor social de este año 2020 (1,13) es ligeramente inferior al del ejercicio 2019 (1,25), ya que si bien el valor social integrado aportado a la sociedad es de 630.359.080 € un 46,96% superior al del 2019, la financiación recibida por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social para hacer frente a las medidas excepcionales decretadas, esto ha hecho que el índice de referencia basado en los ingresos globales disminuya.

Hemos tomado conciencia de la importancia de dar a conocer nuestro valor diferencial y cómo la cultura organizativa de Mutualia contribuye a nuestros asociados y asociadas directamente, al ahorro para las administraciones públicas y revierte en la Sociedad en general.

GRI 102 21

GRI 203 103

GRI 203 2

GRI 102 21

GRI 203 103

GRI 203 2



# Anexos

## Novedades Legislativas

El ejercicio 2020 ha sido un año abrumador de publicación de disposiciones normativas que han afectado a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, emitidas tanto por el Estado español como por todas las Comunidades Autónomas, con motivo de la crisis sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 después de que el día 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declarase pandemia internacional a la situación de emergencia de salud pública provocada por el COVID19, si bien dado nuestro desarrollo de actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi, son las dictadas por el Lehendakari y la Consejera de Salud del Gobierno Vasco, junto con los numerosos Reales Decretos Leyes publicados por el Gobierno español los que más han impactado en la actividad laboral, económica y social de la Entidad.

La actividad de la Entidad se ha visto comprometida con la ejecución de numerosas medidas urgentes y excepcionales como consecuencia de la emergencia de salud pública mencionada. Dichas medidas han sido establecidas en sucesivos Reales Decretos Leyes para garantizar, unas la protección social de las personas trabajadoras que causen baja por aislamiento y enfermedad, otras para reforzar la protección de colectivos vulnerables (profesionales sanitarios y socio-sanitarios), y otras en favor de las personas trabajadoras autónomas particularmente afectadas, creando en un principio una prestación extraordinaria por cese de actividad que cubre la finalización de la actividad provocada por una situación en todo caso involuntaria, y con posterioridad otras varias prestaciones que han sido prorrogadas durante el año 2021.

A continuación, se relacionan algunas de estas medidas y prestaciones urgentes y excepcionales gestionadas por las Mutuas como consecuencia de la pandemia por COVID19:

- Consideración con carácter excepcional como situación asimilada a accidente de trabajo, exclusivamente para la prestación económica de IT, de los periodos de aislamiento o contagio de las personas trabajadoras, provocados por el virus COVID19 (artículo 5 del Real Decreto-ley 6/2020, modificado por la disposición final 1ª del RD-ley 13/2020 y disposición final 10ª del Real Decreto-ley 28/2020).
- Consideración como contingencia profesional derivada de accidente de trabajo, de las enfermedades padecidas por el personal que presta servicios en centros sanitarios o socio-sanitarios, como consecuencia del contagio del virus SARS-CoV2 durante el estado de alarma (artículo 9 de RD-ley 19/2020, prorrogado por la disposición adicional 8ª del Real Decreto-ley 27/2020 y reformulado mediante la disposición adicional 4ª del

Real Decreto-ley 28/2020).

- Protección como prestaciones derivadas de enfermedad profesional de la enfermedad por contraer el virus SARS-CoV2 de los profesionales sanitarios y sociosanitarios (artículo 6 y disposición final 3ª del Real Decreto-ley 3/2021).
- Prestación extraordinaria por cese de actividad para los afectados por declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID19, con la finalidad de proteger el cese temporal o disminución de la actividad provocada por una situación en todo caso involuntaria (artículo 17 del Real Decreto-ley 8/2020, modificado por la disposición final 1.8 del Real Decreto-ley 11/2020, por la disposición final 2 del Real Decreto-ley 13/2020, por la disposición final 8.1 del Real Decreto-ley 15/2020 y por la disposición final 8.1 del Real Decreto-ley 19/2020).
- Medidas de apoyo a los trabajadores autónomos reguladas en los diversos artículos (8. Exención en la cotización a favor de los trabajadores autónomos que hayan percibido la prestación extraordinaria de cese durante el estado de alarma declarado por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, 9. Prestación de cese de actividad y trabajo por cuenta propia, y 10. Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada) del Real Decreto-ley 24/2020.
- Nuevas medidas que se establecen en los artículos 13 y 14, así como en la disposición adicional cuarta del Real Decreto-ley 30/2020, para garantizar unos ingresos a aquellos trabajadores que se ven afectados por la suspensión de la actividad en virtud de resolución administrativa, aquellos otros que no tienen acceso a una prestación ordinaria de cese, así como a los trabajadores autónomos de temporada que ven reducida su actividad, al tiempo que se mantiene hasta el 31 de enero de 2021 la prestación especial por cese de actividad prevista en el artículo 9 del Real Decreto-ley 24/2020, para aquellos autónomos que la hayan percibido durante el tercer trimestre de 2020 y mantengan las condiciones para su percepción en el cuarto trimestre, y en facilitar el acceso a la misma prestación a aquellos otros autónomos que, habiendo percibido la prestación extraordinaria por cese de actividad hasta el 30 de junio, no percibieron la prestación regulada en el artículo 9 del Real Decreto-ley 24/2020, pero acreditan en el cuarto trimestre las condiciones exigidas por dicho artículo para obtener el derecho a la misma. Todas estas prestaciones se podrán percibir hasta el 31 de enero de 2021.
- Ampliación y prorrogación de las medidas excepcionales de protección de los trabajadores autónomos establecidas en el Real Decreto-ley 30/2020 dada la gravedad de la incidencia que la pandemia está teniendo en todos los

ámbitos de nuestra sociedad, efectuando los ajustes necesarios para mantener dichas medidas de apoyo, que se siguen considerando imprescindibles de cara a la recuperación del tejido productivo hasta el 31 de mayo de 2021 (artículos 5, 6, 7, 8 y disposición transitoria segunda del Real Decreto-ley 2/2021).

- Autorización de exoneraciones a las empresas de la aportación empresarial a la cotización a la Seguridad Social y por conceptos de recaudación conjunta en diferentes porcentajes y condiciones, prorrogadas en el tiempo, como medidas de flexibilización de ajuste temporal de actividad para evitar despidos, siempre que se mantenga el empleo (ERTEs), reguladas en los Real Decreto-ley 8/2020, 18/2020, 24/2020 y 30/2020.

