

memoria



mutualia



Memoria anual de Mutualia correspondiente al ejercicio 2022

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

El diseño de esta memoria se ha realizado especialmente para su visualización *online* y por motivos medioambientales se desaconseja su impresión. Este informe se encuentra en el Portal Corporativo de Mutualia y en un formato PDF adaptado a los criterios de accesibilidad.



Punto de contacto:

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 2

Sede operativa:

C/Henao, 26
48009 Bilbao
Teléfono: 94 4252500

www.mutualia.eus

Para cualquier información adicional puede ponerse en contacto mediante el *mail*: dircom@mutualia.es

Esta memoria está disponible en www.mutualia.eus, así como en la página del Pacto Mundial Red Española <http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/>.

Desde distintas áreas de esta memoria se puede acceder directamente a la tabla GRI para ver los indicadores correspondientes en cada caso, estas referencias se encuentran en la parte inferior izquierda de las páginas y se navega pinchando con la flecha del ratón, pudiendo volver a la página de partida pinchando de nuevo en el propio número de la página que aparece en tabla GRI.



01. Declaración Corporativa.....	4
01.01 Carta del presidente	5
01.02 Carta del director gerente	7
01.03 Carta de Naciones Unidas	9
01.04 Sobre esta memoria y su alcance.....	10
01.05 Principios para la elaboración de la memoria	11
01.06 Análisis de materialidad.....	12
02. Órganos de Gobierno y Participación.....	15
02.01 Organigrama General	16
02.02 Junta General	17
02.03 Junta Directiva.....	17
02.04 Comisión Ejecutiva.....	19
02.05 Otras comisiones	20
02.06 Director gerente.....	20
02.07 Comisión de Control y Seguimiento	21
02.08 Comisión de Prestaciones Especiales.....	22
02.09 Comité de Dirección	23
02.10 Organigrama del Seguimiento de Gestión.....	24
03. ¿Quiénes somos?	25
03.01 Perfil de la organización	26
03.02 Cultura Corporativa	27
03.03 ¿Dónde estamos?.....	28
03.04 Hitos Relevantes del modelo de gestión.....	29
03.05 Certificaciones, premios y reconocimientos.....	30
03.06 Adhesión al Pacto de Naciones Unidas.....	31
03.07 Corporación Rama	33
03.08 Compromiso y Participación de los grupos de interés.....	34
04. Plan Estratégico 2021-25	36
05. Impulso del Gobierno Corporativo - Empresa Ciudadana	39
05.01 Gestión integral de los riesgos	40
05.02 Código Ético, Política y Plan de Prevención de Riesgos Penales.....	42
05.03 Seguridad de la información y protección de datos.....	44
05.04 Código de conducta de inversiones financieras.....	46
05.05 Indicadores de gestión económica.....	47
05.06 Gestión de recursos	50
05.07 Gestión de medioambiental	51
05.08 Implicación de las personas de Mutualia con la Sociedad	55
05.09 Monetización del valor revertido a la sociedad	57
05.10 Comunicación con los grupos de interés.....	60
06. Refuerzo del compromiso con las personas	61
06.01 Personas.....	63
06.02 Comunicación interna	74
06.03 Día de Clientes.....	75
07. Innovación en servicios	76
07.01 Personas protegidas	77
07.02 Actividad sanitaria	78
07.03 Gestión sanitaria	82
07.04 Administración sanitaria	86
07.05 Prestaciones económicas.....	88
07.06 Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.....	90
07.07 Actividades de prevención	93
07.08 Servicios adaptados a la tipología de cada cliente	97
07.09 Transformación Digital	99
08. Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica	103
08.01 Comisión de Prestaciones Especiales	104
08.02 Edificios e instalaciones	106
08.03 Las personas en el centro de la asistencia sanitaria	107
08.04 Calidad asistencial y seguridad de pacientes.....	109
08.05 Defensoría de clientes.....	111
08.06 Índices de satisfacción	112
09. GRI - Global Reporting Initiative.....	113
10. Cuentas Anuales y análisis financiero.....	137
11. Anexos	156
11.01 Novedades legislativas y Marco normativo 2022.....	157
11.02 Glosario	162



01

Declaración Corporativa

01.01 Carta del presidente

Estimadas y estimados mutualistas:

El año 2022 comenzó con los datos de bajas por la COVID-19 más altos de toda la pandemia. No obstante, ha sido el año en el que podemos decir que, aunque no hay una declaración oficial del fin de esta, sus efectos medibles son ya muy reducidos. Y digo los medibles porque hay efectos que no lo son tanto, como es el caso de la COVID persistente o de la falta de diagnósticos porque, de alguna manera, podríamos decir que se ha relajado su búsqueda.

En cualquier caso, lo más preocupante sigue siendo el incremento del número de bajas por Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCC) y de su duración, lo que sitúa a 2022 como el año con mayor coste de prestaciones por este concepto. Y puedo adelantar, cuando redacto esta carta, que 2023 continúa la tendencia alcista.

Es muy difícil explicar las causas de este comportamiento porque no cabe duda de que son muchas y algunas pueden confundirse con las consecuencias. En las memorias de años anteriores he hablado de la relación existente entre la evolución del PIB y la evolución de la incidencia de la ITCC. Es un análisis que hacemos todos los años y del que hemos extraído la conclusión de que a mayor PIB hay una mayor incidencia de ITCC. Pero esto no siempre es así de claro. Por eso, hemos fijado nuestra atención en otra de las variables que ya teníamos identificada como posible causa de esta incidencia: el nivel de empleo. A la vista de los datos podría inferirse que a mayor nivel de empleo hay una mayor incidencia de ITCC, pero lo cierto es que también podría ser que a mayor nivel de incidencia de ITCC, haya una mayor contratación por sustitución y eso nos lleve a un mayor nivel de empleo. Por eso hablaba de la posible confusión entre las causas y las consecuencias.

En el año 2022 el PIB en Euskadi tuvo un crecimiento del 4,3% y el empleo subió un 3,1%, siendo las previsiones del Gobierno Vasco algo menores para 2023 y 2024, concretamente, para el PIB estima un crecimiento del 1,5% y del 2,1%, mientras que para el empleo prevé un crecimiento igual del 0,9% en ambos años. No son grandes crecimientos, pero a la vista del comportamiento del número de bajas por ITCC, cabe estimar un crecimiento porcentual mayor del gasto de esta prestación.

Sea causa o consecuencia, la mayor incidencia de la ITCC y la falta de financiación de estas prestaciones para las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social está suponiendo un riesgo económico importantísimo para todas ellas. La cuantía de las prestaciones por ITCC no ha parado de crecer desde 2013 y, consecuentemente, sin un crecimiento acompasado de la financiación el déficit en estas contingencias alcanza niveles históricos e insoportables.

“Al reto de la mejora en la financiación de la ITCC, se le suma la escasez de personal sanitario”

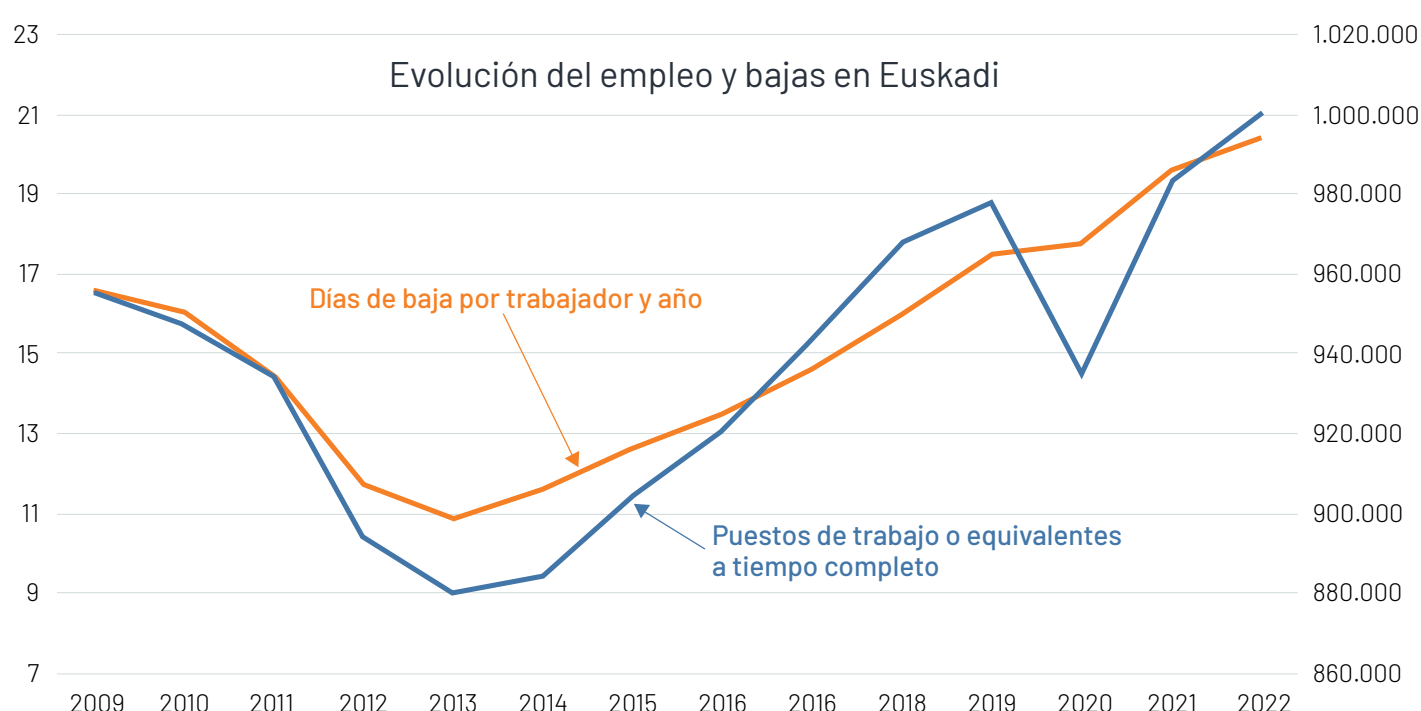
GRI
102
14

GRI
102
15

Si muestro mi preocupación por la alarmante situación de esta parte de la gestión que realizamos en las mutuas, debo destacar, en cambio, mi satisfacción con la gestión que hacemos en la gestión de las contingencias profesionales. Son muchos los datos positivos que justifican esta afirmación. El grado de satisfacción de nuestras y nuestros clientes, tanto las personas a las que prestamos asistencia sanitaria, como sus empresas y las asesorías es muy alto. La reducción de las prestaciones por Incapacidad, Muerte y Supervivencia, tanto en número como en coste, que es la traducción de la reducción de la gravedad de los

accidentes, sin duda se debe en gran parte a la mejora de la prevención en las empresas a las que las mutuas hemos ayudado. El menor coste de los gastos de funcionamiento de Mutualia indica una gestión más eficiente de los recursos públicos. Son datos que os animo a comprobar en esta Memoria del ejercicio 2022, en la que encontraréis más información sobre nuestra actividad y el cumplimiento de los objetivos que teníamos marcados y que se han visto superados casi en su totalidad.

Al reto de la mejora en la financiación de la ITCC, porque sinceramente creo que poco podemos hacer las mutuas en su gestión, debo añadir la escasez de personal sanitario que puede afectar a la capacidad de prestación de nuestros servicios. Es un reto del presente y lo será aún mayor en el futuro muy próximo. Ya trasladé en la Memoria del año pasado la dificultad de las mutuas para ofrecer unos salarios competitivos con los del sector público y pedí la comprensión de los entes del sector público que deben tomar las decisiones correspondientes para que sean sensibles a nuestra demanda. E hice lo mismo respecto a la plantilla de administración de las mutuas. Mientras el número de personas protegidas por las mutuas crece año tras año, y con ello el número de prestaciones atendidas, el personal de las mutuas que se dedica a dar estos servicios permanece estable. Sigue siendo urgente que se facilite la contratación de personas en estas áreas de las mutuas.



Aún quedan muchos retos y proyectos pendientes en el plan estratégico 2021-2025, pero quedan tres años por delante y tenemos la firme intención de completarlos todos.

Nuestro propósito es garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social. Con la implicación de las personas que trabajan en Mutualia, la colaboración de proveedores y aliados, y la de la propia Seguridad Social, conseguiremos que la sociedad perciba que lo cumplimos.



Urtza Errazti Olartecoechea
Presidente

01.02 Carta del director gerente

Estimadas y estimados mutualistas:

Gracias a la profesionalidad y muchos otros valores de las personas que trabajan en Mutualia puedo decir que también en 2022 se han cumplido los objetivos.

Hemos renovado todas las certificaciones de calidad de nuestros servicios y gestión, consiguiendo añadir la que ya anunciábamos en la Memoria del año anterior, la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad y, además, la Certificación Plata 5S otorgada por Euskalit. Hemos seguido desarrollando nuestro modelo de gestión ética y ya tenemos más del 90% de los elementos culturales definidos y aprobados, y un plan de adecuación ética, que incluye su correspondiente plan de formación. También tenemos ya en funcionamiento el Portal Corporativo y el embrión de un proyecto de datos abiertos que irá creciendo en el futuro.

En lo que respecta a los objetivos y proyectos en la línea estratégica del refuerzo del compromiso con las personas, hemos cumplido con nuestros planes de formación, hemos definido y aprobado un plan de diversidad y el índice de fidelización se ha situado por encima del 99%. Nos ha faltado realizar la encuesta de personas a final de año, como estaba previsto, pero se ha realizado el primer trimestre de 2023.

Por otro lado, el plan de innovación aprobado ha dado como resultado la incorporación de 8 innovaciones en nuestros servicios y hemos conseguido que nuestra Historia Clínica sea accesible para el Instituto Nacional de la Seguridad Social y para Osakidetza. En la encuesta a las personas usuarias de nuestros servicios preguntamos en qué grado perciben a Mutualia como innovadora y el resultado ha sido de 8,75 sobre 10.

Por último, en la línea estratégica de humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica, la más directamente relacionada con la prestación de nuestros servicios, quiero señalar especialmente que hemos terminado el mapa del euskera en Mutualia, lo que tendrá una continuación con el diseño de itinerarios lingüísticos para poder asegurar a las personas usuarias una atención en cualquiera de las lenguas oficiales de Euskadi. También en este ámbito, el de las personas usuarias y sus empresas, hemos diseñado y aprobado un plan de diversidad específico que comenzará a tener frutos en 2023. Y como resultado de todo lo trabajado, que es más que lo que se puede presentar en una carta como ésta, pero que se puede comprobar a lo largo de esta Memoria, solo un indicador: las personas usuarias nos otorgan un 8,9 sobre 10 en la pregunta sobre el grado de cercanía de Mutualia y sus profesionales. Una pregunta que fue elegida como el mejor indicador para esta línea estratégica de humanización.

“El plan de innovación aprobado ha dado como resultado la incorporación de 8 innovaciones en nuestros servicios y el próximo reto es la innovación en la prevención y respuesta ante patologías relacionadas con la salud mental.”

GRI
102
14

GRI
102
15

En esta Memoria damos cuenta de forma extensa del cumplimiento de los objetivos de eficiencia económica, pero me gustaría señalar la novedad normativa que ha reducido el nivel máximo (también el mínimo) de reservas que deben cumplir las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. No cabe duda de que esto supone una menor garantía y solvencia para las empresas mutualistas, pero también es cierto que ambas cosas siguen estando aseguradas en Mutualia.

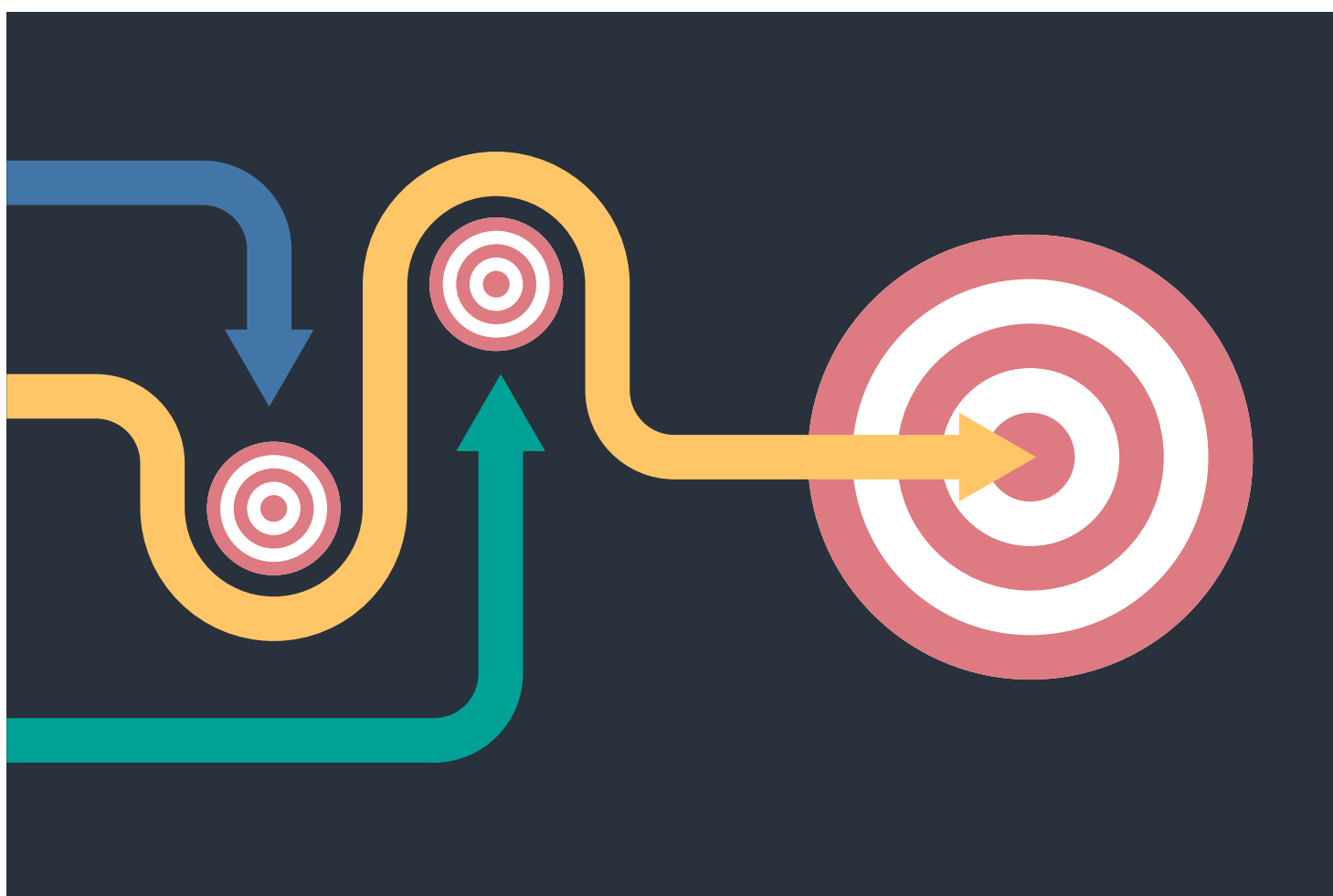
De cara al futuro, cercano y lejano, ya tenemos retos claramente definidos y algunos, a estas alturas de 2023, prácticamente resueltos. Un ejemplo de esto es la adaptación a la normativa sobre la protección al denunciante, donde ya hemos aprobado la política, diseñado el canal de comunicación y realizado los cambios pertinentes en el organigrama.

Las líneas estratégicas seguirán siendo las mismas porque entraremos en el tercer año de un plan a cinco años. Seguirán también en vigor objetivos y proyectos relacionados con la excelencia y la ética de nuestra gestión, la sostenibilidad, el compromiso con nuestras personas, la innovación y la humanización de nuestros servicios. Debo destacar retos como la captación y retención de talento, sobre todo del personal sanitario, para el que debemos ser una de las mejores organizaciones para trabajar, la aplicación de las nuevas tecnologías sin perder la cercanía a las personas usuarias, la innovación en la prevención y respuesta ante patologías cuya incidencia está creciendo, como las relacionadas con la salud mental y la mejora, siempre infinita, de la eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

En definitiva, nuestra capacidad de adaptación a los constantes cambios y la percepción que de Mutualia tengan sus grupos de interés, son las claves de nuestra sostenibilidad.