Respecto a normativa no relacionada específicamente con la crisis sanitaria, destacamos a continuación las disposiciones más relevantes publicadas en el ejercicio 2020 de aplicación a las Mutuas:

- Real Decreto-ley 2/2020, de 21 de enero que aprueba medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores.
- Real Decreto 231/2020 de 4 de febrero por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2020.
- Resolución de 13 de abril de 2020, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se modifica la de 1 de julio de 2011, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo (D. Adicional Décima y D. Adicional Undécima: opción por una mutua colaboradora con la Seguridad Social de los trabajadores Autónomos y efectos en la incapacidad temporal de la opción por una mutua colaboradora realizada por los trabajadores Autónomos para causar derecho a la prestación extraordinaria por cese de actividad del art. 17 Real Decreto-ley 8/2020).
- Resolución de 19 de junio de 2020, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registran y publican la revisión salarial y tablas salariales definitivas para el año 2019 del Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de

trabajo a distancia.

- Resolución de 25 de septiembre de 2020, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se amplían, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID19, las actividades preventivas de la Seguridad Social previstas en la Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2019.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Orden ISM/1080/2020, de 20 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2020 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Orden TES/1180/2020, de 4 de diciembre, por la que se adapta en función del progreso técnico el Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021.

Seguidamente, por orden cronológico, se relacionan las disposiciones normativas vigentes de mayor trascendencia para las Mutuas publicadas en años anteriores a 2020:

- Decreto de 22 de junio de 1956, que aprueba el texto refundido de la legislación de accidentes de trabajo y reglamento para su aplicación.
- Decreto 3158/1966 de 23 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento General que determina la cuantía de las prestaciones económicas del Régimen General de la Seguridad Social y condiciones para el derecho a las mismas.
- Orden de 13 de febrero 1967 que establece normas para la aplicación y desarrollo de las prestaciones de muerte y supervivencia del Régimen General de la Seguridad Social.
- Orden de 13 de octubre de 1967 que regula la prestación de Seguridad Social por incapacidad temporal.
- Orden de 15 de abril de 1969 reguladora de las prestaciones de incapacidad permanente en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Decreto 2530/1970 de 20 de agosto por el que se regula



- el Régimen Especial de la Seguridad Social de los trabajadores por cuenta propia o autónomos (y su Orden de 24 de septiembre de 1970 de desarrollo).
- Decreto 1646/1972 de 23 de junio que desarrolla la Ley 24/1972 de 21 de junio, en materia de prestaciones del Régimen General de la Seguridad Social (y su Orden de 31 de julio de 1972 de desarrollo).
  - Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
  - Real Decreto 1221/1992, de 9 de octubre, sobre el patrimonio de la Seguridad Social.
  - Real Decreto 1300/1995 de 21 de julio que desarrolla en materia de incapacidades laborales del sistema de Seguridad Social, la Ley 42/1994 (y su Orden de 18 de enero de 1996 de desarrollo).
  - Real Decreto 1391/1995 de 4 de agosto por el que se aprueba el Reglamento General de Gestión Financiera de las Seguridad Social (y su Orden de desarrollo de 22 de febrero de 1996).
  - Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, que aprueba el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
  - Real Decreto 2064/1995 de 22 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento General sobre cotización y liquidación de otros derechos de la Seguridad Social.
  - Real Decreto 84/1996 de 26 de enero por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.
  - Real Decreto 706/1997, de 16 de mayo, por el que se desarrolla el régimen de control interno de la Intervención General de la Seguridad Social.
  - Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social.
  - Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
  - Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y posibilita su transmisión por procedimiento telemático.
  - Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
  - Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
  - Real Decreto 1273/2003 de 10 de octubre por el que se regula la cobertura de las contingencias profesionales de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de trabajadores autónomos.
  - Real Decreto 1415/2004 de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento General de recaudación de la Seguridad Social (y su Orden TAS 1562/2005 de 25 de mayo, de desarrollo).
  - Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre por el que se establece la cartera de servicios comunes del

- Sistema Nacional de Salud y procedimiento para su actualización.
- Real Decreto 1299/2006 de 10 de noviembre por el que se aprueba el cuadro de enfermedades en el sistema de la Seguridad Social y establece criterios para su notificación y registro.
  - Ley 41/2006 de 28 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para 2007 (D. Adicional 4ª en su actual redacción dada por la D. final quinta del Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre) sobre tarifa de primas por accidente de trabajo y enfermedad profesional.
  - Orden TAS 1/2007 de 2 de enero que establece el modelo de parte de enfermedad profesional, dicta normas para su elaboración y transmisión y crea el correspondiente fichero de datos personales.
  - Ley 20/2007 de 11 julio de Estatuto del trabajo autónomo.
  - Real Decreto 295/2009 de 6 de marzo que regula las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
  - Orden TIN/971/2009, de 16 de abril, por la que se establece la compensación de gastos de transporte en los casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales y de comparecencias para la realización de exámenes o valoraciones médicas (y Resolución de 21 de octubre de 2009 que dicta instrucciones - BOE 04.11.2009).
  - Orden TIN/ 866/2010, de 5 de abril, por la que se regulan los criterios que, en su función de colaboración con la Seguridad Social, deben seguir las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y sus entidades y centros mancomunados, en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras.
  - Ley 33/2011 de 4 de octubre General de Salud Pública.
  - Real Decreto 1148/2011 de 29 de julio de aplicación y desarrollo en el sistema de la Seguridad Social de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
  - Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública, a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
  - Real Decreto 1541/2011 de 31 de octubre por el que se desarrolla la Ley 32/2010 de 5 de agosto por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
  - Real Decreto 1596/2011 en relación con la extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.
  - Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las Mutuas Colaboradoras con la

Seguridad Social.

- Ley 28/2011 de 22 de septiembre por el que se integra el Régimen especial agrario de la Seguridad Social en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social.
- Decreto Gobierno Vasco 38/2012, de 13 de marzo, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- Real Decreto 1506/2012 de 2 de noviembre que regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y fija las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- Real Decreto 625/2014 de 18 de julio que regula determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros 365 días de su duración.
- Ley 23/2015 de 21 de julio de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 47/2015 de 21 de octubre reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 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.
- Ley General de la Seguridad Social, aprobada por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.
- Ley 6/2017 de 24 de octubre de reformas urgentes del trabajo autónomo
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 860/2018, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto-Ley 24/2018, de 21 de diciembre que aprueba medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público.
- Acuerdo del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de valores de 2 de febrero de 2019 (BOE 5 de marzo de 2019) por el que se aprueba el nuevo Código de Conducta relativo a las inversiones de las entidades sin ánimo de lucro, entre las que se encuentran las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

- Ley 4/2019 de 4 de febrero de sostenibilidad energética de la Comunidad Autónoma Vasca.
- Resolución de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social de 18 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 2019.
- Real Decreto 601/2019 de 18 de octubre sobre justificación y optimización del uso de las radiaciones ionizantes para la protección radiológica de las personas con ocasión de exposiciones médicas.
- Resolución de 28 de octubre de 2019, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 b), del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (Prestaciones de Asistencia Social).
- Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
- Real Decreto 749/2019, de 27 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento del Inventario de Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local.





## Encuadre GRI

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

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





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

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

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



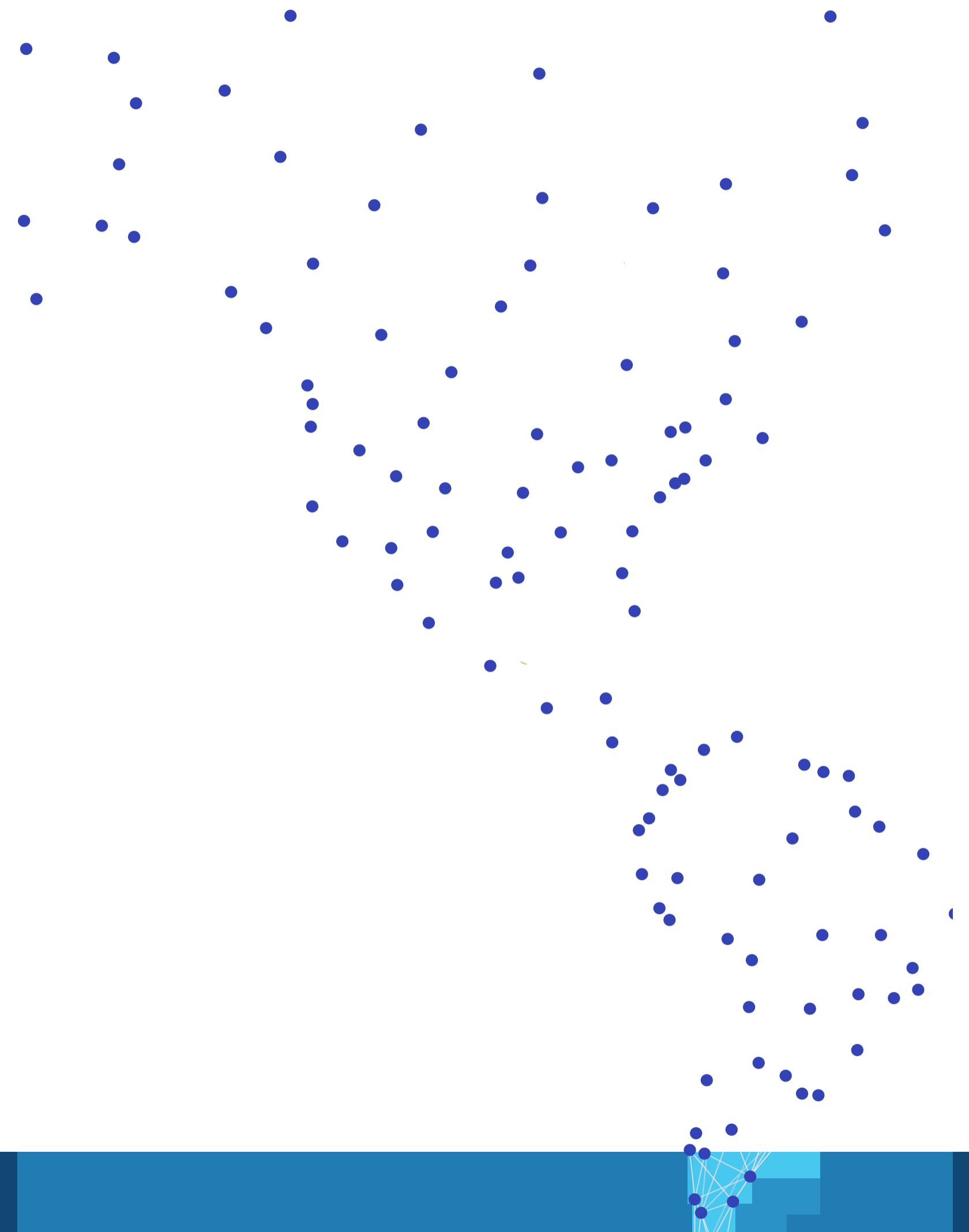
Gobernanza	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	122	El director gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización.	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas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

Participación de los Grupos de Interés	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS	
102-40	Lista de grupos de interes	<a href="#">44</a> <a href="#">45</a>			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	123	100% de los trabajadores	6	8.8, 10.3, 10.4
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	<a href="#">44</a> <a href="#">45</a>			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	<a href="#">44</a> <a href="#">45</a>			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	<a href="#">12</a> <a href="#">14</a> <a href="#">44</a> <a href="#">45</a>			





Prácticas para la elaboración de informes	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-45	124	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 2	
102-46	<a href="#">12</a> <a href="#">14</a> 124	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	En la memoria se informa tanto de los aspectos priorizados por los Grupos de Interés, como de aquellos no identificados como prioritarios.	
102-47	<a href="#">13</a>	Lista de temas materiales		
102-48	124	Reexpresión de la información	Las reformulaciones se especifican en cada caso en particular a lo largo de la memoria pero en la memoria actual no hay cambios significativos.	
102-49	124	Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración, a excepción de los cambios en los estándares GRI	
102-50	124	Periodo objeto del informe	2020	
102-51	124	Fecha del ultimo informe	Memoria 2019 publicada en 2020	
102-52	124	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	<a href="#">2</a> <a href="#">14</a> 124	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	dircom@mutualia.es	
102-54	<a href="#">10</a>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estandares GRI		
102-55	118	Índice de contenidos GRI		
102-56		Verificación externa de la memoria	Se realiza con carácter bienal.	





## Indicadores GRI

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 202: DESEMPEÑO ECONÓMICO (Versión 2016)</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">115</a> <a href="#">117</a>		10.3, 10.4, 16.6
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	<a href="#">126</a> <a href="#">142</a> <a href="#">155</a>	2.519.750,30	2, 5, 8, 10.3, 10.4, 16.6
202-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	126	Por el tipo de actividad que desarrollamos no se ha considerado realizar actividades debido al cambio climático	7, 10 13
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	126	No hay planes de jubilación	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	126	Ninguna	
<b>GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	126		6 8.3, 8.5, 8.8
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	126	10% superior en primer año, 20% el segundo año y 30% el tercer año (salario base de Mutualia) No se presentan diferencias por sexo.	6 1, 5, 8.3, 8.5, 8.8 10.3
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	126	100%	2, 6 8

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">112</a> <a href="#">113</a>		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	<a href="#">98</a>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	<a href="#">112</a> <a href="#">113</a>		
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">84</a>		6 8.4
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	<a href="#">84</a>	72,24%	6 12
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	<a href="#">39</a> <a href="#">40</a>		2, 10 16.5, 16.6
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	127	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.	2, 10 16.5, 16.6
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	127	2 jornadas de formación para toda la plantilla impartidas por un especialista. Certificado de Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601 expedido por AENOR.	2, 10 16.5, 16.6