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente



01.03 Carta de Naciones Unidas



EXMO. SR. GUTERRES
Secretario General
NACIONES UNIDAS

Estimado Sr. Guterres,

Como viene siendo habitual en los últimos 15 años, a través de esta carta renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, señalándolo como el camino para el logro de una sociedad más respetuosa, saludable y justa para todas las personas.

Somos conscientes de la necesidad de seguir avanzando en la consecución, tanto de los Diez Principios, como de los ODS clave y priorizados por todos nuestros Grupos de Interés.

Nuestros avances no serían posibles sin el esfuerzo de todas las personas que conforman Mutualia, que pese a la situación en la que vivimos donde la crisis sanitaria, económica y social ha vuelto a demostrar las debilidades a las que nos enfrentamos, las han asumido abordando con determinación y valentía todos los pasos necesarios para continuar contribuyendo a la consecución de nuestro propósito: "Garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social", y a impulsar la sostenibilidad como elemento transformador a escala global y sin dejar a nadie atrás.

Durante el 2022, a modo de ejemplo, citamos las siguientes acciones que minimizan nuestro impacto negativo ambiental como es la digitalización de procesos, aplicación de criterios de economía circular en todas nuestras compras y refuerzo de la sistemática de donaciones entre nuestros y nuestras pacientes. Y en relación a nuestros impactos positivos, formando a personal referente de todas nuestras áreas en materia de sostenibilidad y contribuyendo a una vida más saludable, ofreciendo talleres de alimentación, gestión del estrés y lectura de etiquetas, entre otras que contribuyen al bienestar y salud emocional de todas las personas (a nivel interno y externo (mutualistas)) y promoviendo la generación de ideas que contribuyan a la consecución de las metas de los ODS por el 100% de la organización.

Sin olvidarnos de los retos ya consolidados.

Atentamente,



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente

01.04 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.

Esta memoria se ha elaborado siguiendo las directrices de la guía de estándares GRI, con el objetivo de alcanzar 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 2022 en base al desempeño ético y de buen gobierno ejercido por Mutualia.

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 estos 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 2022, y se pretende que sirva de consulta a todos los grupos de interés de Mutualia.

La memoria de 2022 ha sido publicada coincidiendo con la Junta General de Mutualia celebrada el 14 de julio de 2023 en la sede social, 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 para eventos sostenibles.



01.05 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 2022, 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, de ética y buen gobierno, económicos y ambientales más significativos de la organización, o aquellos que podrían ejercer influencia en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.



01.06 Análisis de materialidad

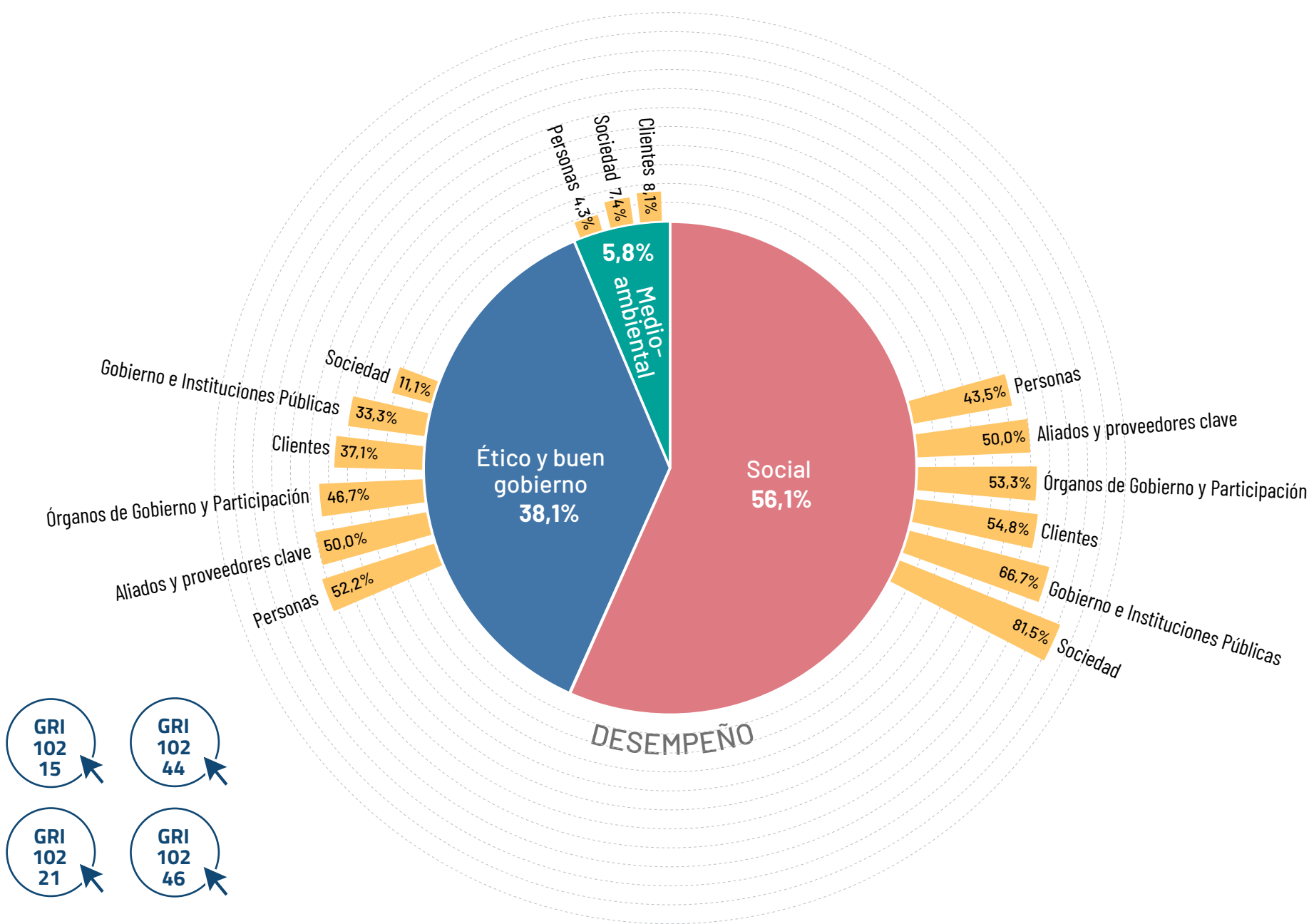
Coincidiendo con el inicio de cada plan estratégico, Mutualia realiza un análisis de materialidad para identificar y comprender cuáles son las expectativas de sus grupos de interés en relación a los desempeños de sostenibilidad de Mutualia.

Durante el ejercicio 2021 se realizó el análisis de materialidad en base a los grupos de interés identificados en la reflexión estratégica que dio lugar al Plan Estratégico 21-25. Este nuevo análisis, que será la referencia durante los cinco años del período estratégico, se realizó en el último trimestre de 2021, partiendo de la información recogida en un formulario enviado directamente por *mail* y poniéndolo a disposición de los distintos grupos de interés, a través de otros canales como la web, soportes en las salas con códigos QR, etc.

En esta encuesta, Mutualia preguntó acerca de 36 temas relevantes agrupados en tres ámbitos: el desempeño ético y buen gobierno, el desempeño medioambiental y el desempeño social. Además, se hace una valoración que unifica esos tres desempeños con la actividad económica que desarrolla Mutualia.

Aunque para la realización de este análisis de materialidad, el ejercicio diario de la actividad o el diseño de servicios, se trabaja con una mayor segmentación en los grupos de interés, desde un punto de vista estratégico, los grupos de interés de Mutualia se unifican en seis: personas, clientes, aliados y proveedores clave, órganos de gobierno y participación, gobiernos e instituciones públicas y sociedad.

La importancia que estos grupos de interés dan a cada uno de los desempeños no económicos de Mutualia, queda reflejada en el siguiente gráfico.



Analizadas las preferencias de los grupos de interés sobre la importancia que dan a cada uno de los desempeños, se observa que el desempeño social es al que le dan mayor relevancia, siendo considerado por todos los grupos de interés; mientras el desempeño medioambiental, obtiene la menor atención con diferencia, entendiéndose que, por un lado, no se identifica a Mutualia como una empresa que puede repercutir negativamente sobre el medio ambiente y, por otro, que se trata de un desempeño en el que Mutualia lleva trabajando desde hace años y ha quedado superada esta preocupación a favor de los nuevos ámbitos de la sostenibilidad en las empresas.

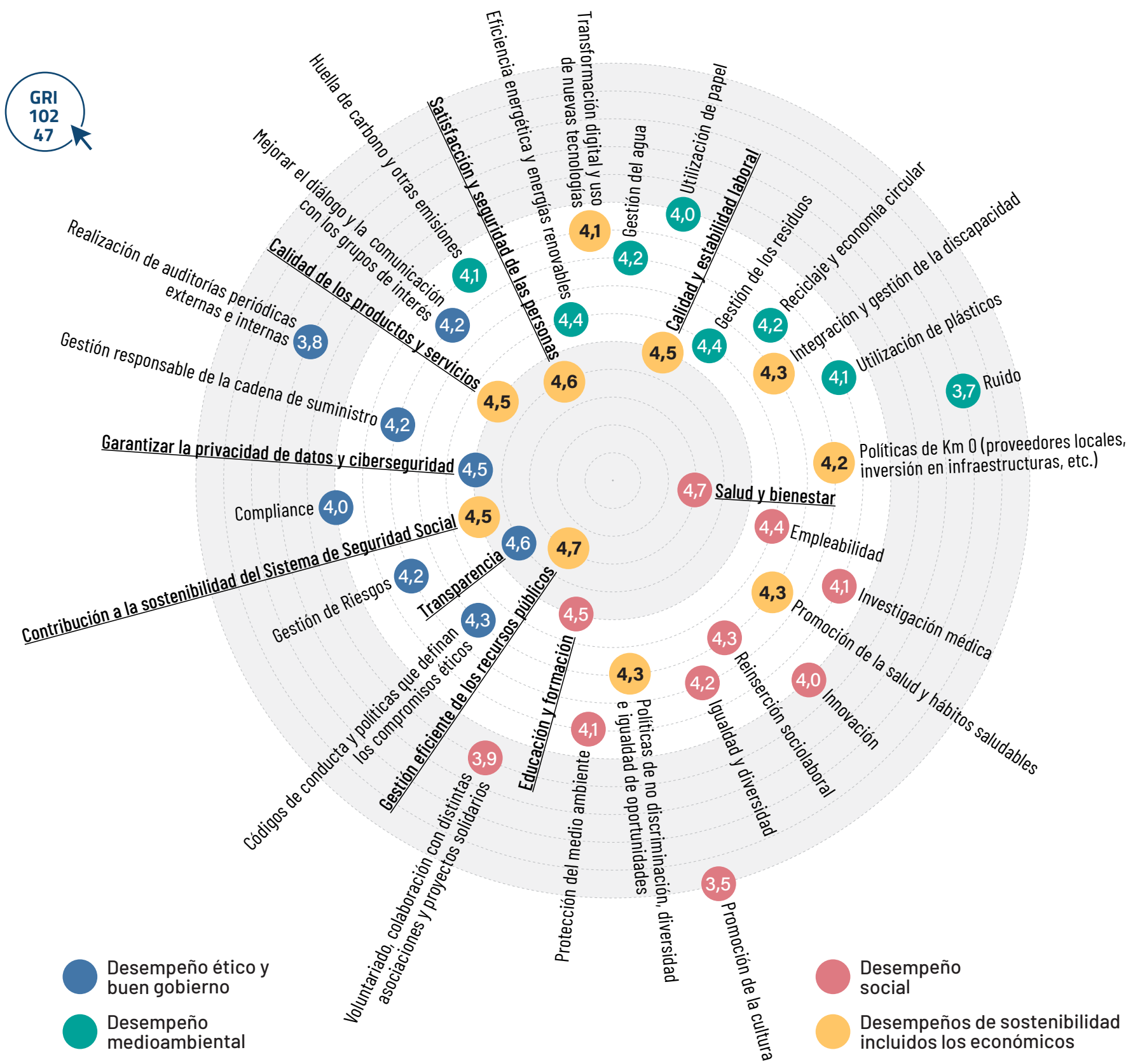
Los temas más relevantes identificados por los grupos de interés en cada uno de los desempeños se han obtenido en base a las 36 preguntas de la encuesta de materialidad, donde se valoraba cada uno de ellos con una puntuación del 1 al 5, identificando como relevantes los que superan una puntuación promedio superior a 4,5.

	Ciudadanos	Aliados y proveedores clave	Gobierno e instituciones públicas	Órganos de Gobierno y Participación	Personas	Sociedad	
							<div>● Desempeño ético y buen gobierno</div> <div>● Desempeño medioambiental</div> <div>● Desempeño social</div> <div>● Desempeños de sostenibilidad incluidos los económicos</div>
1			●	●			Códigos de conducta y políticas que definan los compromisos éticos
2	●		●	●	●		Transparencia
3							Gestión de Riesgos
4							Compliance
5	●	●	●				Garantizar la privacidad de datos y ciberseguridad
6							Gestión responsable de la cadena de suministro (Selección de proveedores en base a criterios éticos, sociales y medioambientales)
7							Realización de auditorías periódicas externas e internas sobre procedimientos y sistemas de gestión
8		●	●				Mejorar el diálogo y la comunicación con los grupos de interés
9							Huella de carbono y otras emisiones
10		●					Eficiencia energética y energías renovables
11		●	●				Gestión del agua
12			●				Utilización de papel
13		●	●		●		Gestión de los residuos
14			●				Reciclaje y economía circular
15		●					Utilización de plásticos
16							Ruido
17	●		●	●	●	●	Salud y bienestar
18			●				Empleabilidad
19		●	●				Investigación médica
20							Innovación
21			●				Reinserción sociolaboral
22			●				Igualdad y diversidad
23							Promoción de la cultura
24							Protección del medio ambiente
25			●				Educación y formación
26							Voluntariado, colaboración con distintas asociaciones y proyectos solidarios
27	●	●	●	●	●	●	Gestión eficiente de los recursos públicos
28	●	●				●	Contribución a la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social
29	●		●	●		●	Calidad de los productos y servicios
30	●		●	●	●		Satisfacción y seguridad de las personas
31							Transformación digital y uso de nuevas tecnologías
32			●		●		Calidad y estabilidad laboral
33							Integración y gestión de la discapacidad
34		●					Políticas de Km 0 (proveedores locales, inversión en infraestructuras, etc.)
35			●				Promoción de la salud y hábitos saludables
36			●				Políticas de no discriminación, diversidad e igualdad de oportunidades



De todos los *items* tratados en la encuesta, destaca el de la “Gestión eficiente de los recursos públicos”, que es el único que se ha considerado relevante por todos los grupos de interés. La “Salud y bienestar” también ha tenido una puntuación promedio superior a 4,5 para cinco de los seis grupos de interés.

Unificando todas las puntuaciones obtenidas por los grupos de interés, se ha confeccionado el siguiente gráfico “diana”, donde los asuntos que se consideran relevantes están situados más cercanos a centro y son los que tienen una puntuación superior a 4,5 (el número del gráfico está redondeado a un decimal). A los nueve temas relevantes se les dará una cobertura prioritaria, tanto en la gestión de Mutualia como en la comunicación interna y externa, comenzando por esta memoria anual de 2022.

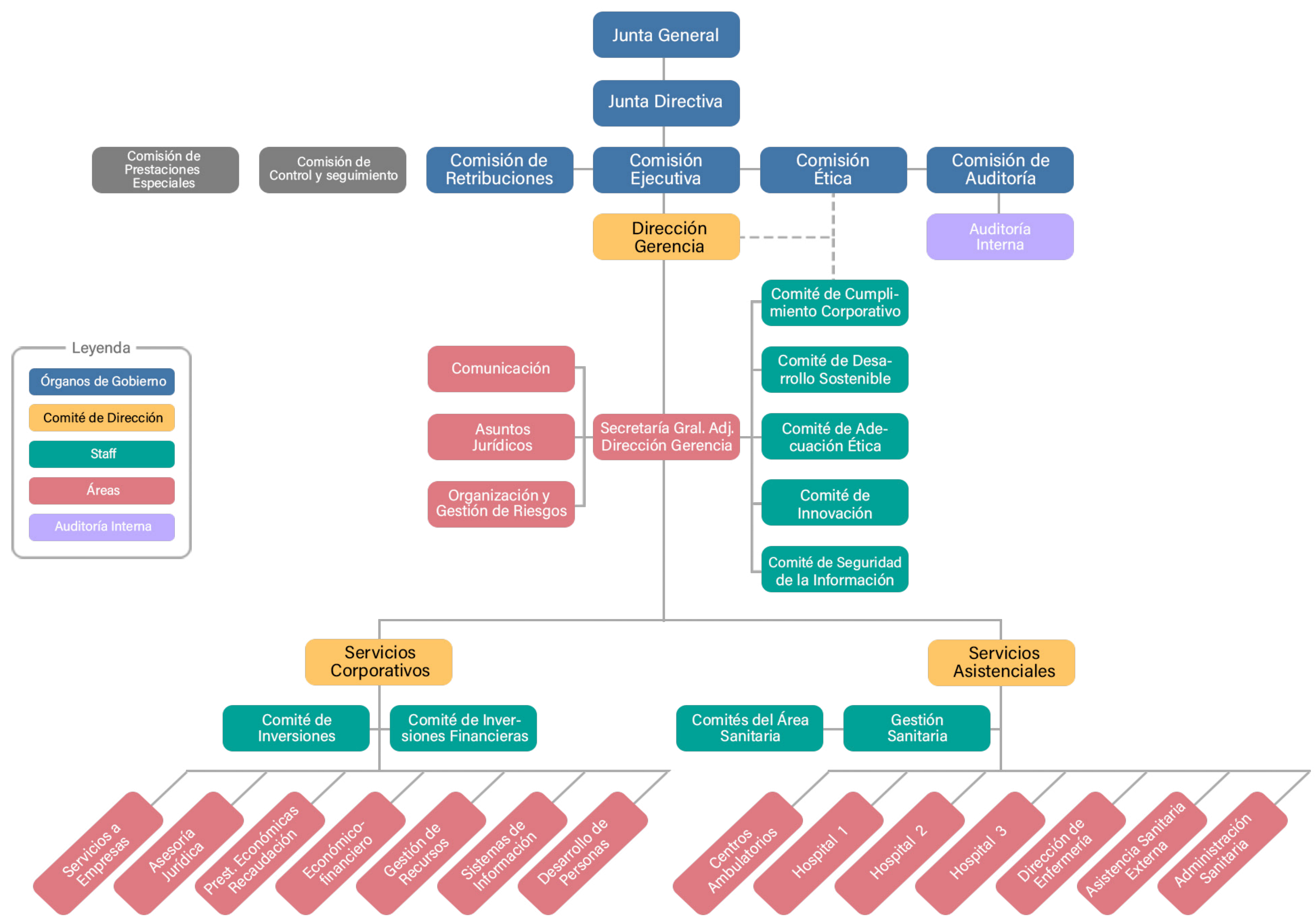


02

Órganos de Gobierno y Participación



02.01 Organigrama General



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

02.02 Junta General

La Junta General es el órgano de gobierno superior de la mutua. Está integrado por las personas representantes de las empresas asociadas, por una representación de las y los trabajadores adheridos (en los términos que determine el desarrollo reglamentario del RD Legislativo 8/2015 de 30 de octubre) 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 empresas asociadas que se encuentren al corriente de sus obligaciones sociales y que así 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 empresa 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.

02.03 Junta Directiva

La 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 representantes de las empresas asociadas, de las cuales, el 30% corresponderá a aquellas empresas que cuenten con mayor número de personas trabajadoras, determinadas con arreglo a los tramos que se establezcan reglamentariamente.
- Una persona trabajadora por cuenta propia adherida.
- La persona representante de las y los trabajadores de la entidad que forme parte de la Junta General.

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

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

Con fecha 6 de julio de 2021 se aprobó por la Junta Directiva el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Junta Directiva, el cual fue ratificado por acuerdo de la Junta General Ordinaria de Mutualia de 16 de julio de ese mismo año.