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

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS	
302-1	87	Consumo energético dentro de la organización Electricidad (verde): 8.343,40 GJ Gas natural :3.144,05 GJ Gasoleo:97,66 GJ Biomasa:1.997,49 GJ Cogenerador:17,53 GJ Total: 13.600 GJ		7,8,9	7, 8, 12, 13
302-2	129	Consumo energético fuera de la organización	No disponemos del dato	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-3	129	Intensidad energética Energía total: 0,64 GJ/m2 Electricidad: 0,39 GJ/m2 Térmica: 0,31GJ/m2 Gasoil: 0,005GJ/km		7,8,9	7, 8, 12, 13
302-4	129	Reducción del consumo energético Eléctrica: -6,02% Térmica: -12,53%		7,8,9	7, 8, 12, 13
302-5	87	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		7,8,9	7, 8, 12, 13
<b>GRI 303: AGUA Y AFLUENTES versión 2018</b>					
103-1 103-2 103-3	85	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2018 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		7,8	6.4, 12.2, 13.2, 14
303-1	87 129	Consumo de agua Suministro agua municipal 8.551,88 m3 Disminución - 23,40 ( Entre otras causas Pandemia Covid)		8,9	6, 8,12, 14
303-2	129	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua El uso de agua es exclusivamente sanitaria y se vierte al alcantarillado público.		8,9	6, 8,12, 14
303-3	129	Interacción con el agua como recurso compartido		8,9	6, 8,12, 14
303-4	129	Vertidos de agua El único vertido es de agua sanitaria al colector de la red de saneamiento		8,9	6, 8,12, 14
303-5	129	Extracción de agua 8.551,88 m3		7,8	6, 8,12, 14



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

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



Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS	
306-5	132	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Ninguno	7,8	3, 6, 12, 14
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	<a href="#">33</a> <a href="#">35</a>	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		7,8	12.2, 12.7, 13.2
307-1	132	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2020, Mutualia no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.		
<b>GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	<a href="#">84</a>	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.			
308-1	132	Nuevos proveedores que han pasado filtros de Evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100% Todos los contratos incluye cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación ambiental y utilización de productos respetuosos con el medioambiente		
308-2	132	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	0	7,8,9	
<b>GRI 401: EMPLEO versión 2016</b>					
103-1 103-2 103-3	<a href="#">48</a> <a href="#">61</a>	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
401-1	<a href="#">51</a>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		6	5, 8

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



Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
403-5	<a href="#">56</a> <a href="#">57</a>			3,4
403-6	134	3 Comités de Seguridad y Salud Laboral	3	3,4, 8,3, 8,5, 8,8, 10,3, 10,4
403-7	134	0		3,8
403-8	134	100% Cubierto por la ley de Prevención de Riesgos Laborales, según el art. 38.1. 100% asuntos de seguridad y salud en el trabajo	3	3,4, 8,3, 8,5, 8,8, 10,3, 10,4
403-9	<a href="#">56</a>			3,8
403-10	<a href="#">56</a>			3,8
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	<a href="#">54</a> <a href="#">56</a>		6	3,4, 3,5, 3,6, 4,3, 4,7, 5,1, 5,4, 8,3, 8,5, 8,8, 9,5, 10,3
404-1	<a href="#">54</a>			5,8
404-2	<a href="#">54</a> <a href="#">57</a>			3,4, 3,5, 5,1, 8,3, 8,5,
404-3	134	No aplica al no disponer de carreras profesionales.		3,4, 5,1, 8,3, 8,5, 8,8, 10,3

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	6	5,1, 5,2, 5,4, 5,5, 8,3, 8,5, 8,8, 9,1, 10,2, 10,3
405-1	<a href="#">48</a> <a href="#">50</a> 135	No se dispone de los datos que evidencien la edad de los órganos de gobierno	6	5,8
405-2	<a href="#">49</a>	No hay diferencias	1,6	5,1, 8,3, 8,5, 8,8, 10,3
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	6	5,1, 8,3, 8,5, 8,8, 9,1,
406-1	135	0		5,8, 16
<b>GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	1,2,3	8
407-1	135	0		8

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

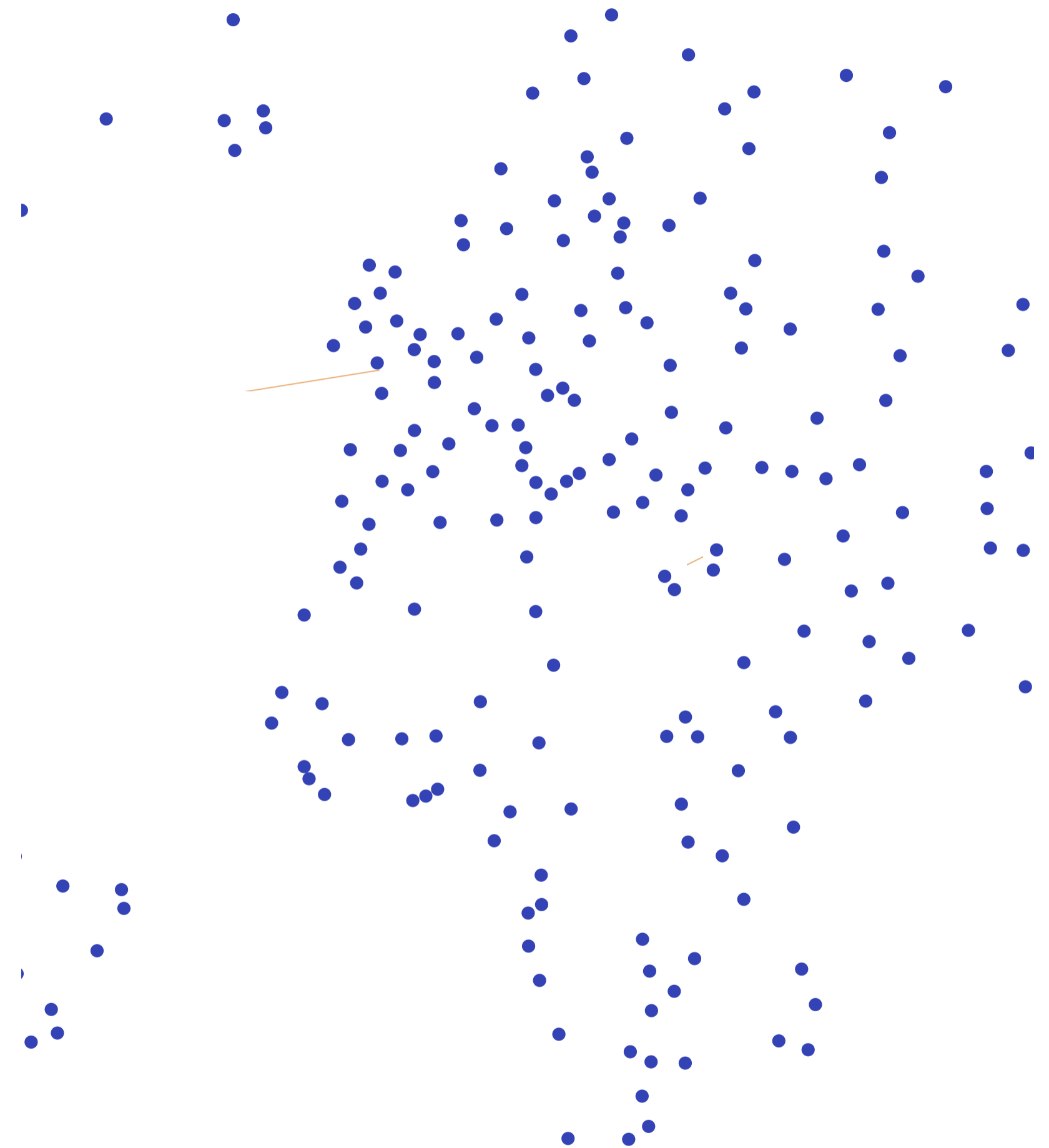
Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
<b>GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3		Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	No aplicable a la actividad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



Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
413-1	138	0		1, 2
413-2	138	Por el tipo de actividad que desarrollamos los impactos negativos sobre las comunidades locales no son significativos		1, 2
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	84			
414-1	84 138	0	1,2	
414-2	138	0	1,2	
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3			10	16
415-1	138	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	10	
<b>GRI 416: SEGURIDAD Y SALUD DE LOS CLIENTES versión 2016</b>				

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
103-1 103-2 103-3	88 98 104 105 108			3.4, 3.5, 3.6, 3.8, 4.7, 5.1, 5.2, 9.1
416-1	88 98 104 105 108		1	
416-2	139	0	1	
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3				12, 16
417-1	139	0		12
417-2	139	0		
417-3	139	0		16
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE versión 2016</b>				

Contenido Específico	Pg.	Información 2019	Principio del Pacto Mundial	ODS
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión. <a href="#">33</a> <a href="#">35</a> <a href="#">79</a> <a href="#">81</a> <a href="#">102</a> <a href="#">103</a>		1	1.3, 16.10
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente <a href="#">106</a> 140	Quejas internas 2020: 381	1,4,5,6	16
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO versión 2016</b>				
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión. <a href="#">33</a> <a href="#">35</a>		1,2,10	8.8, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico 140	0		





## Cuentas Anuales y análisis financiero.

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

Esta orientación a nuestros grupos de interés, como eje central, ha sido la que ha hecho posible que durante este ejercicio 2020 hayamos destinado todos nuestros recursos humanos y económicos a dar respuesta a las diferentes necesidades que han surgido como consecuencia de la situación sanitaria originada por la COVID-19.

Desde el año 2018 hemos desarrollado un modelo para poder medir, comparar y evaluar estos valores a través de los propios grupos de interés.

Este año 2020, se ha puesto más que nunca en relieve el valor que aportamos a la sociedad a través de nuestra gestión. Estos valores se han concentrado en dar respuesta inmediata a través de todos nuestros canales de comunicación, respuesta económica a través del pago de prestaciones en el menor plazo posible, así como respuesta sanitaria poniendo a disposición de la Sanidad Pública todos nuestros recursos sanitarios.

Las cuentas anuales de Mutualia correspondientes al ejercicio 2020 han sido elaboradas con base en la Adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de Seguridad Social, que resulta de aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social por Resoluciones de la Intervención General de la Seguridad Social de fechas 1 de julio de 2011, 9 de mayo de 2012, 5 de julio de 2016, 9 de febrero de 2017 y 14 de diciembre de 2018; teniendo en consideración la Orden ISM/1080/2020, de 20 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2020 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social, así como los diferentes Reales Decretos Leyes mediante los cuales se han aprobado numerosas medidas urgentes y excepcionales como consecuencia de la emergencia de salud pública y declaración mundial de pandemia por la Organización Mundial de la Salud en relación al COVID-19.

De conformidad con los artículos 143, 168.a) y 169 de la Ley General Presupuestaria y de acuerdo con lo establecido en el artículo 98.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de Octubre, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS), concluyendo en los informes

correspondientes que, las cuentas anuales expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como de los resultados, de los flujos de efectivo y del estado de liquidación del presupuesto de la Entidad, de conformidad con el marco normativo financiero, presupuestario y contable que resulta de aplicación.

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

## Resultado del ejercicio

### Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado neto obtenido por Mutualia en el ejercicio 2020 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social ha ascendido a 824.204,56 euros. El mismo se ve incrementado por una parte en 2.989.179,84 euros por el resultado positivo de ejercicios anteriores reflejado en el estado de cambios en el patrimonio neto, y minusvalorado por 5.803.077,82 euros por la variación de la provisión de cuotas morosas; resultando así un resultado negativo a distribuir del ejercicio 2020 de 1.989.693,42 euros.

### Ingresos

El total de ingresos, una vez deducido el deterioro de valor de los mismos, asciende a 579.530.148,33 euros; siendo la partida de Cotizaciones Sociales la más significativa con 350.977.611,73 euros. La misma se ha incrementado en un 3,4 % sobre las cuotas del ejercicio 2019, debido principalmente a la subida de la tarifa de CNAEs que se produjo con efectos 2019 y repercusión en 2020, al incremento de las bases de cotización medias, así como a la inclusión en esta partida de ingresos de las exoneraciones relativas a las exenciones de cotizaciones, tanto de cuenta ajena como de cuenta propia.

### Gastos

Los gastos totales, incluida la variación de la Provisión para Contingencias en Tramitación, ascienden a 580.534.742,92 euros; siendo su principal partida las Prestaciones Sociales

por un total de 394.448.860,14 euros, un 127,35 % más que en el año 2019.

Este incremento ha venido derivado principalmente por las numerosas medidas urgentes y excepcionales aprobadas como consecuencia de la situación de emergencia derivada del COVID-19. Unas para garantizar la protección social de las personas trabajadoras autónomas particularmente afectadas, creandose una prestación extraordinaria por cese de actividad que cubre la finalización de la actividad provocada por una situación en todo caso involuntaria (81.643.635,27 euros), y otras para dar protección a las personas trabajadoras que causan baja por aislamiento y enfermedad (68.635.326,39 euros). Todo ello acompañado de un incremento de las prestaciones ordinarias respecto al ejercicio 2019 de 70.670.684,84 euros, provocado por la situación de estrés a la que ha estado sometido el sistema de salud pública y el INSS, demorándose todo lo relacionado con el seguimiento y control de las bajas médicas al estar la sanidad pública centrada en el control sanitario de la pandemia.

Se ha podido hacer frente a esta situación gracias a la financiación extraordinaria recibida por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social con cargo a fondos del Estado, así como a nuestra solvente posición financiera.

## Variación de resultados netos generados

Variación de resultados motivada por la dotación de la

provisión de cuotas morosas, que aun siendo del propio ejercicio 2020, por normativa se realiza a 1 de enero del año siguiente, con un importe total de 5.803.077,82 euros.