Composición de la Junta Directiva

Cargo	Nombre	Entidad
Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L.
Vicepresidente 1º	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
Vicepresidente 2º	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
Vicepresidente 3º	Jone Nolte Uspadicha	Asociación Empresarial ASLE
Secretaria	Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala	Fundación del Museo Guggenheim Bilbao
Vicesecretario	Javier Ortega Tapia	CLTPACK Vitoria Gasteiz, S.L.U.
Vocal	Javier Sánchez Pérez	ArcelorMittal Olaberria Bergara, S.L.U.
Vocal	Daniel Rebordinos Miramón	Calcinor Servicios, S.A.
Vocal	José Mª Armentia Macazaga	Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza
Vocal	Naiara Erauso Sanz	Krafft, S.L.U.
Vocal	Diego Ricondo Chaves	Kutxabank, S.A.
Vocal	José Ignacio Zudaire Arana	Petróleos del Norte, S.A.
Vocal	Alexia Delclaux Gaytan de Ayala	Prodol Meditec, 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 Garcia-Navarro Aguirre	Tubos Reunidos, S.A.
Vocal	Fernando Salamero Laorden	Vinos Herederos Marques de Riscal, S.A.
Vocal	Carolina Pérez Toledo	Representante personas trabajadoras por cuenta propia adheridas
Vocal	Eulalia Iriondo Aizpurua	Representante de las personas trabajadoras de Mutualia







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

02.04 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 y se reúne, en sesión ordinaria, una vez al mes aproximadamente.

Composición de la Comisión Ejecutiva

Cargo	Nombre	Entidad
 Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L.
 Vicepresidente 1º	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
 Vicepresidente 2º	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
 Vicepresidente 3º	Jone Nolte Uspadicha	Asociación Empresarial ASLE
 Secretaria	Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala	Fundación del Museo Guggenheim Bilbao

02.05 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, externas 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.

El gráfico de la página anterior muestra la ubicación de las comisiones en el organigrama. Además de la Comisión Ejecutiva, también están constituidas las siguientes comisiones:

Comisión de Retribuciones

Es un órgano colegiado sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta, en relación con la remuneración del director gerente, las personas con funciones ejecutivas y la directora de Auditoría Interna, así como de sus objetivos anuales.

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.

Comisión Ética

Es un órgano, sin funciones ejecutivas, con la función general de impulsar las estrategias de Mutualia en materia de Responsabilidad Social Corporativa, reputación corporativa y supervisar el cumplimiento del Sistema de Gobierno Corporativo. De esta comisión, depende el Comité de Cumplimiento Corporativo, responsable de velar de forma proactiva por el funcionamiento eficaz del Sistema de Gobierno Corporativo.

02.06 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.



02.07 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.

Composición de la Comisión de Control y Seguimiento

Cargo	Nombre	Entidad
En representación de las empresas asociadas:		
Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L
Vocal	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Vocal	Monserrat Ruiz Mitjans	CEBEK
Vocal	María José Irastorza Estensoro	ADEGI
Vocal	Fernando Raposo Banda	SEA
En representación de las organizaciones sindicales:		
Vocal	Alfonso Ríos Velada	CCOO
Vocal	Luis Mouliáá Mayor	CCOO
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Juan Carlos Cárdenas Bonelli	UGT
Vocal	Ibon Zubiela Martín	LAB
Director Gerente:		
Secretario	Ignacio Lekunberri Hormaetxea	Mutualia



02.08 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 estas y estos últimos que tengan cubiertas las contingencias profesionales, que hayan sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, y se encuentren en especial estado o situación de necesidad.

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

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

El ejercicio de los cargos de 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 autónomos adheridos.

Composición de la Comisión de Prestaciones Especiales

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

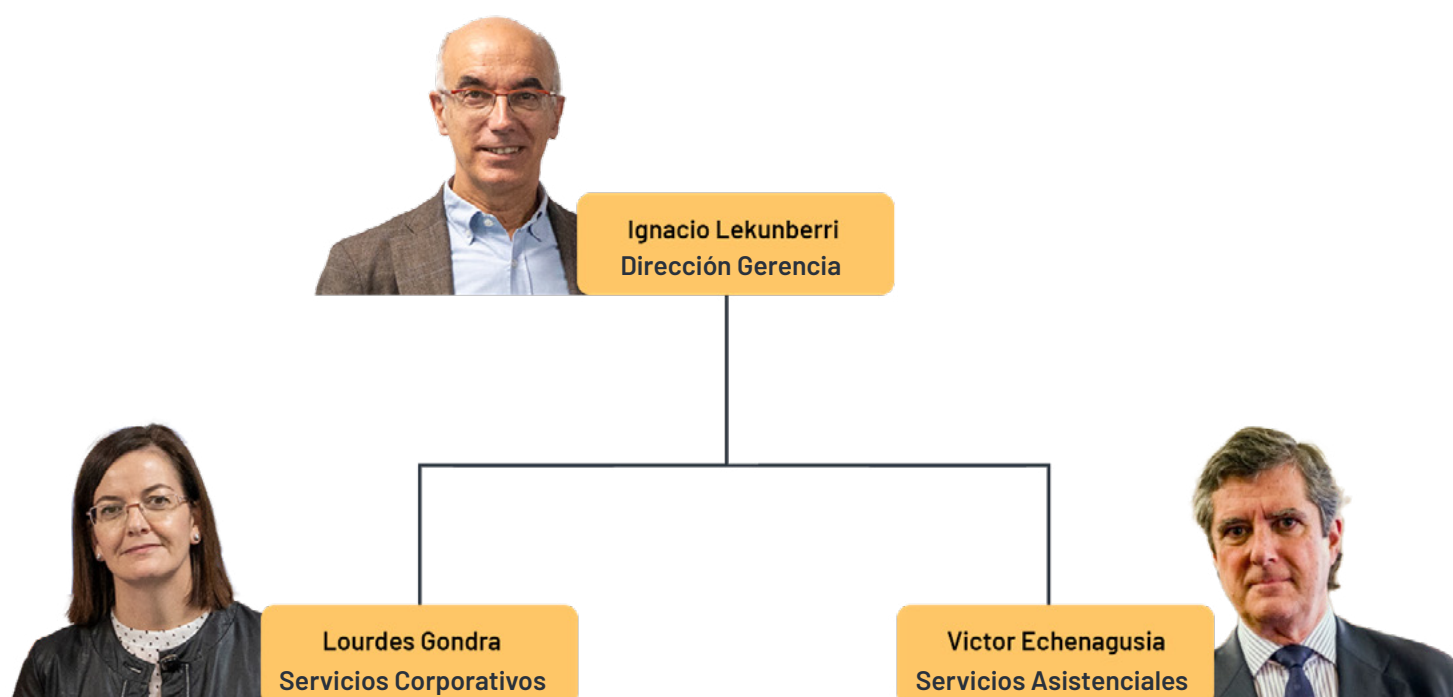


02.09 Comité de Dirección

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

Está formado por el director gerente y el resto de personas vinculadas por contratos de alta dirección que ejercen funciones ejecutivas y dependen de aquel, teniendo sus mismas limitaciones, prohibiciones y responsabilidades.

Organigrama del Comité de Dirección



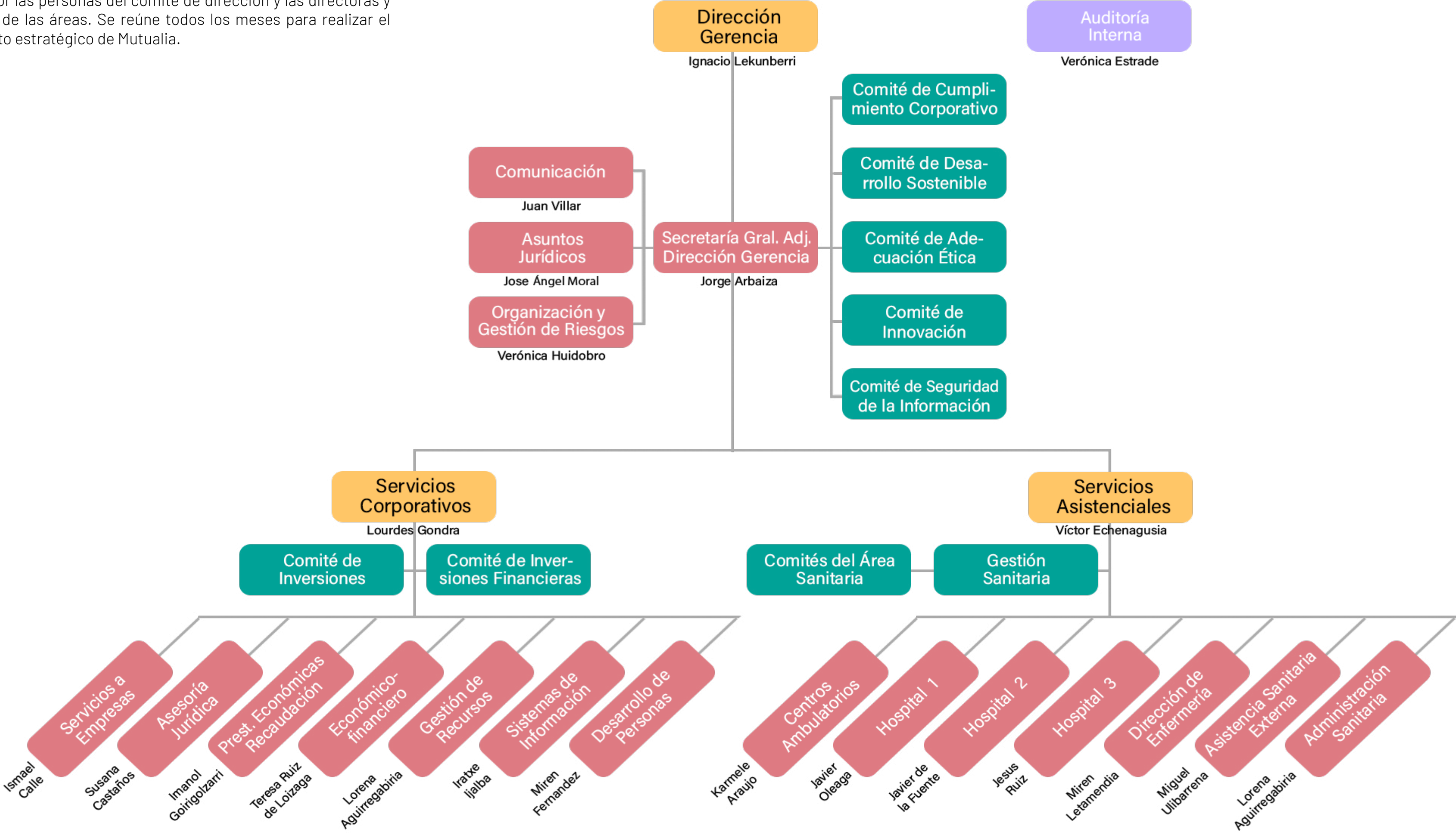
Remuneración de la Alta Dirección

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 30ª de la Ley 11/2020 de 30 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para 2021 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.



02.10 Organigrama del Seguimiento de Gestión

El Seguimiento de Gestión es un órgano de gestión operativa que está formado por las personas del comité de dirección y las directoras y directores de las áreas. Se reúne todos los meses para realizar el seguimiento estratégico de Mutualia.



03

¿Quiénes somos?



03.01 Perfil de la organización

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2, es la mutua de referencia en Euskadi donde da cobertura a más del 44% 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 de su actividad de colaboración con la Seguridad Social, como en la gestión de su Patrimonio Histórico.

Mutualia tiene por objeto el desarrollo de las siguientes actividades de colaboración con Seguridad Social:

- La gestión de las prestaciones económicas y de 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 le sean atribuidas legalmente.

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

03.02 Cultura Corporativa

Propósito

Las personas de Mutualia tienen como propósito corporativo "Garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social".

Misión

"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, dirigida a las empresas asociadas y personas protegidas contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social".

Visión

"Ser una mutua legitimada y reconocida por nuestros grupos de interés por contribuir al bienestar de nuestro entorno con gestión ética e innovadora".

Valores

Equipo, cercanía, profesionalidad, eficiencia, transparencia, vanguardismo.

Elementos de la Cultura Corporativa de Mutualia

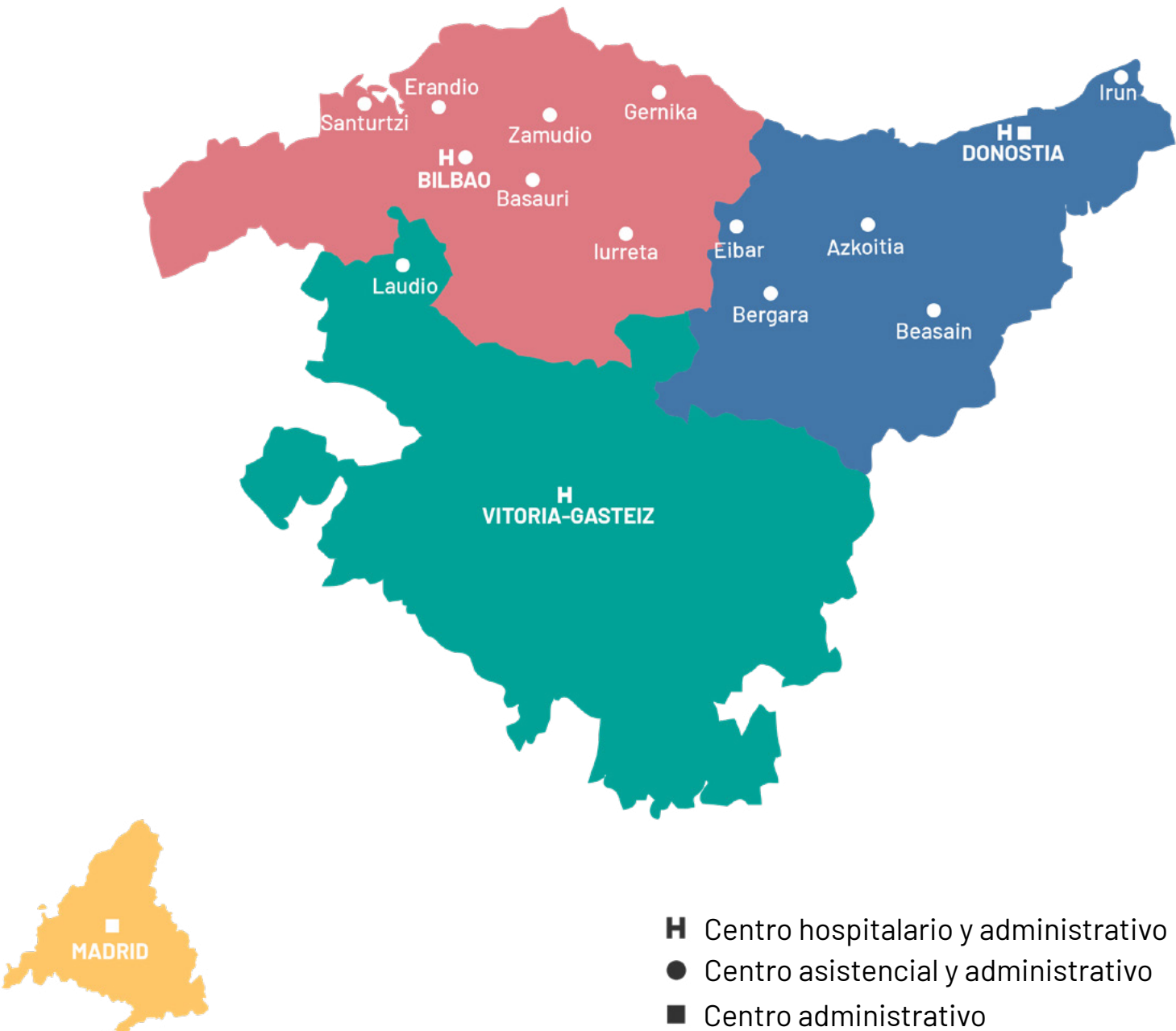


03.03 ¿Dónde estamos?

Mutualia concentra su actividad en la CAPV, donde se sitúa el 94,14% de la población a la que da cobertura y, por ello, todos los centros asistenciales propios de Mutualia se ubican en el País Vasco, donde, con el paso de los años, ha conseguido configurar una amplia red de centros que permiten dar una respuesta rápida y cercana a las personas que necesitan atención, tanto sanitaria como económica.

En total, Mutualia dispone de 18 centros asistenciales propios, entre los que se incluyen 3 hospitales, uno en cada capital de territorio histórico, 13 centros asistenciales y 2 centros administrativos.

Centros propios de Mutualia y distribución geográfica



GRI 102 3

GRI 102 4

GRI 102 6

GRI 102 7

Sede Operativa:
C/ Henao, 26
48009 Bilbao (Bizkaia)
944 25 25 00

Sede Social:
C/ Miraconcha, 7
20007 Donostia/San Sebastián (Gipuzkoa)
943 42 65 00

03.04 Hitos Relevantes del modelo de gestión

- Premio Vasco a la Gestión avanzada en el elemento Clientes, otorgado por el Gobierno Vasco a través de Euskalit.
- Acreditación QH 3 Estrellas a la Excelencia en la Calidad Asistencial, otorgada por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).
- Premio Familia Euskadi 2018, otorgado por AFAE (Acción Familiar Euskadi).
- Premio Zirgarí a la Igualdad, en su categoría de Corresponsabilidad y Conciliación, otorgado por la Diputación Foral de Bizkaia y BBK.
- Premio Enpresan Bardin a la Igualdad en la categoría de gran empresa, otorgado por CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia).
- Finalista en el Premio de Buenas Prácticas en Gestión del Crecimiento de Euskalit.
- Sello Erronka Garbía por la organización de la Junta General de 2018 como evento ambientalmente sostenible.

- Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601.
- Certificado EFR en la categoría de empresa Proactiva B.
- Certificado Q Sostenible para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla, con la máxima calificación Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE.
- Sello Erronka Garbía por la organización de la Junta General de 2019 como evento ambientalmente sostenible.

- Premio Vasco a la Gestión avanzada en el elemento Estrategia, otorgado por el Gobierno Vasco a través de Euskalit.
- Certificado Q Sostenible Evolution Excellence Plus para el Hospital de Alta Resolución de Mutualia en Vitoria-Gasteiz.
- Certificación ISO 45001 al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Sello Erronka Garbía por la organización de la Junta General de 2020 como evento ambientalmente sostenible.

- Finalista del Quality Innovation Award (QIA) en su fase de Euskadi.
- Diploma 5S Digitales al área de Organización y Gestión de Riesgos.
- Certificación Q Sostenible Evolution Excellence para los centros de Gernika y Bergara.
- Sello Erronka Garbía por la organización de la Junta General de 2021 como evento ambientalmente sostenible.

- 5S "diploma plata" para la Clínica Pakea.
- Incremento en el nivel de certificación EFR pasando de la B a B+ Proactiva.
- Certificación del Esquema Nacional de Seguridad otorgada por AENOR.
- Sello Erronka Garbía por la organización de los Premios Mutualia y la Junta General de 2022 como eventos ambientalmente sostenibles.

GRI 419 103

GRI 418 103

GRI 102 12

GRI 102 14

GRI 307 103

03.05 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 DIPL00S, 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.



Certificación sobre Accesibilidad Universal según las Especificaciones Técnicas de la Norma AIS 1/2018 (Accessibility Indicator System). Henao, Beasain, Basauri, Gernika, Bergara y Azkoitia: 5 estrellas. Clínica Ercilla: 4 estrellas. Entorno digital WEB, Portal de Transparencia: 4 estrellas. Erandio e Iurreta: 3 estrellas.



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).



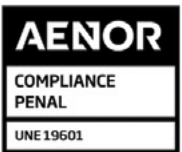
Certificación sobre Accesibilidad Universal conforme a la especificación técnica DIGA (Distintivo Indicador de Grado de Accesibilidad): HAR de Vitoria: 5 estrellas. Santurtzi, Zamudio, Llodio, Irún y Eibar: 3 estrellas. Madrid: 2 estrellas.



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



Certificado del Esquema Nacional de Seguridad.



Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601.



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



Certificación ISO 9001 al Sistema de Gestión de la Calidad.



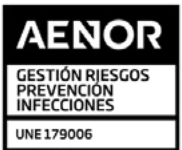
Certificación ISO 14001 al Sistema de Gestión Medio Ambiental.



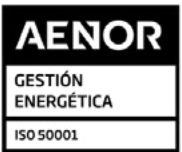
Certificación ISO 45001 al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



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.



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



2021: Certificado Q Sostenible Evolution Excellence para los centros de Gernika y Bergara. 2020: Q Sostenible Evolution Excellence Plus para el edificio del HAR Vitoria-Gasteiz. 2019: Q Sostenible Evolution Excellence para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla. 2014: Q Sostenible Evolution Plus para nuestros edificios de Henao y de Clínica Ercilla.



Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General (años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022). Sello Erronka Garbia a la organización de los Premios Mutualia.

GRI 419 103

GRI 418 103

GRI 307 103

03.06 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 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2009, con la que se compromete a implementar los 10 Principios del pacto que promueve, y que gozan de consenso universal, en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción en todas nuestras actividades.

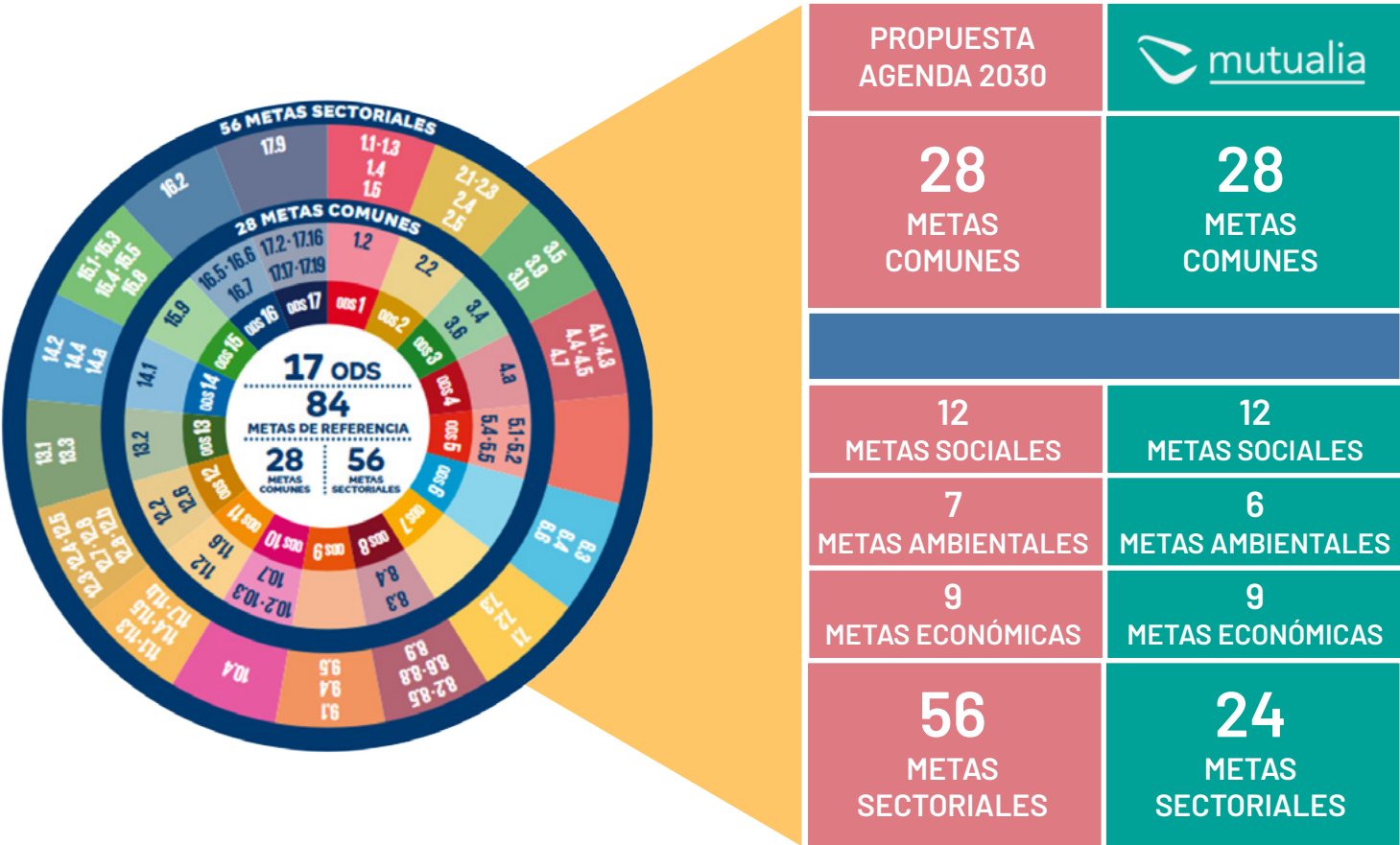
En septiembre del 2015, ante la publicación de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la ONU, la organización se comprometió a avanzar en la consecución de los ODS, dando respuesta a aquellos objetivos identificados como prioritarios por sus grupos de interés y por supuesto, en aquellos en los que mayor impacto pudiera generar.

La concienciación en esta materia, la integración de la sostenibilidad en la estrategia de Mutualia y en su sistema de gobernanza le ha permitido no sólo mantenerse, sino avanzar en los nuevos modelos de negocio transformados y generados en la actualidad, donde los criterios ASG (ESG) vienen pisando fuerte y los cuales ya estaban teniéndose en cuenta desde años atrás en Mutualia.

A través del Comité de Desarrollo Sostenible, la organización vela por el cumplimiento de su política de sostenibilidad y por el desarrollo e implementación del Plan de Sostenibilidad, diseña, elabora y difunde campañas y actividades relacionadas con los ODS, al mismo tiempo que integra en el día a día el concepto de sostenibilidad en todos sus ámbitos.

Ayudados por personas referentes de todas las áreas y de las personas coordinadoras de los equipos vigentes, se despliegan las iniciativas planificadas por Mutualia al 100% de la

Metas a cumplir por Mutualia



GRI 102 12

GRI 102 14

organización. Estas personas han sido formadas por un organismo externo con relación a los ODS y además han participado de manera activa en un equipo de trabajo que les ha permitido identificar el impacto de cada área en cada uno de los 17 ODS y de sus correspondientes 169 metas.

Esta identificación ha permitido desplegar, acercar y fomentar un lenguaje común en la organización en materia de sostenibilidad, que ofrece la posibilidad de medir su contribución a cada uno de sus compromisos, identificar nuevos retos o metas no identificadas hasta el momento, e incluso anticiparse y dar respuesta a nuevas demandas del mercado y de la sociedad.

Definición de Sostenibilidad para Mutualia: Asegurar un desarrollo respetuoso hoy, que no comprometa nuestra subsistencia de mañana, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico (gestionando de forma ética las prestaciones asistenciales y económicas, la diversidad y la formación de nuestras personas y grupos de interés y la igualdad entre mujeres y hombres), cuidando el medio ambiente (reduciendo, reutilizando y reciclando) y el bienestar social (participando en proyectos sociales alineados con nuestra actividad y estrategia), implicando a todos los Grupos de Interés de Mutualia.

Con el objetivo de impulsar la sostenibilidad en el entorno social donde opera, Mutualia ha entrado a formar parte de BBK Kuna, alianza de entidades comprometidas con el desarrollo sostenible que nació para unir fuerzas y aportar su grano de arena en la construcción de un mundo mejor, generando alianzas y proyectos que impacten positivamente en la sociedad.

ODS priorizados por los grupos de interés de Mutualia



03.07 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 por las siete mutuas que la integraban en ese momento.

Así mismo, se aprobó la utilización de la denominación Corporación RAMA (Red Asistencial de Mutuas Asociadas) y la imagen común distinta de cada una de las mutuas que la conforman, habiendo sido registrada la marca en la Oficina Española de Registros de Patentes y Marcas. Este instrumento es muy 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 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 la 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.

La Corporación Rama en cifras



Plantilla conjunta de
más de **3.800 personas**



184 centros
5 Hospitales propios
1 Centro intermutual
145 Centros asistenciales
33 Centros administrativos



2.846.447 personas protegidas,
trabajadores y trabajadoras por
cuenta ajena y propia



255.551 empresas
asociadas a las que
se le presta servicio



03.08 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.

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), la Fundación Vasca para la Excelencia (EUSKALIT) y también participa en foros y grupos de trabajo promovidos por organizaciones empresariales como ADEGI, CEBEK, SEA y CONFEBASK.

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 los certificados en los diferentes sistemas de gestión que son auditados anualmente por la Entidad certificadora AENOR.

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 al 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 reflejado en el desarrollo de estrategias y acciones con impacto directo en la gestión.



GRI
102
40



GRI
102
42



GRI
102
43



GRI
102
44

Grupos de interés y acciones de participación

Grupo de interés	Acciones de participación
Clientes (Empresas asociadas, trabajadores y trabajadoras por cuenta propia y ajena, asesorías colaboradoras)	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas de satisfacción (empresas mutualistas, asesorías, asistencia sanitaria, prestaciones económicas)• Reuniones con empresas mutualistas y asesorías.• Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MEYSS, etc.).• Propuestas y aportaciones recogidas en el Foro Mutualia.• Focus Group.• Relaciones diarias con las empresa, asesorías y autónomos (gestor integral).• Actividad diaria/prestación del servicio.• Encuesta de Materialidad.
Personas	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas de satisfacción de las personas.• Encuesta de Riesgos Psicosociales.• Proyecto Boga.• Sistema de sugerencias.• Equipos de proceso/Equipos de Mejora/Sesiones clínicas.• Reuniones con la representación legal de las personas trabajadoras.• Portal corporativo Elkargune.• Diagnóstico y Plan de Igualdad.• Comunicaciones internas mensuales.• Actividad diaria/relación directa.• Encuesta de Materialidad.
Órganos de gobierno y participación	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones de la Junta General.• Reuniones de la Junta Directiva.• Reuniones de la Comisión Ejecutiva.• Reuniones de la Comisión de Control y Seguimiento.• Reuniones de las distintas comisiones de la Junta Directiva.• Encuesta de Materialidad.
Aliados y proveedores clave	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones de Corporación Rama.• Reuniones de AMAT.• Encuestas de satisfacción.• Encuesta de Materialidad.
Gobierno e instituciones públicas	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones con la Dirección General de Ordenación de la Seg. Social.• Modificación y actualización normativa con aplicación en el sector.• Auditoria de la Intervención General de la Seguridad Social.• Encuesta de Materialidad.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta de satisfacción de la sociedad.• Reuniones periódicas con distintas asociaciones y organizaciones.• Encuesta de Materialidad.

¿Quiénes somos?

04

Plan Estratégico 2021-25

04.00 Plan Estratégico 2021-2025

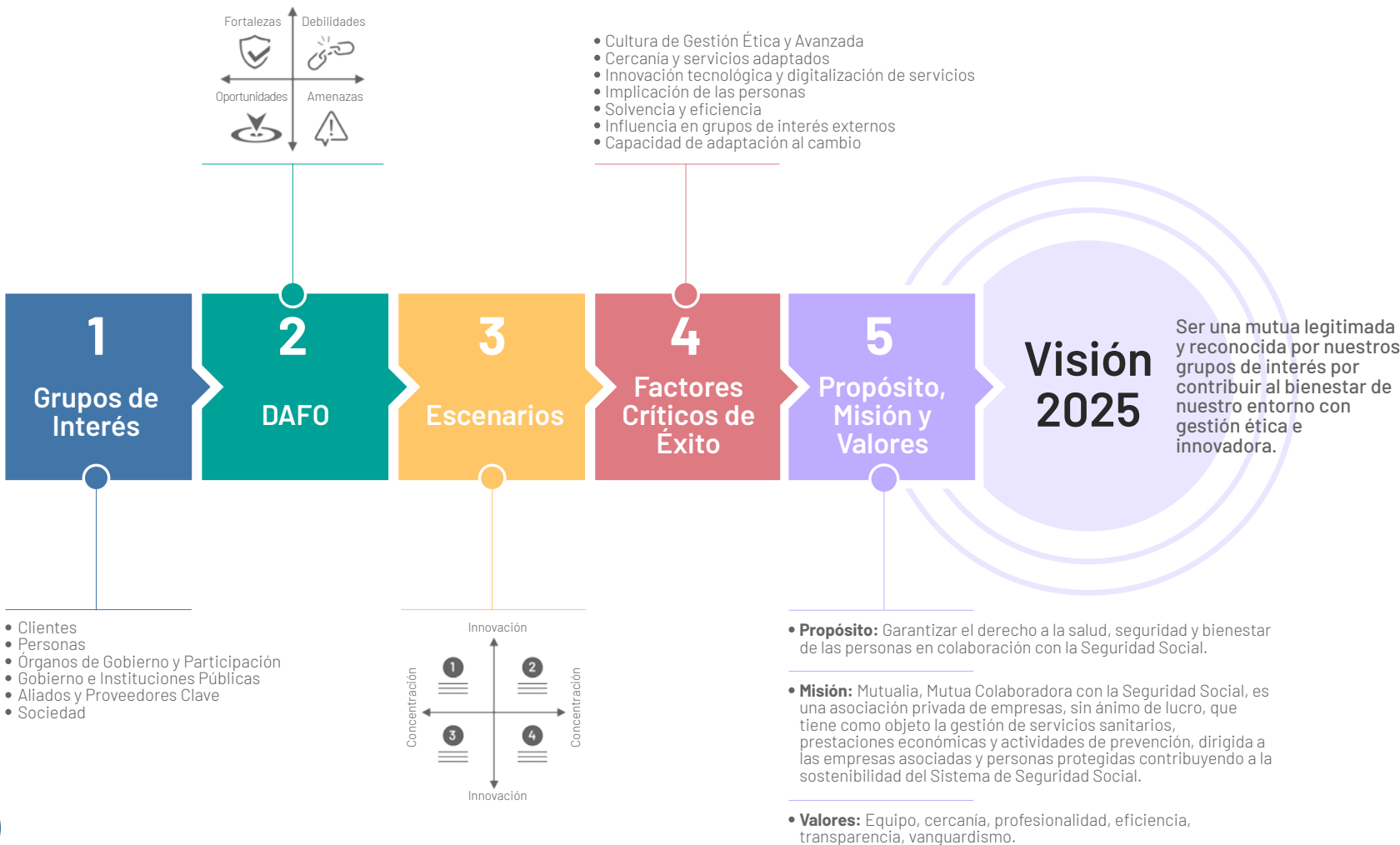
A partir de mediados de 2020, año en el que finalizaba el anterior plan estratégico 2018-2020, se comenzó el proceso de reflexión que dio lugar al nuevo plan 2021-2025, esta vez con una duración de 5 años, poniéndose como horizonte el año 2025, momento en el que Mutualia cumplirá 125 años de historia.

Como en todo proceso de este tipo, una vez evaluada la situación y el estado de consecución de los retos y objetivos del plan estratégico que finaliza, se realiza un análisis de distintos puntos, tal y como se puede visualizar en la imagen de abajo. El primero, consiste en la identificación de los grupos de interés, para lo que se utilizó la “Matriz de Prominencia” que clasifica a los públicos basándose en su poder (capacidad de imponer su voluntad), urgencia (necesidad de atención inmediata), y legitimidad (razones para que su participación sea adecuada). La nueva relación de grupos de interés sigue siendo muy similar a la establecida en el plan estratégico anterior, siendo la diferencia más reseñable, el que ahora son seis, en lugar de cinco, los grupos de interés de Mutualia, al producirse una segmentación de uno de ellos e identificar a la “sociedad” como un grupo único.

El siguiente paso consistiría en el análisis del DAFO en función de todas las fuentes de información disponibles y, seguidamente, la elaboración de los posibles escenarios con el tipo de estrategia aplicada a cada uno de ellos. La identificación de los factores críticos de éxito forma parte de este proceso donde se han identificado siete factores claves necesarios para la consecución de los retos y objetivos estratégicos.

En el punto cinco se realiza la revisión de elementos de la cultura corporativa, como el propósito y la misión; los valores no se han revisado porque previamente a este proceso de reflexión, se había revisado el código ético que está basado en dichos valores y, por lo tanto, se mantendrán vigentes, al menos, hasta el año 2025. Con todo ello, se define la visión, lo que Mutualia quiere ser en 2025.

Resumen de proceso de reflexión estratégica



El proceso de reflexión estratégica se desarrolla principalmente dentro del equipo de seguimiento de gestión, sobre todo lo que está relacionado con el análisis del contexto, los escenarios y la revisión de los elementos de la identidad corporativa. En esta fase, también se cuenta con la información recogida de los grupos de interés y otros agentes a través de canales y mecanismos específicos de participación para este proceso.

En la fase de despliegue de la estrategia interviene la Junta Directiva y sus comisiones y siguen participando los grupos de interés, cerrándose el borrador del plan en el seguimiento de gestión.

Hay algunos aspectos del plan estratégico que son fijos para los cinco años de duración, como el propósito, la misión, los valores o la visión, pero hay otros elementos que se revisan anualmente, como es el caso del DAFO o los escenarios.

Para conseguir la visión establecida en el Plan Estratégico, se decide trabajar en cuatro líneas estratégicas: Impulso del Gobierno Corporativo y Empresa ciudadana, Refuerzo del compromiso con nuestras personas, Innovación en servicios y Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica. A cada línea estratégica se le otorga una “posición futura”, con el horizonte en el ejercicio 2025, y se le asocia el reto o los retos necesarios que podrán conseguirse con la ejecución de los macroproyectos, proyectos y acciones. A partir de la obtención del borrador del Plan Estratégico, se realiza la comunicación a todas las personas de la organización, abriéndose un periodo participativo. Este proceso de comunicación se realizó a partir de las reuniones de comunicación interna y mediante el portal corporativo Elkargune, donde se lanzó una campaña de recogida de ideas. En esta iniciativa se recibieron 135 aportaciones que, la mayor parte de esas ideas, han generado proyectos nuevos o han sido asociadas a algún proyecto previamente definido en la elaboración del Plan Estratégico.

A principios del ejercicio 2022 se ha realizado una revisión del Plan Estratégico, se ha analizado la situación de todos los proyectos, el grado de consecución de los retos, se ha revisado y actualizado el DAFO y se han añadido nuevos proyectos estratégicos.

Líneas Estratégicas y retos

Línea estratégica	Reto
<div>LE01</div> <div>Impulso del Gobierno Corporativo – Empresa ciudadana</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">• Ser la organización de referencia en Euskadi por su gestión avanzada.• Ser una organización de referencia por su gestión ética.• Ser una organización de referencia por su gestión sostenible.• Ser reconocida por los grupos de interés por el valor que genera en el entorno.
<div>LE02</div> <div>Refuerzo del compromiso con nuestras personas</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">• Ser una organización reconocida como un gran lugar para trabajar.
<div>LE03</div> <div>Innovación en servicios</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">• Ser una organización ágil y puntera en la incorporación de la innovación en la prestación de sus servicios.
<div>LE04</div> <div>Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">• Ser una organización de referencia por su cercanía sobre la base de una amplia red de centros y atención a la diversidad.



05

Línea estratégica 01: **Impulso del Gobierno** **Corporativo -** **Empresa Ciudadana**



05.01 Gestión integral de los riesgos

Mutualia está comprometida con la generación de valor y la sostenibilidad. Para lograr este fin, ha definido una política de gestión de riesgos en la que se establecen como principios generales el cumplimiento, la proactividad, la independencia, la homogeneidad, la transparencia y la mejora continua.

Esta política se traduce en un Sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos soportado en una definición y asignación de funciones y responsabilidades a distintos niveles, así como en unos procedimientos, metodologías y herramientas de soporte adecuados a las distintas etapas y actividades del sistema para asegurar que los riesgos de toda naturaleza que pudieran afectar negativamente son identificados, analizados, evaluados, gestionados y controlados de forma sistemática, con criterios uniformes y dentro de los umbrales o niveles de tolerancia establecidos por nuestra Junta Directiva.

Toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, Mutualia sigue el Modelo de Tres Líneas de Defensa conforme a la siguiente estructura:

Esquema general de las tres 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 en las sistemáticas y en el control.

Segunda línea de defensa: Gestión de Riesgos

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

Área de Organización y Gestión de Riesgos, cuyas funciones principales son definir y revisar el 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.

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

Equipos estructurales y/o permanentes, realizan el seguimiento de las acciones de diferentes

GRI 102 11

GRI 102 14

GRI 102 15

áreas realizando el control de cumplimiento y desarrollo de lo establecido en las políticas y/o normativas que les son de aplicación.

Tercera línea de defensa: Auditoría Interna

La conforma el área de Auditoría Interna, en dependencia de la Comisión de Auditoría de la Junta Directiva. Su función es la de revisar y validar de forma independiente y objetiva la eficacia de la Gestión de Riesgos, Control y Gobierno Corporativo, incluido cómo funcionan la primera y segunda línea de defensa para así agregar valor y mejorar el funcionamiento de Mutualia.

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

En el ejercicio 2022, se han producido avances en el despliegue del macroproyecto "Afianzamiento de la cultura de Gestión del Riesgo", recogido en el Plan Estratégico 2021-2025 destacando entre otros:

- Reclasificación de la tipología de riesgos. Esta reclasificación ha permitido una mejora de la información extraída de los mapas de riesgos a través de la elaboración de distintos informes con la herramienta Power BI. Estos informes permiten conocer la situación del riesgo desde distintas perspectivas: riesgo por áreas, por tipología de riesgos, cálculo del riesgo global de Mutualia, entre otros.
- Revisión de los mapas de riesgos del área económico- financiera y del servicio de radiodiagnóstico, así como los riesgos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.
- Revisión de metodología de evaluación de riesgos tipificados como penales y morales
- Avances en el diseño e implantación de auditoría continua del SCIF, desarrollando programas de intercambio de la información contable y extracontable.
- Incorporación sistemática en los informes de auditoría de la opinión sobre la evaluación de riesgos y controles identificados en el mapa de riesgos y/o identificando nuevos riesgos para su traslado y posterior tratamiento.
- Cumplimiento del 92 % del plan de auditoría interna aprobado por la Comisión de auditoría de la Junta Directiva, estableciendo mayor énfasis en este periodo a los riesgos y controles relacionados con la información financiera, la seguridad de la información y el cumplimiento normativo, entre otros.

Esta sistemática además de permitirnos evaluar el riesgo y ayudar a priorizar nuestras actuaciones, nos sirve de base para la renovación de las certificaciones en ámbitos concretos de gestión de riesgos, como son:

- 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"
- Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para los Sistemas de Información (categoría media)
- Y también hemos renovado las siguientes certificaciones que, aun no siendo específicamente de riesgos, su estructura de alto nivel hace que 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 nuestro sistema de gestión de riesgos, dado que son controles preventivos validados por organismos externos acreditados dando mayor garantía de la eficacia de nuestro sistema ante los grupos de interés.



05.02 Código Ético, Política y Plan de Prevención de Riesgos Penales

El Código Ético de Mutualia, aprobado por la Junta Directiva en su sesión de 13 de julio de 2015 y cuyo texto vigente corresponde a la revisión de fecha 17 de diciembre de 2021, constituye un acto de responsabilidad hacia las entidades y personas mutualistas y va en consonancia con los valores de Mutualia: cercanía, eficiencia, equipo, profesionalidad, transparencia y vanguardismo.

Forma parte del sistema de Gobierno Corporativo y se inserta en el proyecto de adecuación ética de Mutualia que se plasma en la perspectiva ética y de cumplimiento en varias de las líneas estratégicas del Plan Estratégico 2021-2025.

Como desarrollo de este, en el año 2022 han sido aprobadas por la Junta Directiva en su reunión del 29 de marzo las "Normas generales de conducta profesional de Mutualia" que se fundamentan en el propósito, la misión, los valores y directamente en el Código ético de la Entidad, como elementos básicos de su cultura empresarial.

También ha sido aprobada por la Junta Directiva en su reunión de 27 de mayo el "Protocolo general de prevención, detección y gestión en caso del conflicto de intereses" para los ámbitos y supuestos descritos. Ha sido desarrollado en el propio año 2022 con la aprobación como anexos de documentos declarativos del compromiso de confidencialidad, prevención de conflicto de intereses y prohibiciones, a incorporar en el procedimiento de Contratación Pública de Mutualia.

La Política de Prevención de delitos (Compliance Penal), en su última versión aprobada por la Junta Directiva el 28 de octubre de 2022, 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. Obliga a todos los miembros y personas físicas representantes de los órganos de gobierno y participación de Mutualia, al personal de Alta Dirección de la Entidad, con independencia de su nivel jerárquico, su ubicación y funciones y a todas las demás personas empleadas, quienes deberán conocer y cumplir su contenido. Esta Política aplica también a aquellas personas terceras que actúen en nombre y representación de Mutualia. Está publicada tanto en nuestro 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 la persona jurídica implantado en Mutualia.

El órgano con poderes autónomos de iniciativa y control para la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado es el Comité de Cumplimiento Corporativo, siendo el responsable de estudiar la afectación de la normativa vigente a las diferentes áreas e identificar los riesgos penales que nos afectan en Mutualia elaborando el mapa de riesgos penales. Durante el ejercicio 2022 continúa la constante revisión de la evaluación de los riesgos penales adecuando la metodología de análisis de las conductas relacionadas con los tipos delictivos que el Código Penal describe para la persona jurídica y también de los controles establecidos en las áreas, aprobándose procedimientos de gran relevancia como el protocolo de prevención del acoso sexual.

De esta forma, el Código Ético, la Política de Compliance Penal, el mapa de riesgos actualizado con la evolución de la actividad y con las modificaciones legislativas, el manual de cumplimiento y prevención de riesgos penales, revisado y aprobado en octubre de 2022, las Normas generales de conducta profesional de Mutualia, el Protocolo general de prevención, detección y gestión en caso del conflicto de intereses y el Procedimiento de canal de comunicación y denuncia, puesto también a disposición de nuestros grupos de



GRI
102
16



GRI
102
17



GRI
205
103

interés externos, son los pilares fundamentales del plan de prevención de responsabilidad penal de la persona jurídica implantado. 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 2022 la formación en diversos foros, congresos y jornadas de actualización. El Comité cuenta con el asesoramiento y colaboración jurídico-técnica especializada de un tercero experto y Mutualia forma parte de la Asociación Española de Compliance (ASCOM) para acceder a su amplio programa formativo y para mantenerse al corriente de todas las novedades. En el ejercicio 2022 debemos destacar por su gran relevancia el estudio de la Directiva europea 2019/1937, cuya trasposición al ordenamiento jurídico español se ha materializado en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

En el contexto de la planificación de la formación periódica y de comunicación interna en materia de prevención penal, en el segundo semestre del año se ha realizado una acción formativa para las personas del Comité de Dirección y el Comité de Seguimiento de Gestión seleccionando como contenidos relevantes y transversales precisamente la Directiva 2019/1937, el nuevo protocolo de conflicto de intereses y las modificaciones derivadas de la Ley Orgánica 10/2022. Finalizando el año, se planificó y se convocó a una video formación también sobre la denominada "Directiva whistleblowing" para toda la plantilla.

AENOR, entidad acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) para la certificación según la Norma UNE 19601 de Sistemas de gestión de Compliance Penal, ha realizado en el mes de diciembre la auditoría al sistema de Mutualia verificando todos sus elementos respecto a los requisitos especificados y renovando, con fecha 17 de enero de 2023 y con vigencia hasta enero de 2026, el certificado obtenido en diciembre de 2019.

GRI
205
2GRI
418
103

05.03 Seguridad de la información y 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, tiene la consideración de responsable de tratamiento de los datos personales que gestiona en la actividad que tiene legalmente atribuida.

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 (Dirección 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.
- Manual de cumplimiento de 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, difusión y sensibilización permanente a 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 necesario conforme a las guías de la AEPD, o cuando así lo aconseje el Análisis de Riesgos correspondiente para los nuevos proyectos.
- Evaluación/ponderación de interés legítimo en los supuestos con esta base de legitimación.
- Obligación de consultas previas a la AEPD en supuestos en que de la EIPD resulte un riesgo residual alto.
- Obligación de notificación de brechas de seguridad a la AEPD.

Para 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).

En 2022 Mutualia se ha certificado en las medidas técnicas y organizativas del Esquema Nacional de Seguridad (ENS); por entidad auditora externa acreditada por ENAC.

En 2022 se ha efectuado un proceso de Auditoría (por entidad auditora externa contratada ad hoc) de la implementación del RGPD en Mutualia.



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 persona Responsable de Seguridad- Dirección de Sistemas de Información, la Dirección de Organización y Gestión de Riesgos y el Delegado de Protección de Datos

Mutualia se ha adherido en fecha 22 de febrero de 2022 al PACTO DIGITAL para la protección de las personas de la Agencia Española de Protección de datos.

En 2022 la actividad del Delegado de Protección de Datos y Comité de Seguridad de MUTUALIA se ha destacado por las siguientes actividades:

- Revisión del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT).
- Revisión del Mapa de riesgos de Protección de Datos y Seguridad de la Información
- Seguimiento y acciones derivadas de informes de auditoría.
 - Redefinición del procedimiento de ANALISIS DE RIESGOS - EIPD (Procedimiento de PRIVACIDAD EN EL DISEÑO Y POR DEFECTO).
 - Redefinición de los PLAZOS DE CONSERVACIÓN de datos.
 - Actualización del procedimiento de evaluación de interés legítimo en tratamiento con esta base de legitimación.
 - Actualización procedimiento para la homologación de encargados de tratamiento
 - Revisión del procedimiento de EJERCICIO DE DERECHOS:
 - Publicación del REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO (RAT) en el Portal de Transparencia.
- Aprobación de protocolo de grabación de imagen/audio de personas participantes en VIDEOCONFERENCIAS/REUNIONES TELEMÁTICAS/acciones formativas tipo WEBINAR.
- Aprobación de una instrucción de acciones de TELEMEDICINA (videoconferencias para consultas médicas a través de vía telemática) con medidas de Protección de Datos y de seguridad de la información.
- Revisión de contratos de encargado de tratamiento con prevención de vigencia más allá del 25 de mayo de 2022 por Disposición transitoria QUINTA de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.
- Actualización de las normas de buen uso de Protección de Datos y buen uso equipos, dispositivos, aplicaciones y sistemas.
- Análisis y seguimiento de medidas de implementación de nueva legislación con implicación de Protección de Datos en la organización de Mutualia (Ley orgánica 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual).
- Análisis de nuevos proyectos para Análisis de Riesgos y determinar procedencia en su caso supervisión de realización de Evaluación de Impacto de Protección de Datos
- 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.
- Actualización de los avisos legales y de protección de datos-privacidad de la web corporativa.
- Seguimiento de incidencias de Protección de Datos y/o 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. Se han realizado acciones formativas de asistencia obligatoria sobre ciberseguridad.
- 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.
- Seguimiento de cumplimiento de acciones correctivas de Auditoría Interna de RGPD y Seguridad de la Información.



05.04 Código de conducta de 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.

Se han determinado los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento del Código de Conducta de inversiones, presentando durante el ejercicio 2022 los siguientes valores:

Indicadores de inversiones

Indicador	2021	2022
Liquidez a corto plazo (Idóneo 1 a 1,5; más de 2 indica exceso Tesorería)	1,7132	1,8559
Seguridad (mínima aceptada según S&P)	BBB	BBB
Rentabilidad SS (Total de tesorería de Gestión de Seguridad Social)	1,64%	0,97%
Rentabilidad PH (Total de tesorería de Gestión del Patrimonio Histórico)	0,08%	0,04%
Número de operaciones especulativas	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 2022.

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.



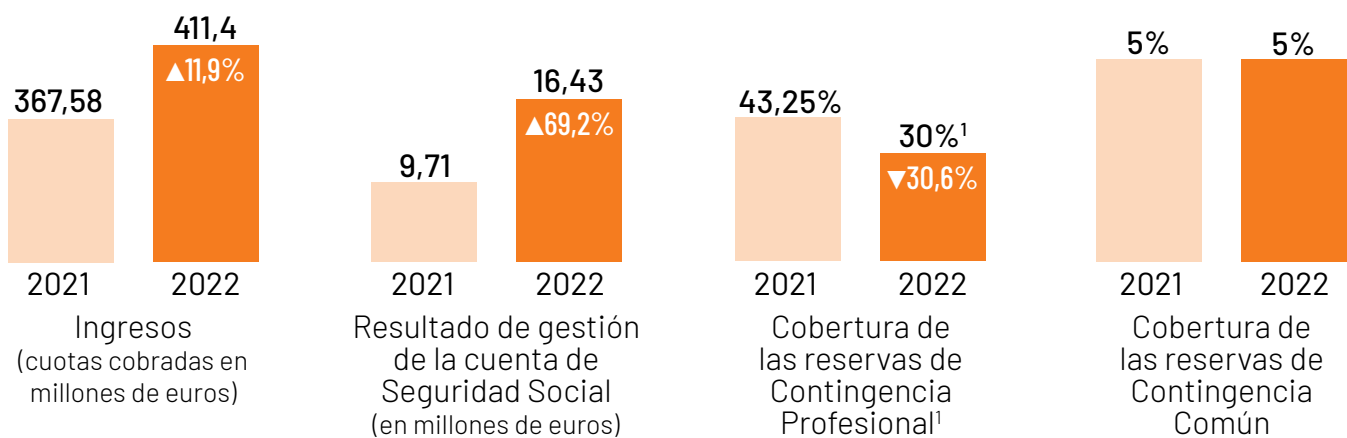
05.05 Indicadores de gestión económica

La sostenibilidad económica y la optimización en la gestión de los recursos de la Seguridad Social y del Patrimonio Histórico, solo es posible a través de una gestión avanzada y ética.

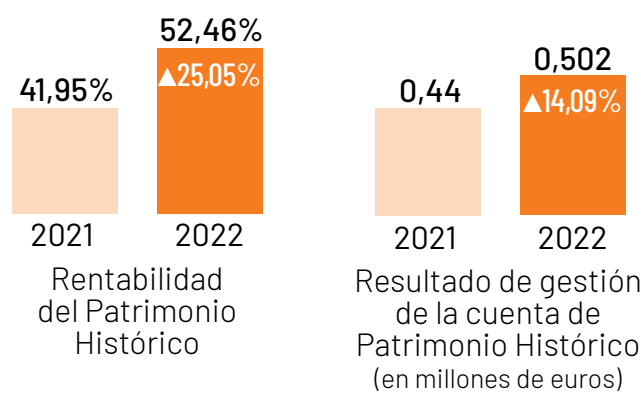
Ser una entidad solvente requiere mantener unos niveles de cobertura de reservas adecuados. Los indicadores económicos que se ven en este apartado son la consecuencia de la gestión global que realiza la entidad en base a los recursos disponibles que, no siempre son suficientes para la adecuada cobertura de una prestación, como es el caso de la incapacidad temporal por contingencia común, donde por cada 100 euros que se ingresan para financiar esta contingencia, se destinan 158,59 euros al pago de prestaciones.

Toda la información económica y financiera se encuentra, de manera detallada, en el apartado 10 de esta memoria.

Indicadores relevantes de la cuenta de Gestión de la Seguridad Social



Indicadores relevantes de la cuenta de Gestión del Patrimonio Histórico

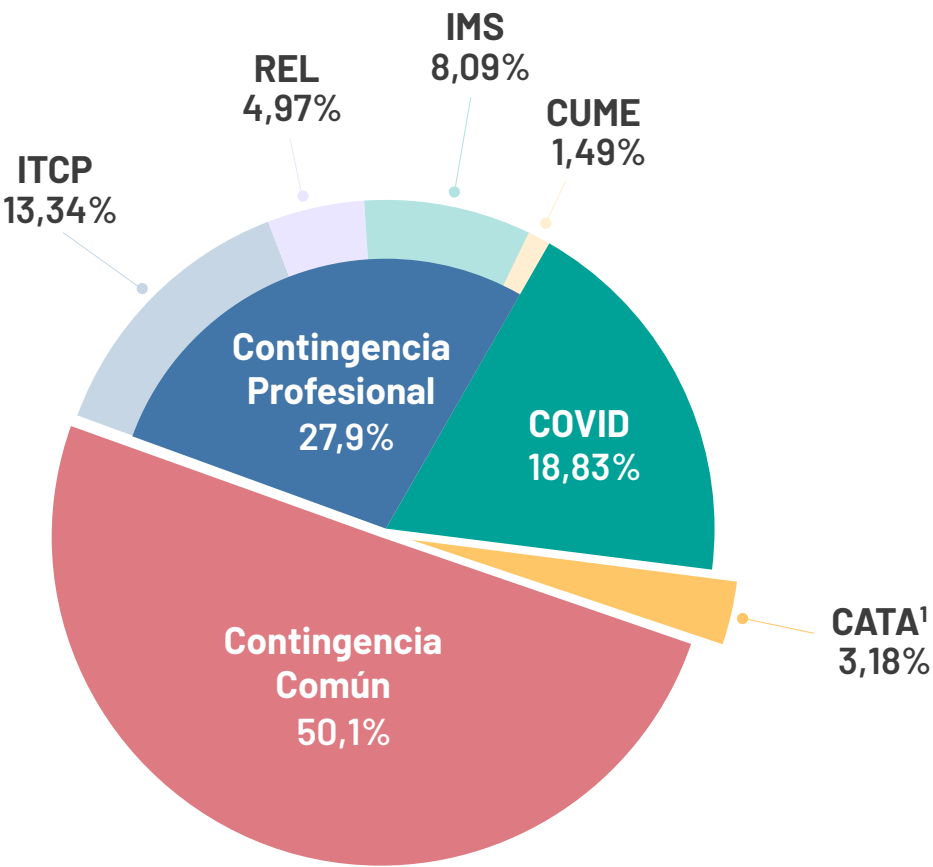


(1) Para el ejercicio 2022 se ha modificado el límite máximo de cobertura para la Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales, pasando del 45% al 30%, (siendo el límite inferior de un 20%), conforme a lo dispuesto en la Disposición Transitoria 35ª del Texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (RD Legislativo 8/2015 de 30 de octubre) introducida por el apartado nueve de la Disposición Final 25ª de esta Ley 31/2022 de 23 de diciembre, lo dispuesto en los arts. 95.2 (reservas), 96.1 (excedente) y 118.3 (ingreso de excedente en el Fondo de Reserva) de tal texto refundido - en su nueva redacción dada por los apartados uno, dos y siete de la referida Disposición Final 25ª de la Ley 31/2022 - será de aplicación a la liquidación de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2022 que realicen las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Importes de las prestaciones

Prestaciones	2021	2022	▲▼ %
Incapacidad Temporal por contingencias comunes y otras prestaciones	138.463.405 €	161.495.570 €	16,63%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales y otras prestaciones	35.351.128 €	42.994.127 €	21,62%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	15.548.803 €	16.027.164 €	3,08%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	26.936.411 €	26.080.638 €	-3,18%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	4.033.962 €	4.816.771 €	19,41%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	7.940.408 €	8.665.802 €	9,14%
COVID-19	69.356.677 €	60.691.663 €	-12,49%
CATA COVID : PECATA	31.067.669 €	1.576.714 €	-94,92%
Total	328.698.463 €	322.348.449 €	-1,93%

Distribución de las prestaciones



(1) Cese de actividad ordinario y extraordinario en sus distintas normativas

% de importes de prestaciones sobre cuotas ingresadas de cada una de ellas

Prestaciones	2021	2022
Incapacidad Temporal por contingencias comunes y otras prestaciones*	163,02%	158,50%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales y otras prestaciones	13,12%	15,04%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	5,77%	5,61%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	10,00%	9,12%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	1,50%	1,69%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	102,54%	120,16%
Ratio global de prestaciones sobre cuotas	63,03%	65,85%

Indicadores de Contingencia Profesional

Indicador	2021	2022	▲▼ %
Duración media económica de la baja (días)	38,68	38,28	-1,03%
Incidencia de la baja económica (‰)	38,52	36,16	-6,13%
Días económicos por persona	1,52	1,59	4,61%
Siniestralidad total x 1.000	81,10	83,21	2,60%
Siniestralidad con baja x 1.000	35,51	38,11	7,32%

Indicadores de Contingencia Común

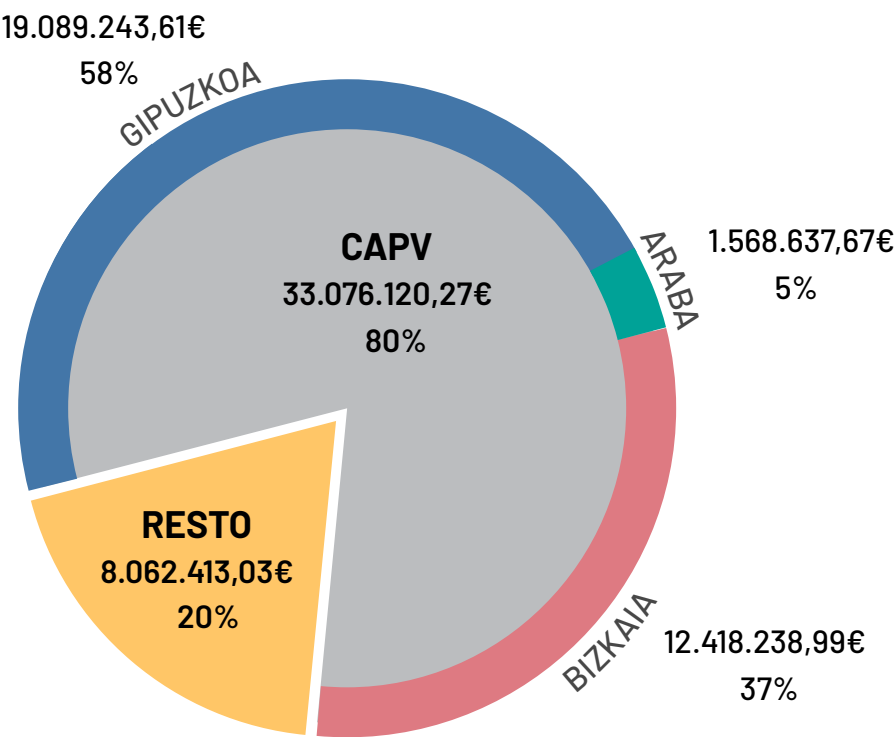
Indicador	2021	2022	▲▼ %
Duración media de los procesos de alta (días)	53,28	40,57	-23,86%
Incidencia económica (‰)	124,7	139,7	12,03%
Propuestas de alta	4705	5581	18,62%

05.06 Gestión de recursos

El objetivo principal del área de Gestión de Recursos para el ejercicio 2022 ha sido seguir mejorando la eficiencia y la eficacia en la gestión, tanto de los recursos, como de los servicios prestados a los clientes internos y externos. Para llevar a cabo este objetivo, se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

- Realizar una revisión exhaustiva de los procedimientos de contratación existentes para su regularización, identificando posibles mejoras y dando respuesta a las solicitudes de inversión de los diferentes departamentos.
- Proporcionar formación y apoyo administrativo a los responsables de los diferentes departamentos para mejorar sus habilidades y conocimientos en materia de contratación.
- Fortalecer la relación con los proveedores a través de la plataforma Contrata con Mutualia y fomentar la participación de empresas locales en los procedimientos de contratación, respetando los principios de igualdad, transparencia y no discriminación.
- Continuar con el seguimiento y control constante de la ejecución de los contratos, asegurando su cumplimiento y la calidad de los servicios prestados.
- Mantener una comunicación fluida con los diferentes departamentos de Mutualia para garantizar que se satisfagan sus necesidades de manera eficiente y que reciban los bienes y servicios que necesitan para llevar a cabo sus actividades.
- Realizar las tareas de mantenimiento, obras y reparación que sean necesarias para mantener los edificios en correcto estado de conservación en línea con el proyecto de humanización del proceso asistencial.