## Variación de resultados de ejercicios anteriores

Resultado de ejercicios anteriores por un importe global de 2.989.179,84 euros.

## Reservas e Ingreso del Resultado Económico Positivo

El resultado a distribuir en el presente ejercicio 2019 asciende a un total de 12.061.803,39 euros y se ha destinado a la dotación de reservas al Fondo de Contingencias Profesionales según la propuesta de distribución de la Junta Directiva y teniendo en consideración el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, artículos 95 "Resultado económico y reservas" y 96 "Excedentes", así como el oficio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de fecha 31 de marzo de 2016 que especifica el destino de la Reserva de Asistencia Social, a 1 de enero de 2020 las reservas de Mutualia presentarán los siguientes saldos:

Resultado (€)	Situación 31-12-2020	Situación 31-12-2019	Situación 31-12-2018
Resultado del ejercicio	-4.978.873	8.053.234	11.418.684
Variación resultado de ejercicios anteriores	2.989.180	4.008.569	4.215.880
<b>Resultado a distribuir</b>	<b>-1.989.693</b>	<b>12.061.803</b>	<b>15.634.564</b>

Distribución del resultado			
Reservas distribuidas (€)	Situación 31-12-2020	Situación 31-12-2019	Situación 31-12-2018
Reserva de Estabilización (C.P.) (42,74%)	1.947.792	7.917.823	4.000.883
Reserva de Asistencia Social	-377.616	-524.042	-44.922
Reserva Complementaria C.P.	-490.378	-618.410	135.906
Reserva de Estabilización (C.C.) (5%)	-6.288	-206.961	194.745
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) (5%)	-706.536	491.287	-24.515
<b>TOTAL RESERVAS</b>	<b>366.974</b>	<b>7.059.696</b>	<b>4.262.098</b>
APLICACIÓN RESERVA ASISTENCIA SOCIAL	<b>377.616</b>	<b>1.021.605</b>	<b>1.162.081</b>
FONDO DE CONTINGENCIAS PROFESIONALES DE LA S.S.	<b>0</b>	<b>3.980.502</b>	<b>8.937.275</b>
RESERVA ESTABILIZACIÓN C.A.T.A. EN LA TGSS	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.273.110</b>
Ingreso rescate reserva CATA	<b>-2.734.284</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Es por lo que, a 1 de enero de 2021 las reservas de Mutualia presentarán los siguientes saldos:

Reservas constituidas (€)	Situación 01-01-2020	Situación 01-01-2019	Situación 01-01-2018
Reserva de Estabilización (C.P.) (42,74%)	102.531.442	100.583.650	92.665.827
Reserva de Asistencia Social	2.928.555	3.306.171	3.830.213
Reserva Complementaria C.P.	0	497.563	1.117.159
Reserva de Estabilización (C.C.) (5%)	4.122.310	4.128.598	4.335.559
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) (5%)	216.700	923.235	431.949
<b>TOTAL RESERVAS</b>	<b>109.799.006</b>	<b>109.439.217</b>	<b>102.380.707</b>

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

## Patrimonio Privativo

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

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

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

El resultado obtenido por Mutualia en el ejercicio 2020 en la gestión de su Patrimonio Histórico ha ascendido a un total de 1.695.545,74 euros, un 25,40% más que en el 2019. Este incremento se debe principalmente a un ingreso extraordinario por la devolución a Mutualia de la cantidad de 878.557,13 euros en concepto de aportaciones realizadas a un fondo mutual consecuencia de nuestra baja como mutualista.

Este resultado se distribuye íntegramente a reservas voluntarias, situándose así las mismas en un importe global de 24.618.794,81 euros.

## Balance de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

### Balance Integrado

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2020	2019 REEXPRESADO	2018 REEXPRESADO
Patrimonio Neto	173.995.262	175.850.493	172.786.023
Pasivo no corriente	4.331.636	4.307.263	3.668.372
Pasivo corriente	148.521.665	75.945.879	94.444.874
<b>PASIVO</b>	<b>326.848.563</b>	<b>256.103.635</b>	<b>270.899.269</b>

ACTIVOS TOTALES	2020	2019	2018
Activo no corriente	72.945.372	89.290.929	92.194.283
Activo corriente	253.903.191	166.812.706	178.704.987
<b>ACTIVO</b>	<b>326.848.563</b>	<b>256.103.635</b>	<b>270.899.269</b>





## Balance Seguridad Social

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2020	2019 REEXPRESADO	2018 REEXPRESADO
Patrimonio Neto	135.315.295	138.866.072	137.153.720
Pasivo no corriente	4.133.231	4.108.859	3.469.967
Pasivo corriente	148.301.560	75.572.227	94.172.140
<b>PASIVO</b>	<b>287.750.086</b>	<b>218.547.157</b>	<b>234.795.827</b>
ACTIVOS TOTALES	2020	2019	2018
Activo no corriente	60.601.294	58.078.740	60.960.632
Activo corriente	227.148.792	160.468.417	173.835.195
<b>ACTIVO</b>	<b>287.750.086</b>	<b>218.547.157</b>	<b>234.795.827</b>

## Balance Patrimonio Privativo

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2020	2019 REEXPRESADO	2018 REEXPRESADO
Patrimonio Neto	38.679.967	36.984.421	35.632.303
Pasivo no corriente	198.405	198.405	198.405
Pasivo corriente	220.105	373.652	272.734
<b>PASIVO</b>	<b>39.098.477</b>	<b>37.556.478</b>	<b>36.103.442</b>
ACTIVOS TOTALES	2020	2019	2018
Activo no corriente	12.344.078	31.212.189	31.233.651
Activo corriente	26.754.399	6.344.289	4.869.791
<b>ACTIVO</b>	<b>39.098.477</b>	<b>37.556.478</b>	<b>36.103.442</b>

## Resultado de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

## Resultado Integrado

CUENTA DE RESULTADOS INTEGRADA	2020	2019	2018
TOTAL INGRESOS	556.123.274	341.313.666	304.242.254
Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento SS	498.182.250	274.342.299	236.520.965
Gastos de personal	33.540.362	32.983.970	31.582.503
Gastos Corrientes	21.798.270	22.906.574	23.503.114
TOTAL DE GASTOS	553.520.881	330.232.842	291.606.581
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>2.602.393,18</b>	<b>11.080.824,01</b>	<b>12.635.672,38</b>
Variación de resultados de ejercicios anteriores	2.989.179,84	4.008.568,92	4.215.879,78
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-5.803.077,82	-1.576.522,76	198.996,98
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>-211.504,80</b>	<b>13.512.870,17</b>	<b>17.050.549,14</b>
Impuesto sobre beneficios	82.643	98.949	104.993
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>-294.148</b>	<b>13.413.921</b>	<b>16.945.557</b>