En el ejercicio 2022 se han gestionado unos 41 millones de euros, de los que el 80,40% se ha contratado con proveedores de la CAPV, a tenor del siguiente desglose:



Ese total facturado se ha repartido en 97 expedientes de licitación, 62 contratos menores y solicitudes de compra directa, de los cuales hemos obtenido una rentabilidad de 1.825.068,89€ 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.

- GRI 102 9
- GRI 204 103
- GRI 306 103
- GRI 308 103
- GRI 410 1
- GRI 414 103
- GRI 414 1

En cuanto a los expedientes de licitación promovidos en este ejercicio en aras de conseguir una mejor gestión del gasto público, destacamos la unificación de los contratos de servicio de limpieza de todo Mutualia en un único expediente para los próximos cuatro años, la reforma del local situado en la calle Cercas Bajas de Vitoria destinado a almacenar en las debidas condiciones material sanitario y administrativo y la digitalización de historias clínicas, eliminando su almacenamiento en papel.

Además, en colaboración con el área de Sistemas de Información hemos promovido los siguientes expedientes para la implantación de mejoras e innovación:

- **Un Gestor Documental** para el área con el objetivo de mejorar la disponibilidad y acceso a la información más relevante de la documentación contractual y de pedidos generados, así como el tiempo de respuesta a peticiones externas al área.

Gracias a ello, la documentación que se almacene en SAP estará vinculada con los pedidos y/o los contratos que se creen, de tal forma de cualquier persona tanto del área de Compras y Contratación como del área económico-financiera, pueda tener acceso a la documentación necesaria para la gestión, seguimiento y pago.

Asimismo, este Gestor documental permitirá dar respuesta a los distintos requerimientos de auditoría, agilizará el trabajo de las personas del área y de los departamentos relacionados, reducirá el consumo de papel y el espacio de almacenamiento y permitirá a personas de otras áreas consultar la documentación de sus gestiones de forma autónoma.

- **Un Gestor de albaranes** que agiliza la gestión de incidencias procedentes de los almacenes de farmacia al sustituir los correos electrónicos de las incidencias por la introducción de los datos de estas en una aplicación diseñada ad hoc en Share Point, lo que no solo facilita su gestión y seguimiento hasta su cierre, sino que además elimina papel y evita posibles errores.
- **Un aplicativo para la publicación de los contratos menores** que nos permite cumplir con la obligatoriedad de publicar los datos relativos a este tipo de contratos tramitados por Mutualia en formato abierto y reutilizable; siendo la primera publicación realizada de esta manera la relativa a los contratos menores del cuarto trimestre de 2022.

05.07 Gestión medioambiental

En cuanto a los aspectos medioambientales en la Gestión de nuestros recursos, seguimos manteniendo para la compra y contratación responsable en esta materia el seguimiento de los siguientes principios:

- **MINIMIZAR** la compra y uso de aquellos materiales que tienen un fuerte impacto en nuestro 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 podemos llevar a cabo en Mutualia y en nuestros hogares.

Dada la importancia que estos aspectos tienen para el área y para Mutualia, en 2022 hemos renovado nuestro compromiso con el Programa de Compra y Contratación Pública Verde de Euskadi 2030, de la mano de IHOBE promoviendo la implantación de medidas sociales y medioambientales en nuestras contrataciones de modo que sean de obligado cumplimiento

GRI
303
103GRI
302
103GRI
301
103GRI
306
103GRI
306
2

para aquellas entidades que quieran resultar adjudicatarias de nuestros contratos.

Entre las medidas sociales, además de exigir la aceptación de nuestro código de conducta por todos nuestros proveedores, hemos incluido en nuestros expedientes la obligación de presentar el Plan de Igualdad debidamente registrado para aquellas empresas de más de 50 trabajadores. Asimismo, en aquellos expedientes que implican la contratación de personal para la prestación de los servicios, se valora la contratación de mujeres en riesgo de exclusión social tanto para la prestación del servicio como para las sustituciones en caso de bajas o vacaciones.

En cuanto a la gestión medioambiental, hemos seguido fomentando las acciones dirigidas a reforzar nuestro 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, más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones legales.

Así, en el ejercicio 2022 se ha llevado a cabo la Certificación de Sostenibilidad en el Centro de BEASAIN obteniéndose la Q Sostenible Evolution Excellence y se han realizado los Certificados de Eficiencia Energética y la renovación de las auditorías energéticas de todos los centros de Mutualia.

En relación con la reducción de emisiones CO₂, fomento de energía verde, reducción de utilización de plástico en embalajes y aumento de la vida útil de recursos y mobiliario existente en Mutualia, se han gestionado expedientes con mejoras específicas para:

- La reducción del plástico en los productos, como el 2022/042/01 "Suministro de mascarillas" en el que se exige que los licitadores oferten productos que cumplan criterios medioambientales durante todo su ciclo de vida y que los productos y acabados empleados en su fabricación como en sus embalajes no contengan plásticos ni sustancias perjudiciales para el medio ambiente.
- La eficiencia energética, como en el expediente 2022/038/01 "Suministro de equipamiento informático" en el que los licitadores deben aportar las certificaciones o características que sustenten el valor medioambiental de los productos ofertados, así como modos de funcionamiento que permitan el ahorro de energía, las mejores características de disipación de calor, no superar los niveles de emisiones de sustancias nocivas, etc., o el 2022/090/01 "Traslado de pacientes de la CAPV" en el que se valora que la flota de vehículos sea híbrida, eléctrica, bi-fuel, que los conductores/as estén formados en eco conducción, así como que la sistemática de supervisión y seguimiento, contenido de las inspecciones, formularios de control y el programa de implantación de medidas relacionadas con la Gestión Medio-Ambiental estén dirigidas a la reducción del impacto ambiental.
- El apoyo al cambio climático con ciudades accesibles como en el 2022/007/01 "Servicios sanitarios de un Centro Hospitalario en la Comarca Tolosaldea" o el 2022/033/01 "Neurofisiología Clínica en Vitoria-Gasteiz" en los que se introducen como criterios de adjudicación la facilidad de acceso en transporte público a las instalaciones, favoreciendo la descongestión de las ciudades, y fomentando el transporte público.
- El consumo responsable, como en el expediente 2022/028/01 "Servicio de limpieza para los centros de Mutualia" en el que se establecen criterios de adjudicación que fomenten consumos responsables en sus productos de limpieza y consumibles, en el 2022/091/01 "Arrendamiento de vehículos" en el que se valoran acciones de neutralización de emisiones de CO₂ y la optimización de las ratios de consumo o en el 2022/095/01 "Mantenimiento de ascensores" en el que se valora la reducción del consumo energético de los ascensores. Además, en todos aquellos expedientes en los que se genere documentación, se exige la gestión, envío y archivo de la misma en formato electrónico y telemático, reduciendo considerablemente el uso de papel.



GRI
306
2



GRI
306
103

En las siguientes tablas se muestran los consumos de elementos reciclables, la generación de residuos, consumos de energía y otros suministros, etc.

Consumos de energía y agua

Fuente	2021	2022	▲▼ %
Electricidad	58,21%	59,89%	2,89%
Gas natural	29,41%	26,92%	-8,47%
Biomasa	11,64%	13,19%	13,32%
Agua M³	8.699,00	9.054,85	4,09%

Consumos de energía por fuente

Fuente	2021	2022	▲▼ %
Gigajoules de eléctrica (verde)	8.687,33	8284,95	-4,63%
Gigajoules de gas natural	4.388,81	3692,95	-15,86%
Gigajoules de biomasa	1.737,58	1823,97	4,97%
Gigajoules de gasoil¹	80,50	0	-100,00%
Gigajoules de cogeneración	30,02	31,5	4,93%
Total	14.924,24	13.833,37	-7,31%

(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.

Consumos de papel, cartón y toners

Consumos	2021	2022	▲▼ %
Kilogramos de papel y cartón ^r	7.648,01	7.729,55	1,07%
Kilogramos de papel y cartón por persona¹	11,78	12,06	2,38%
Kilogramos de toners ^r	837,00	940,00	12,31%
Kilogramos de toners por persona¹	1,29	1,47	13,95%

(1) Sobre plantilla media
(r) reciclaje

GRI 301 1

GRI 306 2

GRI 306 103

GRI 204 1

GRI 302 1

GRI 302 5

GRI 303 1

Residuos

Residuos	2021	2022	▲▼ %
Kilogramos de papel y cartón ^r	26.463,20	20.038,55	-24,28%
Kilogramos de papel y cartón por persona ¹	40,78	31,26	-23,34%
Kilogramos de toners ^r	358,50	606,50	69,18%
Kilogramos de toners por persona ¹	0,55	0,95	72,03%
Kilogramos de luminarias ^{*r}	49,63	9,50	-80,86%
Kilogramos de luminarias por persona ¹	0,07	0,01	-80,00%
Kilogramos de pilas ^{*r}	148,00	181,00	22,30%
Kilogramos de pilas ² por persona ¹	0,22	0,28	27,27%
Kilogramos de plástico ^r	1.536,00	1.708,00	11,20%
Kilogramos de plástico por persona ¹	2,37	2,66	12,43%
Kilogramos de biosanitarios contaminados ^{*i}	2.416,85	1.728,55	-28,48%
Kilogramos de biosanitarios contaminados por consulta ³	0,017	0,01	-45,87%
Kilogramos de medicamentos desechados ^{*i}	216,00	196,50	-9,03%
Kilogramos de medicamentos desechados por consulta ³	0,00150	0,00105	-30,26%

(1) Sobre plantilla media anual
(2) Pilas de uso en Mutualia y aportadas por las y los usuarios en nuestros puntos de recogida
(3) Número de consultas: Primeras, sucesivas e intervenciones quirúrgicas (187.834 en 2022)
(*) Residuo peligroso. (r) reciclaje. (i) incineración.



GRI 306 103

GRI 301 1

GRI 306 1

GRI 306 2

GRI 306 3

GRI 306 4

GRI 306 5

05.08 Implicación de las personas de Mutualia con la Sociedad

La Sociedad es un grupo de interés muy presente en Mutualia y, de hecho, se ha identificado como tal de forma individualizada en el nuevo plan estratégico. Para aportar valor al entorno donde se desarrolla la actividad, actuando como una “empresa ciudadana”, activista de las causas sociales, es necesario que, de manera sistemática y a través de los diferentes equipos existentes en la organización, se interactúe con el entorno con el objetivo de identificar las acciones a desarrollar y que tengan el mayor impacto posible.

Los mecanismos a través de los que se recaba esa información son los recogidos en el apartado 3.8 de esta memoria “Compromiso y participación de los grupos de interés”.

Al igual que en años anteriores, en 2022 se ha seguido con el cálculo de la Monetización Social de Mutualia, de cuyo detalle se da cuenta en el apartado siguiente.

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 mediante su participación en actividades de voluntariado.

Equipo EIAS

Este tipo de aportaciones económicas o actividades de voluntariado se canalizan a través del “Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales”, más conocido internamente como EIAS, que tiene como objetivo sensibilizar e informar a la organización sobre iniciativas solidarias de distintas organizaciones, haciendo una selección de los proyectos y campañas, que tienen una relación más directa con el propósito de Mutualia y con las políticas aceptadas por esta. Con estas acciones, Mutualia está más cerca de alcanzar algunas de las metas de los ODS priorizados, según como se ha expuesto en el punto 3.6.

Siguiendo el propósito de Mutualia los objetivos se centran en contribuir a mejorar la salud, el bienestar, la igualdad, la diversidad, ..., en definitiva, todo lo relacionado con los compromisos recogidos en las políticas, las cuales son voluntarias y públicas.

Las actividades que desarrolla el equipo EIAS se dividen en Difusiones-Campaña, Voluntariado y Donaciones.

Difusiones-Campaña

Se informa y sensibiliza a las personas a la vez que se les proponen campañas para fomentar recaudación económica y así poder ayudar a que los proyectos elegidos salgan adelante.

Los esfuerzos están centrados en organizaciones que contribuyen a mejorar la salud, el bienestar, la igualdad, la diversidad y las situaciones de pobreza como son:

- Umeekin (Federación Vasca de padres y madres de niños y niñas con cáncer), que engloba a las tres asociaciones vascas ASPANAFOA, ASPANOVAS y ASPANOGL (Salud y Bienestar).
- ALBOAN (Igualdad, pobreza y salud, ambiental).
- BANCO DE ALIMENTOS (Pobreza y salud y bienestar).
- CRUZ ROJA (Salud y bienestar, cambio climático, pobreza).
- BERAKAH (Pobreza).
- BAT (Salud y bienestar, pobreza, ambiental).



Voluntariado - 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 proyectos de 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 es posible esta forma de colaboración conectando con personas en situaciones de necesidad a las que se puede ayudar de distintas formas, más allá de la mera aportación económica.

Donaciones

En Mutualia, las personas son conscientes de que es necesario transformar sus hábitos para no seguir provocando daños en la salud del planeta, además de contribuir a minimizar el riesgo de pobreza, fomentando la Economía circular.

Las donaciones se centran en aquellos bienes e inmuebles que Mutualia da de baja pero que aún pueden ser aprovechables, así como, aquellos recursos que los y las pacientes entregan una vez recuperadas de sus lesiones, tales como: rodilleras, fajas, botas, etc. que las asociaciones se encargan de volver a esterilizar y reacondicionar.

Con los objetos que dejan de tener utilización directa por parte de la organización, se valora si pueden ser utilizados e interesarían a las personas de Mutualia para su uso personal y, en este caso, se recauda el dinero mediante una subasta. Esto ocurre, por ejemplo, en el caso de los móviles que se renuevan o de las bicicletas estáticas que se sustituyen.

Si estos bienes disponibles no son de interés para las personas de Mutualia, la donación se gestiona a través de la Coordinadora de ONGDs de Euskadi, asegurando de esta forma que todas las asociaciones y ONGDs con las que trabaja Mutualia, cumplen obligatoriamente el su código de conducta.

Algunas de estas asociaciones son: Fundación ICLI-Amigos de Mufunga, Goicuria Amigos de Mufunga, EMAUS Araba, ROKPA Euskadi, Sahara Lagunen Elkarte Gipuzkoa o Sahara Lagunen Elkarte Araba.

Explicado en pocas palabras DONAR significa:

- **D**ar recursos a las asociaciones dedicadas a la protección de personas en situación de riesgo (salud, ayuda social, educación, etc.).
- **O**posición al consumismo.
- **N**o convertir en residuo lo que retiramos.
- **A**largar la vida útil de los materiales.



05.09 Monetización del valor revertido a la sociedad

Mutualia mantiene un fuerte compromiso con sus grupos de interés y, la “Sociedad”, forma parte de ellos. En este sentido, favorece el desarrollo económico y el bienestar, tanto con la prestación de los servicios, como con la propia actividad económica. Por ello, se ha adoptado un enfoque de economía centrado, no solo en el desempeño financiero, sino también en la contribución a la sociedad.

El concepto de Monetización del Valor Social surge como un espejo que refleja el compromiso e impacto de Mutualia en la sociedad. Esta medición, con bases sólidas en la economía social, tiene el poder de resaltar el efecto multiplicador en la sociedad. Como organización, se entiende que la función va más allá de las operaciones comerciales, y las personas de Mutualia se esfuerzan para generar un valor sostenible que beneficie a los colectivos con los que se relaciona.

En los últimos años, la pandemia de COVID-19 ha planteado desafíos sin precedentes. La vocación de colaboración, un pilar fundamental en Mutualia, ha llevado a la ejecución de numerosas medidas urgentes y excepcionales. Estas medidas, pensadas para garantizar la protección social de los trabajadores que causan baja por aislamiento o enfermedad, refuerzan la protección de colectivos vulnerables y brindan soporte a los trabajadores autónomos especialmente afectados.

Por todo ello, desde el año 2018, gracias a la colaboración de GEAccounting, un colectivo de interés económico sin ánimo de lucro integrado por diversas universidades y organizaciones, se comenzó a cuantificar el valor que Mutualia revierte a la sociedad.

Este esfuerzo implicó una ampliación significativa del análisis económico y financiero, permitiendo identificar el valor real que se revierte a los grupos de interés y, entre ellos, a la sociedad en general.

Se ha ampliado la información económica y financiera para poder identificar el valor que realmente se revierte a los grupos de interés. Siendo los siguientes, los principales objetivos para abordar este proyecto:

- Legitimación social.
- Visibilizar el valor diferencial; cómo la cultura organizativa de Mutualia contribuye a sus mutualistas 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 trabajan en Mutualia, conociendo cómo contribuyen al entorno con el trabajo que realizan.
- La necesidad de que los mutualistas conozcan que Mutualia es una mutua sostenible y que trabaja cada día por mejorar sus servicios.

En conclusión, la monetización del valor social es una herramienta de gran valor en la economía social, y Mutualia ofrece un caso práctico de cómo una organización puede contribuir positivamente a la sociedad más allá de su desempeño financiero. Es esencial que más empresas adopten este enfoque y trabajen para cuantificar y mejorar su impacto social, para fomentar una economía más justa, inclusiva y sostenible. A través de este esfuerzo, se reafirma el compromiso de aportar valor sostenible a la sociedad, evidenciando cómo las prácticas, dentro de la economía social, pueden beneficiar a todos los grupos de interés y contribuir al bienestar social a gran escala.