## Resultado Seguridad Social

CUENTA DE RESULTADOS SEGURIDAD SOCIAL	2020	2019	2018
TOTAL INGRESOS	553.698.983	339.438.767	302.403.530
Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento SS	498.182.250	274.342.299	236.520.965
Gastos de personal	33.540.362	32.983.970	31.582.503
Gastos Corrientes	21.152.167	22.482.741	23.080.375
TOTAL DE GASTOS	552.874.779	329.809.010	291.183.843
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>824.205</b>	<b>9.629.757</b>	<b>11.219.687</b>
Variación de resultados de ejercicios anteriores	2.989.180	4.008.569	4.215.880
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-5.803.078	-1.576.523	198.997
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>-1.989.693</b>	<b>12.061.803</b>	<b>15.634.564</b>

## Resultado Patrimonio Histórico

CUENTA DE RESULTADOS PATRIMONIO HISTÓRICO	2020	2019	2018
TOTAL INGRESOS	2.424.291	1.874.899	1.838.724
Gastos gestión ordinaria	567.118	271.599	271.728
Gastos Corrientes	78.984	152.234	151.011
TOTAL DE GASTOS	646.102	423.832	422.739
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>1.778.189</b>	<b>1.451.067</b>	<b>1.415.985</b>
Impuesto sobre beneficios	82.643	98.949	104.993
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>1.695.546</b>	<b>1.352.118</b>	<b>1.310.993</b>

## Ratios económicos y financieros del ejercicio

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

### Seguridad Social

RATIOS ECONÓMICOS	2020	2019	2018
Rendimiento de fondos propios (ROE) (Resultado/ F.P.)	0,61%	7,09%	8,43%
Descomposición:			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	0,15%	2,84%	3,45%
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,92	1,57	1,63
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	2,13	1,59	1,50

RATIOS FINANCIEROS	2020	2019	2018
Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente)	0,34	0,22	0,20
Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente)	1,49	1,74	1,84
Liquidez general( Activo Corriente/Pasivo Corriente)	1,53	2,08	2,20
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,53	0,37	0,33
Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no corriente)	35,88	18,43	18,11
Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	7,62	14,36	8,75

### Patrimonio Privativo

RATIOS FINANCIEROS	2020	2019	2018
Liquidez general( Activo Corriente/Pasivo Corriente)	121,55	16,98	13,95
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,011	0,015	0,021





## BALANCE DE SITUACIÓN 2020. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ACTIVO (€)	2020	2019 REEXPRESADO
<b>A) Activo no corriente</b>	<b>60.601.294,38</b>	<b>58.078.739,80</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>2.937.273,15</b>	<b>2.439.397,29</b>
3. Aplicaciones informáticas	1.629.966,43	1.906.185,37
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	1.307.306,72	533.211,92
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>12.488.341,93</b>	<b>13.017.614,78</b>
1. Terrenos	675.974,78	675.974,78
2. Construcciones	3.827.561,27	3.873.384,08
5. Otro inmovilizado material	7.984.805,88	8.468.255,92
<b>IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas</b>	<b>2.606.261,34</b>	<b>2.606.261,34</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.606.261,34	2.606.261,34
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>42.480.391,30</b>	<b>39.931.220,45</b>
2. Créditos y valores representativos de deuda	42.466.138,28	39.913.912,43
4. Otras inversiones financieras	14.253,02	17.308,02
<b>VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo</b>	<b>89.026,66</b>	<b>84.245,94</b>
<b>B) Activo corriente</b>	<b>227.148.791,83</b>	<b>160.468.417,11</b>
<b>II. Existencias</b>	<b>176.985,82</b>	<b>106.109,30</b>
1. Productos farmacéuticos	31.614,90	31.917,25
2. Material sanitario de consumo	143.484,74	73.154,43
3. Otros aprovisionamientos	1.886,18	1.037,62
<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>170.114.419,81</b>	<b>118.157.786,79</b>
1. Deudores por operaciones de gestión	1.166.381,17	4.676.432,80
2. Otras cuentas a cobrar	168.876.409,43	113.427.397,40
3. Administraciones públicas	71.629,21	53.956,59
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>6.017.881,08</b>	<b>25.348.509,39</b>
2. Créditos y valores representativos de deuda	6.017.881,08	25.346.573,39
4. Otras inversiones financieras	0,00	1.936,00
<b>VI. Ajustes por periodificación</b>	<b>189.157,91</b>	<b>301.788,15</b>
<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>50.650.347,21</b>	<b>16.554.223,48</b>
1. Otros activos líquidos equivalentes	44.771.000,00	15.200.000,00
2. Tesorería	5.879.347,21	1.354.223,48
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>287.750.086,21</b>	<b>218.547.156,91</b>

## BALANCE DE SITUACIÓN 2020. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

PASIVO (€)	2020	2019 REEXPRESADO
<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>135.315.295,24</b>	<b>138.866.071,57</b>
<b>II. Patrimonio generado</b>	<b>134.998.382,06</b>	<b>138.539.480,60</b>
1. Reservas	114.174.497,48	106.477.997,19
2. Resultados de ejercicios anteriores	19.999.680,02	22.536.937,65
3. Resultados de ejercicio	824.204,56	9.524.545,76
<b>IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados</b>	<b>316.913,18</b>	<b>326.590,97</b>
<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>4.133.230,94</b>	<b>4.108.858,81</b>
<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	<b>4.133.230,94</b>	<b>4.108.858,81</b>
<b>II. Deudas a largo plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
4. Otras deudas	0,00	0,00
<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>148.301.560,03</b>	<b>75.572.226,53</b>
<b>I. Provisiones a corto plazo</b>	<b>28.739.847,19</b>	<b>22.352.089,29</b>
<b>II. Deudas a corto plazo</b>	<b>376.751,10</b>	<b>909.659,47</b>
4. Otras deudas	376.751,10	909.659,47
<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>	<b>119.184.961,74</b>	<b>52.310.477,77</b>
1. Acreedores por operaciones de gestión	8.248.573,16	6.096.265,57
2. Otras cuentas a pagar	108.690.473,81	44.057.060,34
3. Administraciones públicas	2.245.914,77	2.157.151,86
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>287.750.086,21</b>	<b>218.547.156,91</b>