GRI
203
103

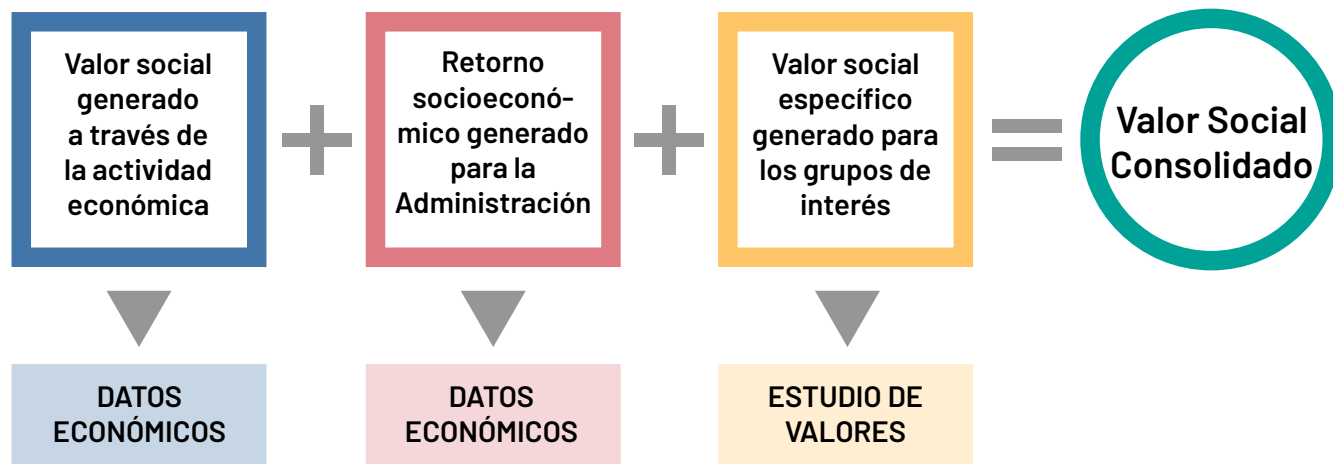


GRI
203
2

Un modelo que crea y mide valor

El modelo que ha desarrollado Mutualia permite la monetización del valor social de manera objetiva, pudiendo así establecer comparaciones significativas con otras organizaciones. Este modelo se centra en los valores que los grupos de interés han identificado como relevantes, y busca cuantificar aquello que Mutualia, en esencia, entiende como valor social.

Esquema de la metodología de cálculo del Valor Social Consolidado



La suma de estos tres componentes conforma lo que se denomina “Valor Social Consolidado”. Este indicador encapsula el aporte total que Mutualia devuelve a la sociedad.

A través del análisis de los intereses de los grupos de interés, se descubren algunas de las variables de valor más importantes que genera Mutualia, como son:

- Agilidad en los procesos y en el pago de prestaciones.
- Rapidez en la realización de pruebas médicas.
- Capacidad para proporcionar hospitalización en nuestros propios centros.
- Cercanía y accesibilidad gracias a nuestra amplia red de centros.
- Suministro de información y formación en prevención de riesgos.
- Soporte informativo y asesoramiento en trámites jurídicos y fiscales.
- Comunicación polilingüe en todos nuestros canales para mayor cercanía con nuestros usuarios.
- Facilitación de trámites a través de nuestra plataforma web y aplicación móvil.
- Ofrecimiento de acompañamiento tanto sanitario como administrativo.
- Atención personalizada con un trato humano y profesional.
- Acuerdos con unidades especializadas para mejorar la calidad del servicio.
- Alta calidad en nuestras instalaciones.
- Disponibilidad de aulas de formación sanitaria y laboral.
- Oferta de empleo estable.
- Implementación de medidas de conciliación laboral.
- Capacitación y especialización constante de nuestro personal sanitario, administrativo y técnico-directivo.

Con todo ello y, tras monetizar estas variables tomando como referencia datos cerrados del ejercicio 2022, se puede afirmar que Mutualia cifra su aportación de valor a la sociedad en 579,5 M€ que, dividido entre los ingresos globales 476,12 M€, obtiene un índice de 1,22, lo que significa que, por cada 1€ que Mutualia ingresa, revierte 1,22€ a la sociedad.

Cálculo Valor Social (en €)

	Sociedad	Cientes pacientes y perceptores	Cientes empresas	AAPP	Personal de Mutualia	Provee- dores	Retenido Empresa
Valor Social de Mercado	472.776.893	370.399.903	0	96.868.124	23.722.118	214.540	-18.427.793
Valor Social de NO Mercado	106.725.758	104.045.202	100.961.526	103.290.377	3.103.249	0	0
A. Valor Social Integrado (VASI)	579.502.651	474.445.105	100.961.526	200.158.502	26.825.367	214.540	-18.427.793
B. Ingresos Globales	476.176.233						
(A/B) Índice Valor Social Añadido	1,22						

El valor en unidades monetarias revertido a la sociedad es de 579,5 millones de euros. Como valor de mercado, 472,8 millones de euros, derivado de la actividad directa de la mutua y 106,7 millones de euros, como valor de no mercado, derivado de la monetización de los valores que los grupos de interés han puesto en relieve.

Desde una perspectiva económica, se puede observar cómo el valor diferencial y la cultura organizativa de Mutualia tienen un impacto directo en los asociados y asociadas. Esta contribución no solo se manifiesta en la oferta de servicios y en el fomento del bienestar para las y los clientes, sino también en la generación de ahorros significativos para las Administraciones Públicas.

Es importante resaltar que el ahorro generado no es un beneficio intangible, sino que tiene una repercusión directa y cuantificable en la economía en general. Esos ahorros pueden ser re-invertidos en otras áreas sociales críticas, lo que amplía aún más el impacto socio económico de Mutualia.



05.10 Comunicación con los grupos de interés

Durante el ejercicio 2022 se ha vuelto de forma paulatina a la normalidad y, desde el punto de vista de comunicación, ha sido muy importante la vuelta a la celebración de eventos presenciales, como los Foros Mutualia, las Aulas de Prevención o los Premios Mutualia.

Al mismo tiempo, las personas de Mutualia han recuperado la participación y representación en distintos eventos y congresos, desarrollando una actividad similar a la época pre-pandemia.

Durante el 2022 se ha actualizado la página web de Mutualia, renovando su diseño completamente, mejorando la seguridad y accesibilidad. También se ha renovado el Portal de Transparencia y creado un nuevo Portal Corporativo con toda la información sobre la cultura corporativa, los órganos de gobierno, informes, desempeño ESG, etc. Uno de los elementos más interesantes que se ha incluido en este Portal Corporativo ha sido el Open Data, incluyendo distintos informes que permiten a los grupos de interés obtener información directa desde las bases de datos de Mutualia.

Las publicaciones digitales de Mutualia, como “Mutualia i” y “MutuaLEX”, han aumentado su número de tiradas, 11 y 58 respectivamente, incrementándose también el número de personas receptoras, con una tasa de apertura en torno al 25%. También, los Newsletter de prevención han mejorado la tasa de apertura hasta un 26,3%.

En cuanto a la *social media* y utilización de redes social, destacan los incrementos producidos en LinkedIn y Youtube, consolidándose como las redes sociales principales mediante las que Mutualia se comunica con sus públicos.

En 2022, Mutualia ha seguido trabajando para garantizar los derechos lingüísticos de los públicos con los que se relaciona. El objetivo no es solo lograr la igualdad lingüística a nivel individual como entidad, sino también, contribuir y trabajar con otras organizaciones para que el objetivo sea colectivo y se aprovechen sinergias que puedan servir de ayuda a otras entidades que estén menos avanzadas en este ámbito. En cuanto a la renovación y ampliación de las certificaciones lingüísticas sobre el uso y prestación de los servicios en euskera, se han revisado los centros renovados (Gernika, Azkoitia y Bergara) y el de Henao, para que la señalética, cartelería, etc., cumplan los criterios que las entidades certificadoras requieren.

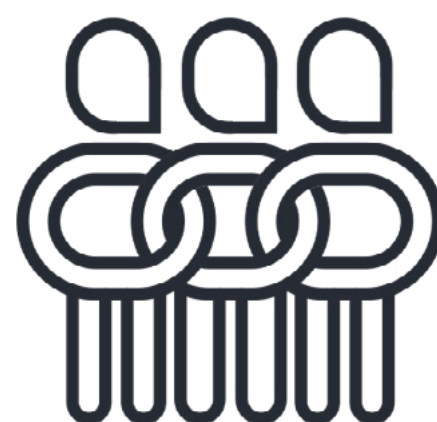
Indicadores WEB y Redes Sociales

Indicador		2021	2022	▲▼ %
Twitter	Publicaciones	995	956	-3,92%
	Seguidores	1.025	1.048	2,24%
Linkedin	Publicaciones	342	362	5,85%
	Seguidores	2.365	2.736	15,69%
Youtube	Videos publicados	5	31	520,00%
	Visualizaciones	54.958	77.241	40,55%
WEB	Nº de sesiones	323.355	208.780	-35,43%
	Nº visitas a páginas	599.660	406.581	-32,20%

06

Línea estratégica 02:

Refuerzo del compromiso con las personas





99,7%

Índice de fidelización

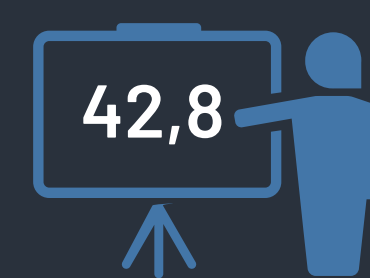


7,15 (s/10) última encuesta sobre clima laboral



442

Medidas de conciliación



42,8

Media de horas de formación por persona

06.01 Personas

En este segundo año de vigencia del Plan Estratégico 2021-2025, se ha avanzado en el desarrollo de proyectos asociados a la Línea Estratégica de refuerzo del compromiso de las personas, siendo un elemento clave en la gestión de la organización.

En las próximas páginas se exponen los indicadores y datos relevantes de la gestión de las personas realizada por Mutualia en 2022.

Número de personas

Fuente	2021	2022	▲▼ %
Media de personas que han trabajado durante el año	651	641	-1,54%
Plantilla a 31 de diciembre	646	645	-0,15%
Mujeres	468	471	0,64%
Hombres	178	174	-2,25%
Plantilla media a jornada completa	600	605	0,83%

Distribución de las personas por tramo de edad

Tramos de edad	2021	2022
Menor de 30 años total	9,6%	10,0%
Mujeres	7,0%	7,1%
Hombres	2,6%	2,9%
Entre 30 y 45 años	29,7%	27,6%
Mujeres	23,7%	22,3%
Hombres	6,0%	5,3%
Mayor de 45 años	60,7%	62,4%
Mujeres	41,8%	43,6%
Hombres	18,9%	18,8%

GRI 102 7

GRI 102 8

GRI 401 103

GRI 405 1

Distribución de las personas por género y cualificación

Grupo ^{1/} Nivel ^{1/}	Cualificación	% Mujeres		% Hombres	
		2021	2022	2021	2022
G0N0	Titulado Superior	33,33	33,33	66,67	66,67
G1N1	Titulado Superior	39,29	40,74	60,71	59,26
G1N2	Titulado Superior	52,05	56,72	47,95	43,28
G1N3	Titulado Superior	61,40	62,07	38,60	37,93
	Titulado Medio	66,67	100,00	33,33	0
	FP	66,67	66,67	33,33	33,33
G2N4	Titulado Superior	55,56	52,78	44,44	47,22
	Titulado Medio	85,34	84,26	14,66	15,74
	FP	55,55	60,00	44,45	40
G2N5	Titulado Superior	75,00	85,71	25,00	14,29
	Titulado Medio	80,00	83,33	20,00	16,67
	FP	73,81	76,19	26,19	23,81
	Sin cualificación	100,00	100,00	0	0
G2N6	Titulado Superior	82,35	85,00	17,65	15
	Titulado Medio	82,35	81,25	17,65	18,75
	FP	84,00	80,77	16,00	19,23
	Sin cualificación	66,67	57,14	33,33	42,86
G3N7	Sin cualificación	100,00	100,00	0	0
G3N8	FP	0	0,00	100	100
	Sin cualificación	25,00	0,00	75,00	100

(1)Clasificación de grupos y niveles correspondiente al Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Distribución de las personas por tipo de contrato

Contrato	2021		2022	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Indefinido	583	90,4%	584	90,54%
Eventual	62	9,6%	61	9,46%

Distribución de las personas por tiempo de contrato

Tiempo de contrato	Mujeres		Hombres	
	2021	2022	2021	2022
Indefinido	72,77%	72,95%	27,23%	27,05%
Tiempo completo	72,88%	73,12%	27,12%	26,88%
Tiempo parcial	70,00%	69,23%	30,00%	30,77%
Eventual	69,35%	73,77%	30,65%	26,23%
Tiempo completo	64,71%	74,5%	35,29%	25,49%
Tiempo parcial	91,67%	70%	8,33%	30,00%

Fidelización de las personas

Acción	Mujeres		Hombres	
	2021	2022	2021	2022
Despidos	0	0	0	0
Bajas voluntarias	11	2	0	0

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 2022, en lo relativo a contratación, se ha reducido la tasa de eventualidad mediante la conversión en indefinidos de 22 contratos, siendo 16 mujeres y 6 hombres, representando un 72,7% del total. Así, se ha situado la ratio de eventualidad en un 9,45% (61 personas eventuales de 645) frente a 9,75% (63 personas eventuales de 646) de 2021. De las personas contratadas en 2022, un 80% han sido mujeres.

La tasa de estabilidad o fidelización de la plantilla de Mutualia se mantiene muy elevada con un 99,69%, siendo el índice de rotación de un 0,31% en el 2022, frente a un 1,7% en el 2021 (incluidos despidos y bajas voluntarias, sin incorporar excedencias). Las bajas voluntarias de mujeres en 2022 han supuesto un 100% del total (2 sobre 2), siendo mismo porcentaje que en 2021.

GRI 401 1

GRI 405 1

Ausencias en el trabajo

Motivo	Mujeres		Hombres	
	2021	2022	2021	2022
Ausencias	4,75%	5,17%	1,31%	0,82%
%Accidente de Trabajo y EP	68,79%	83,06%	31,21%	16,94%
%Contingencia común	79,75%	86,99%	20,25%	13,01%

El índice de ausencias total de 2022 ha sido de 5,99%, algo por debajo de los 6,07% del ejercicio 2021.

Remuneraciones

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, lo que garantiza que en los conceptos básicos no existe brecha salarial entre mujeres y hombres.

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 el año 2021 se incrementó un 0,9% y en el 2022 un 3,5%. La congelación salarial y las limitaciones de retribuciones asociada a las autorizaciones de masa salarial establecidas vía LPGE han incrementado el GAP retributivo del personal sanitario con el del servicio público de salud, lo que complejiza la atracción y retención de talento de estos perfiles críticos para esta organización. Es por ello que uno de los proyectos clave para Mutualia es diseñar un sistema retributivo competitivo y un sistema de carrera profesional, habiéndose iniciado ambos con un estudio retributivo comparativo del sector salud estatal.

El ratio del salario máximo sobre el salario medio de Mutualia es de 3,6 (si incluimos la parte variable que está regulada por Ley, es de 4,5). El ratio del salario máximo sobre el salario mínimo del personal fijo en Mutualia es de 6,20 (incluyendo la parte variable, que ésta regulada por Ley, es de 7,75).

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

Anualmente, y en aplicación del RD 902/2020, se realiza y traslada a la representación legal de las personas trabajadoras el registro retributivo de la entidad, utilizando para su realización la herramienta de registro retributivo del propio Ministerio de Igualdad, junto con el análisis correspondiente de las posibles diferencias retributivas de un 25% o más, tanto de retribuciones globales, como de retribuciones por grupos y niveles, atendiendo al total de conceptos salariales y extra-salariales.

Del análisis de la brecha salarial se determina que en la retribución global en 2022 no se alcanza el 25% de diferencia, ni en los promedios, ni en las medianas de la retribución efectiva, ni en la retribución equiparada.

GRI 102 38

GRI 102 39

GRI 405 2

Igualdad y conciliación

Dentro de nuestro VI Plan de Igualdad en este ejercicio hemos avanzado en:

Conciliación

Se ha mantenido el trabajo a distancia inferior al 30% en un periodo de tres meses como medida de flexibilidad, a la espera de aprobación por nuestro órgano de control y tutela del marco de trabajo a distancia negociado con la RLPT. Además, se han adoptado medidas para mejorar la conciliación más allá de la propia normativa establecida, como pueden ser:

- Mantenimiento de las mejoras internas derivadas de nuestro Plan de Igualdad en lo referido a las medidas del Plan Me cuida, durante su vigencia hasta junio de 2022 (no exigencia de acreditación de los deberes de cuidado respecto de la persona a cuidar y solicitud telemática que facilita y agiliza los trámites de concesión).
- Mantenimiento de las reducciones de jornada inferiores al mínimo legal de 1/8 de jornada (12,5%) en muchas ocasiones acumuladas en periodos vacacionales de menores o incluso en días concretos durante todo el año.

Elaboración del Plan de Diversidad

Se ha trabajado en la elaboración del Plan de Diversidad de las personas, integrándose parte del mismo en las acciones y objetivos del plan de Igualdad.

En el ejercicio 2022, se han renovado y mantenido las siguientes acreditaciones:

- Comunicación de 23 noviembre de 2022 del Instituto de las Mujeres, dependiente del Ministerio de Igualdad, en relación con el informe de seguimiento del Distintivo de Igualdad en la empresa remitido en marzo de 2022 en relación al desempeño de Mutualia en 2021, con el recordatorio de la obligación de dar cumplimiento a lo establecido en el RD 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva.
- Certificación EFR: tras el proceso de auditoría externa realizado por AENOR en septiembre de 2022, sobre el sistema de gestión de la conciliación en base a la norma EFR 1000-1 ed. 5.1 y atendiendo al nivel de puntuación obtenida, Mutualia ha renovado la mencionada certificación y ha subido de nivel, pasando de B a B+ Proactiva.



Beneficios sociales

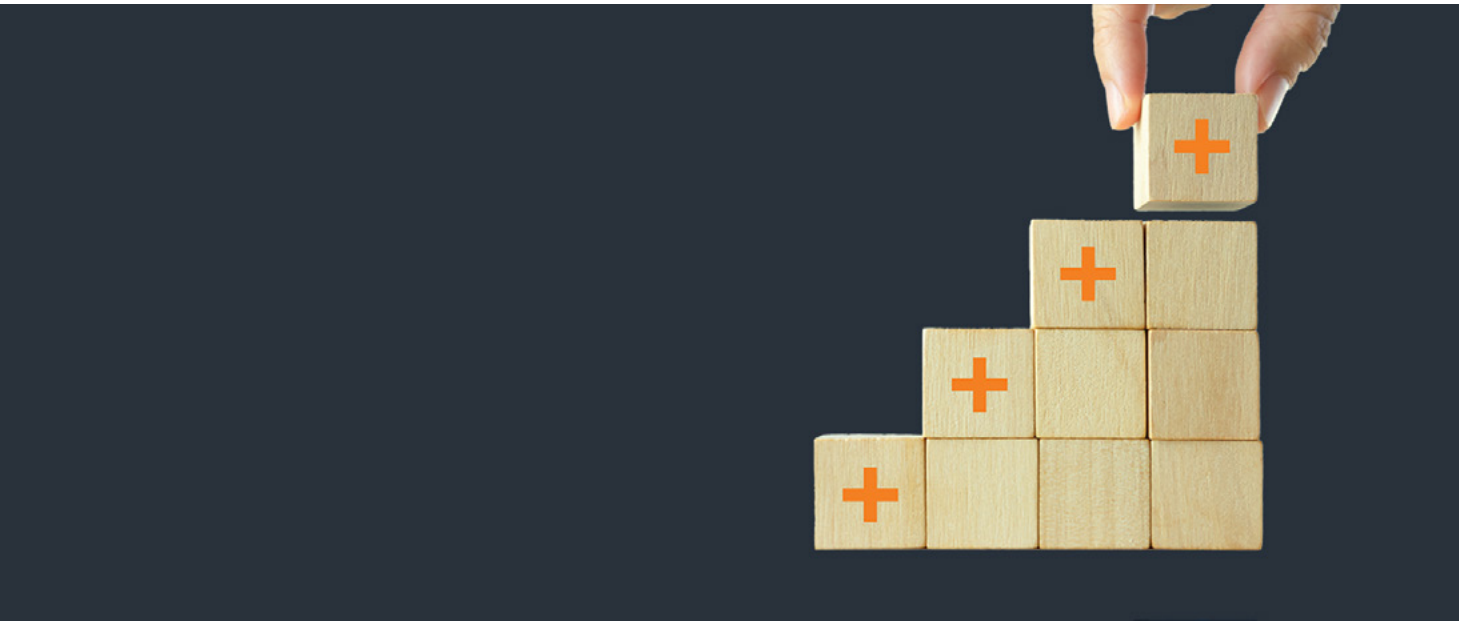
En Mutualia, los Pactos de Empresa reducen las horas de trabajo anuales en 28 horas respecto a las contempladas en el convenio al que pertenece, de esta forma, se establece una jornada anual de 1.662 horas.