## CUENTA DE RESULTADOS 2020. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

PARTIDA (€)	2020	2019 REEXPRESADO
1. Cotizaciones sociales	350.977.611,73	339.442.432,19
2. Transferencias y subvenciones recibidas	203.417.236,15	49.407,28
3. Prestaciones de servicios	1.226.313,34	1.851.532,22
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	23.292.086,86	18.173.942,95
6. Excesos de provisiones	616.900,25	795.254,61
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>579.530.148,33</b>	<b>360.312.569,25</b>
7. Prestaciones sociales	-394.448.860,14	-173.499.213,64
8. Gastos de personal	-33.540.361,65	-32.983.969,90
9. Trasferencias y subvenciones concedidas	-102.509.269,55	-94.350.601,15
10. Aprovisionamientos	-7.907.268,76	-8.832.567,87
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-40.200.015,23	-40.967.434,43
12. Amortización del inmovilizado	-1.928.967,59	-1.803.476,00
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-580.534.742,92</b>	<b>-352.437.262,99</b>
<b>I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-1.004.594,59</b>	<b>7.875.306,26</b>
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-16.609,40	-24.078,23
14. Otras partidas no ordinarias	476.884,20	47.374,38
<b>II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>	<b>-544.319,79</b>	<b>7.898.602,41</b>
15. Ingresos financieros	1.374.496,50	1.736.117,37
16. Gastos financieros	-5.972,15	-4.962,55
<b>III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>1.368.524,35</b>	<b>1.731.154,82</b>
<b>IV. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>824.204,56</b>	<b>9.629.757,23</b>
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	0,00	-105.211,47
<b>VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>	<b>824.204,56</b>	<b>9.524.545,76</b>

## ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO 2020. SEGURIDAD SOCIAL

CONCEPTO (€)	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019</b>	<b>0,00</b>	<b>135.550.300,76</b>	<b>0,00</b>	<b>326.590,97</b>	<b>135.876.891,73</b>
<b>B. AJUSTES POR CAMBIO DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>	<b>0,00</b>	<b>2.989.179,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.989.179,84</b>
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2020 (A+B)</b>	<b>0,00</b>	<b>138.539.480,60</b>	<b>0,00</b>	<b>326.590,97</b>	<b>138.866.071,57</b>
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2020</b>	<b>0,00</b>	<b>-3.541.098,54</b>	<b>0,00</b>	<b>-9.677,79</b>	<b>-3.550.776,33</b>
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	824.204,56	0,00	-9.677,79	814.526,77
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	-4.365.303,10	0,00	0,00	-4.365.303,10
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019 (C+D)</b>	<b>0,00</b>	<b>134.998.382,06</b>	<b>0,00</b>	<b>316.913,18</b>	<b>135.315.295,24</b>





## BALANCE DE SITUACIÓN 2020. GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

ACTIVO (€)	2020	2019
<b>A) Activo no corriente</b>	<b>12.344.077,96</b>	<b>31.212.189,04</b>
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>11.689.446,10</b>	<b>11.822.237,88</b>
1. Terrenos	1.252.396,79	1.252.396,79
2. Construcciones	10.189.412,20	10.303.101,44
5. Otro inmovilizado material	247.637,11	266.739,65
<b>III. Inversiones inmobiliarias</b>	<b>652.306,86</b>	<b>656.883,95</b>
1. Terrenos	222.838,06	222.838,06
2. Construcciones	429.468,80	434.045,89
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>2.325,00</b>	<b>18.733.067,21</b>
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	18.730.767,21
4. Otras inversiones financieras	2.325,00	2.300,00
<b>B) Activo corriente</b>	<b>26.754.398,72</b>	<b>6.344.289,12</b>
<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>38.424,25</b>	<b>33.150,00</b>
2. Otras cuentas a cobrar	38.424,25	33.150,00
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>19.014.973,76</b>	<b>3.503.944,23</b>
2. Créditos y valores representativos de deuda	19.014.973,76	3.503.728,76
4. Otras inversiones financieras	0,00	215,47
<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>7.701.000,71</b>	<b>2.807.194,89</b>
2. Tesorería	7.701.000,71	2.807.194,89
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>39.098.476,68</b>	<b>37.556.478,16</b>

## BALANCE DE SITUACIÓN 2020. GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

PASIVO (€)	2020	2019
<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>38.679.966,86</b>	<b>36.984.421,12</b>
<b>II. Patrimonio generado</b>	<b>38.679.966,86</b>	<b>36.984.421,12</b>
1. Reservas	36.984.421,12	35.632.303,12
2. Resultados de ejercicios anteriores	0,00	0,00
3. Resultados de ejercicio	1.695.545,74	1.352.118,00
<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>198.404,67</b>	<b>198.404,67</b>
<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	<b>198.404,67</b>	<b>198.404,67</b>
<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>220.105,15</b>	<b>373.652,37</b>
<b>I. Provisiones a corto plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>115.686,46</b>
<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>	<b>220.105,15</b>	<b>257.965,91</b>
2. Otras cuentas a pagar	53.973,15	116.719,95
3. Administraciones públicas	166.132,00	141.245,96
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>39.098.476,68</b>	<b>37.556.478,16</b>



### CUENTA DE RESULTADOS 2020. GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

PARTIDA (€)	2020	2019
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.117.952,10	1.461.672,31
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>1.117.952,10</b>	<b>1.461.672,31</b>
10. Aprovisionamientos	0,00	-224,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-567.118,35	-271.598,88
12. Amortización del inmovilizado	-145.272,66	-152.009,57
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-712.391,01</b>	<b>-423.832,45</b>
<b>I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>405.561,09</b>	<b>1.037.839,86</b>
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-44.032,69	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	898.541,40	179,03
<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>	<b>1.260.069,80</b>	<b>1.038.018,89</b>
15. Ingresos financieros	407.797,49	413.047,89
16. Gastos financieros	-13,30	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	110.334,63	0,00
<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>518.118,82</b>	<b>413.047,89</b>
<b>IV.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>1.778.188,62</b>	<b>1.451.066,78</b>
21. Impuesto sobre beneficios	-82.642,88	-98.948,78
<b>V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>1.695.545,74</b>	<b>1.352.118,00</b>



### ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO 2020. PATRIMONIO PRIVATIVO

CONCEPTO (€)	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019</b>	<b>0,00</b>	<b>36.984.421,12</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>36.984.421,12</b>
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2020 (A+B)</b>	<b>0,00</b>	<b>36.984.421,12</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>36.984.421,12</b>
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2020</b>	<b>0,00</b>	<b>1.695.545,74</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.695.545,74</b>
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		1.695.545,74			1.695.545,74
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2020 (C+D)</b>	<b>0,00</b>	<b>38.679.966,86</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>38.679.966,86</b>





## Glosario

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

REL: Gestión de Riesgos para el Embarazo y la Lactancia  
RGPD: Reglamento General de Protección de Datos  
RHB: Rehabilitación  
RM: Resonancia Magnética  
ROE: Rentabilidad Financiera  
RS: Responsabilidad Social  
RSE: Responsabilidad Social Empresarial  
RX: Rayos X  
SEA: Asociación de Empresas Alavesas  
SP: Seguridad de Pacientes  
SPS: Servicio Público de Salud  
SS: Seguridad Social  
UGR: Unidad de Gestión de Riesgos  
UICN: Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza  
UPV: Universidad del País Vasco  
UT: Unidad Territorial  
VHB: Virus de la Hepatitis B  
VPN: Red privada virtual



mutualia

---