Como consecuencia de estos pactos, las personas de Mutualia disfrutan de unos beneficios sociales que representan una mejora en retribución, circunstancia que valoraron con una puntuación de un 8,31 sobre 10 en la última encuesta de satisfacción realizada en 2019.

Tabla de principales beneficios sociales

Beneficio social	Mejoras sobre la tabla salarial
Ayudas escolares ¹	Becas y ayudas de guarderías y estudios.
Estudios ²	Pago de hasta el 100% de matrículas y 50% de tasas de estudios del personal fijo (14 personas).
Seguro de Salud ²	Pago de las cuotas del Seguro Salud.
Premio por Nupcialidad y Natalidad ²	Cuantía económica por nacimiento o adopción y cobro de una mensualidad extra por matrimonio/pareja de hecho/convivencia.
Ayudas personas discapacitadas ²	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.

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



Formación y gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es un mecanismo clave para el despliegue y desarrollo de los proyectos estratégicos y, su evolución, va pareja al desarrollo de la tecnología, es por ello que se ha ido adaptando 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. En 2022 se ha potenciado el desarrollo de contenidos *on-line*, las jornadas presenciales para perfiles de Enfermería y TCAE (técnicos cuidados auxiliares enfermería).

El conocimiento se desarrolla en Mutualia a través de diferentes mecanismos como los equipos de trabajo, las sesiones clínicas, las sesiones de áreas, las aulas de simulación o la participación en congresos y jornadas externas. Además, se cuenta con un plan de formación que está alineado con las líneas estratégicas y a los proyectos definidos.

Se ha incrementado el número de acciones formativas pasando de 466 a 524, un 12,44% más, así como la inversión en formación, manteniéndose por encima de las 25.000 horas las dedicadas a formación.

La formación no presencial, ha tenido un descenso consecuencia de la reactivación de congresos, jornadas y cursos presenciales.

En el ejercicio 2022 se ha potenciado la creación de contenidos en la plataforma, y se han creado cursos obligatorios para diferentes perfiles y puestos: Compliance Penal, Seguridad de Pacientes, el desarrollo de la parte de Acogida a nuevas incorporaciones, etc.

Durante el 2022, también se han seguido realizando las jornadas de divulgación del conocimiento interno a través de Elkar Ezagutu del proyecto Boga.

Datos relevantes de formación

Indicador de formación	2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Nº de personas únicas que han asistido a acciones formativas	343	123	466	395	129	524
Nº asistentes totales a acciones formativas	2.012	733	2.745	2.300	774	3.074
Inversión en formación (miles de €)	175.558 €			198.812 €		
Media de horas de formación persona ¹	43,49			42,79		
Total horas formación	21.901	4414	26.315	19.603	5.858	25.461
Nº jornadas formación interna	94			113		
Media de horas de formación interna persona ¹	7,13			9,9		
Nº personas formadoras	58			51		

(1) Sobre plantilla media anual

GRI 404 103

GRI 404 1

GRI 404 2

Proyecto Boga

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:

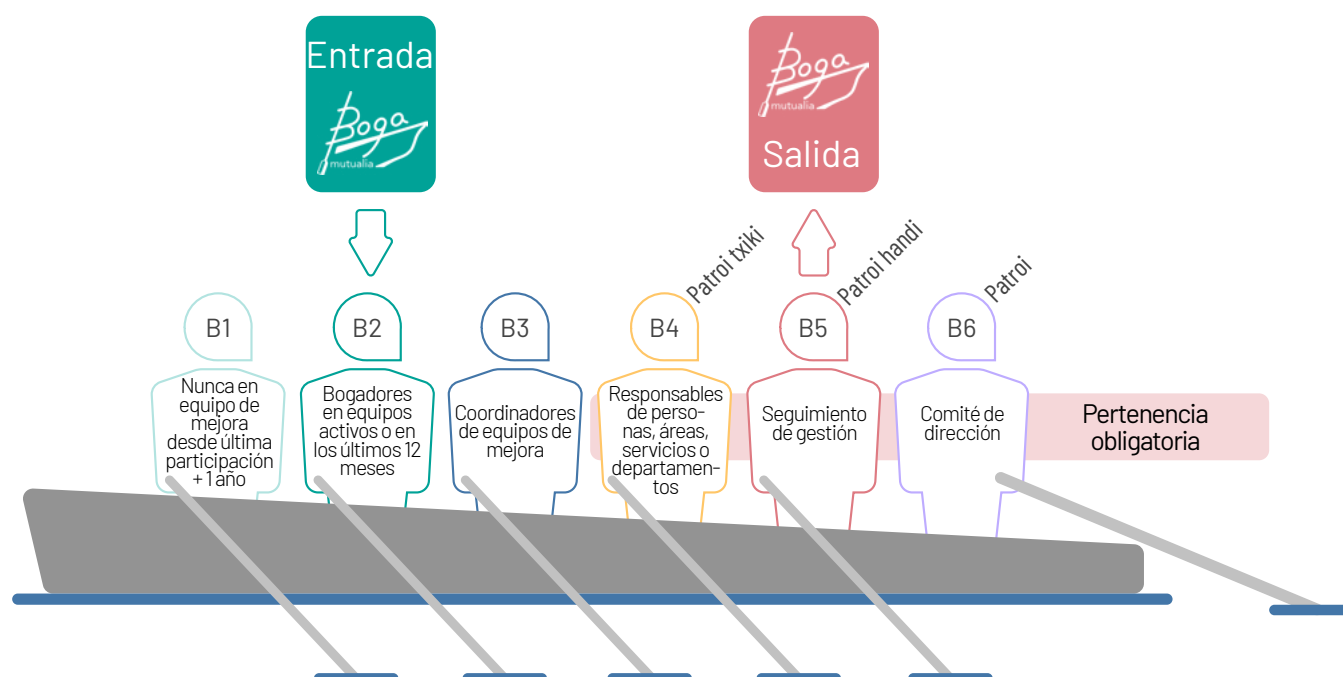
- Conseguir el mayor número posible de líderes en la plantilla potenciando su crecimiento y propiciando un ambiente y una cultura para que afloren nuevos líderes, dando oportunidades a todas las personas de la organización.
- Consensuar y homogeneizar la forma de liderar en Mutualia, adaptada a la propia definición de líder y a los valores.
- Conseguir que los puestos decisivos de Mutualia estén ocupados por personas líderes a medio o 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 2022, el proyecto Boga ha contado con la participación de 211 personas, lo que representa un 32,7% de la plantilla media.

En 2022 se ha finalizado con la primera fase de formación en ética y se han reforzado las jornadas internas, habiéndose impartido 24 jornadas, todo ello ha supuesto más de 820 horas de formación. Así mismo se han realizado dos sesiones con personas que tienen responsabilidad sobre personas (B4) al objeto de revisar la guía de autoevaluación en valores de las y los líderes para su despliegue en el ejercicio 2023.

Perfiles de liderazgo en 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 a promocionar el bienestar y salud de las personas trabajadoras, repercutiendo en una mejora de la calidad de vida.

Durante el ejercicio 2022, los esfuerzos destinados a la gestión y contención de la COVID19 se han podido reducir, ya en esta fase final de la pandemia, por lo que se han podido ir retomando las actividades preventivas habituales, así como aquellas destinadas a promover una mejora del bienestar de las personas trabajadoras.

De los 6 accidentes de trabajo con baja que se han producido en 2022, 4 de ellos se corresponden todavía con contagios por la COVID19, lo que continúa suponiendo un incremento de los indicadores de siniestralidad que no permite su comparación con los años sin incidencia de la pandemia.

Algunas actividades a destacar en PRL:

- Evaluación de Riesgos: En el nuevo centro de Mirakontxa (apertura de centro) unido al Plan de Emergencias. Así mismo se han realizado las correspondientes evaluaciones de riesgos, Planes de Emergencia, Planes de Autoprotección, Inspecciones de Condiciones de Trabajo, Mediciones y Estudios específicos... de centros planificados.
- Evaluación de la exposición a Campos Electromagnéticos.
- Implantación de medidores de CO2 en aquellos lugares de trabajo donde el nivel de ventilación puede depender de la acción de las personas.
- Implantación del RD Ley 10/2021 para el trabajo a distancia, incluyendo una formación on line que se ha incorporado al Portal de Formación de Mutualia y que resulta un requisito necesario para poder optar a esta modalidad de trabajo.
- Gestión y análisis de cada uno de los casos que requieren una protección especial: 6 de protección especial por embarazo y lactancia, 12 casos de personas Especialmente Sensibles a determinados riesgos, así como la gestión habitual relativa a la Vigilancia de la Salud (reconocimientos médicos de ingreso, por retorno de IT y periódicos, y campañas de vacunación de COVID19 y gripe).
- Actividades de divulgación y sensibilización relativas a Promoción de la Salud: 7 acciones formativas con una participación de 119 personas (El ejercicio es medicina, Prevención del Suicidio, Prevención Cardiovascular...) y se ha promocionado la participación individual de las personas en la VIII edición del programa de Entrenamiento hacia el Bienestar Emocional en el Ámbito Laboral, realizado por AMAT.

Indicadores de siniestralidad

Indicador	2021	2022
Accidentes de trabajo (en jornada laboral y con baja)	9	6
Accidentes in itinere con baja	4	6
Días de baja (total, incluyendo los in itinere)	401	438
Sucesos investigados	50	76

GRI 403 103

GRI 403 1

GRI 403 2

GRI 403 3

GRI 403 4

GRI 403 5

GRI 403 9

GRI 403 10

GRI 404 103

GRI 404 2

Indicadores de siniestralidad por sexo

Índice por sexo	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de incidencia con baja	17,09	5,62	12,74	0,00
Índice de incidencia total con y sin baja	51,28	28,09	87,05	103,45

Indicadores de siniestralidad por territorio

Índice por territorio	2021				2022			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4
Índice de incidencia con baja	22,81	6,33	0	0	11,63	12,77	0	0
Índice de incidencia total con y sin baja	59,88	31,66	35,33	0	63,96	83,01	11,36	0



LE02: Refuerzo del compromiso de las personas

Conciliación vida familiar, personal y laboral

En el ejercicio 2022 se han facilitado hasta 442 medidas de conciliación de las cuales 344, un 77,82%, las han disfrutado las mujeres, según se recoge en el cuadro adjunto, constatándose que las mujeres son las que siguen accediendo mayoritariamente a este tipo de medidas.

En flexibilidad organizativa, tanto de carácter temporal como espacial, se han mantenido 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 2022 se han acogido a estas medidas de flexibilidad horaria, organizativa y departamental 247 personas, sin tener en cuenta las personas con trabajo a distancia por motivo de la pandemia.

Medidas de conciliación

Medida de conciliación	2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de jornada	49	3	52	51	3	54
Reducciones de jornada + acumulación de la reducción	5	1	6	21	3	24
Excedencias y permisos sin sueldo	50	11	61	83	12	95
Acumulación lactancia	7	4	11	11	4	15
Permiso de paternidad						
Bonificación Suspensión Contrato por paternidad						
Cambio centro de trabajo y aproximación al domicilio	8	1	9	3	4	7
Medidas flexibilidad organizativa (flexibilidad horaria, jornada a la carta, etc)	170	76	246	175	72	247
Total	289	96	385	344	98	442

Otros recursos asignados para favorecer la conciliación

Destino de los recursos	2021	2022
Bonificación económica por nacimiento descendiente	3.600,00 €	2.600,00 €
Ayudas escolares a hijos e hijas del personal	91.041,96 €	87.937,91 €
Ayuda para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años	3.078,50 €	3.517,41 €
Total	97.720,46 €	94.055,32 €



06.02 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 el 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 2022, la pandemia siguió teniendo cierto protagonismo, sobre todo en los primeros meses, aunque desde el punto de vista de la comunicación interna, se puede decir que se volvió a la normalidad, con una participación de personas en las reuniones presenciales similar a la situación que se daba antes de la pandemia. La actividad del Comité de Crisis, creado en la situación de emergencia sanitaria y cuya actuación ha sido valorada muy positivamente en la última encuesta de clima laboral, ha sido ya muy residual en 2022.

La forma de comunicación más valorada en Mutualia es la presencial (según encuesta sobre la comunicación interna en Mutualia realizada en 2018), y dentro de este modelo, destaca la comunicación directa mensual que cada responsable realiza a su equipo. En estas comunicaciones periódicas se fomenta la bidireccionalidad y no son sólo un mero instrumento donde se traslada la información sobre los resultados o situación de la empresa. El contenido y la agenda de estas reuniones se diseña desde el Área de Comunicación y se realiza una medición de la participación de las personas y el alcance de estas. En el año 2021, se comenzó a medir este indicador y se obtuvieron resultados distintos en función del área analizada, así, en las áreas administrativas esta comunicación directa llegó al 80,36% de las personas y en las áreas sanitarias, solo al 25,77%. Ante estos resultados, el reto principal del Área de Comunicación, marcado para 2022, era el de incrementar el número de personas del Área Sanitaria que mensualmente recibían comunicación directa por parte de sus responsables. Los resultados de 2022 muestran un incremento muy significativo en este indicador, consiguiendo que la comunicación “cara a cara” llegara al 71,14% de las personas del Área Sanitaria.

Respecto a otros canales de comunicación, en 2022 se ha renovado el portal corporativo interno Elkargune, haciéndolo más “amigable” y compatible con su utilización a través de dispositivos móviles. En esta nueva versión se le ha dado más protagonismo a las publicaciones que se realizan desde los grupos y equipos de trabajo. El objetivo es que se convierta en un portal que, además de la publicación de noticias y contenidos, sea un lugar de participación a través de los comentarios, me gustas, encuestas, etc.

Por otro lado, también son canales de comunicación interna las herramientas colaborativas como Yammer o Teams que, integradas dentro del portal Elkargune y el entorno Microsoft 365, también permiten la participación de las personas.



06.03 Día de Clientes

Todos los años, a finales de enero y en un día marcado literalmente en los calendarios de Mutualia, se celebra un evento interno denominado "Día de Clientes", que sirve para recordar que siempre se puede mejorar la experiencia y el servicio que se da a las y los clientes para todas sus necesidades, ya sean empresas, personas trabajadoras autónomas o por cuenta ajena, asesorías, etc. Que todas las personas de la compañía se orienten a este objetivo no deja de ser parte de la razón de ser de Mutualia y la mejor manera de alcanzar el propósito corporativo.

En 4 de febrero de 2022, se celebró la undécima edición del "Día de Clientes" todavía marcado por la situación de pandemia al celebrarse a principios del año. En esta ocasión se lanzaron una serie de preguntas a las personas de Mutualia acerca de los clientes: ¿Mutualia es lo que necesitan?, ¿está la organización atenta a sus necesidades? ¿se conocen sus expectativas? ¿valoran a Mutualia? o ¿perciben los valores de Mutualia en la forma en que se relaciona con ellas y ellos?. Para responder a estas preguntas no es suficiente con dedicarse un día concreto, por ello, la idea de esta jornada fue la de convocar a las personas para desarrollar un trabajo continuo, a través de grupos, talleres, etc. que girarían en torno a la "mejora de la experiencia de cliente".

En cada celebración se hace un repaso de los hechos destacados en el último ejercicio, se revisan las quejas y agradecimientos recibidos, se marcan retos y, sobre todo, se agradece el esfuerzo de todas las personas de la organización.

A través de reuniones presenciales o telemáticas, las personas del equipo de gestión realizan las presentaciones a las distintas áreas y recogen todas las impresiones y sugerencias.

Este evento cuenta con una gran acogida por parte de todas las personas de Mutualia y se aprovecha también para hacer entrega del "Premio a la mejor sugerencia", que cada último trimestre del año se convoca para que las y los clientes puedan hacer sugerencias que conlleven la mejora de la calidad de los servicios que presta Mutualia.



07

Línea estratégica 03: Innovación en servicios

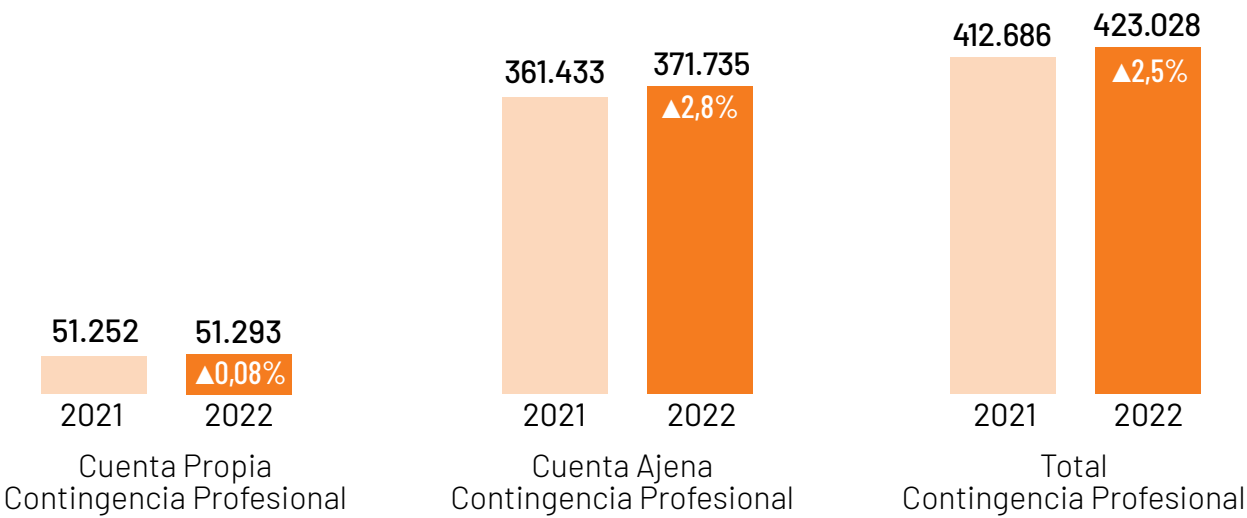


07.01 Personas protegidas

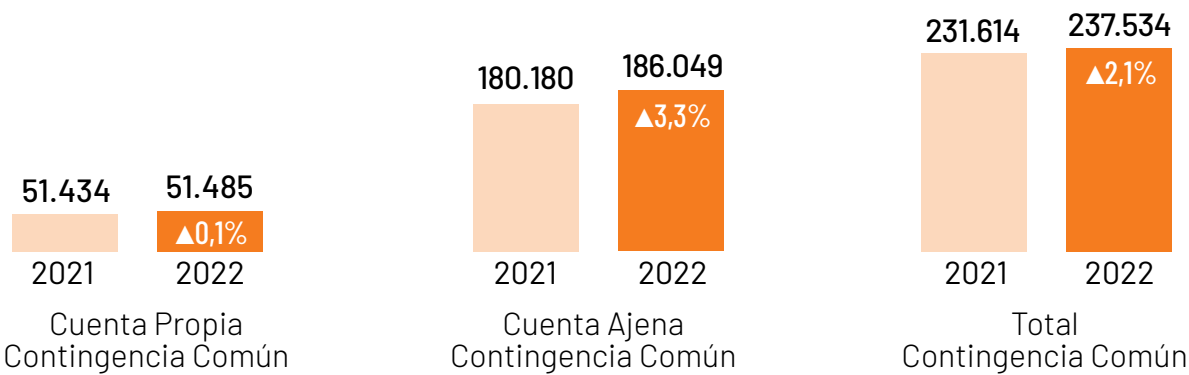
Mutualia, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, presta servicios sanitarios y económicos y realiza actividades de prevención para sus empresas asociadas, los trabajadores y trabajadoras protegidos (cuenta ajena) y las personas acogidas al Régimen General de Trabajadores Autónomos adheridas a la mutua (cuenta propia).

El reto de la línea estratégica 3 es el de “ser una mutua ágil y puntera en la incorporación de la innovación en la prestación de sus servicios”. Pero, ¿a qué colectivo tiene que prestar servicios Mutualia?:

Afiliación media en Contingencia Profesional (CP)



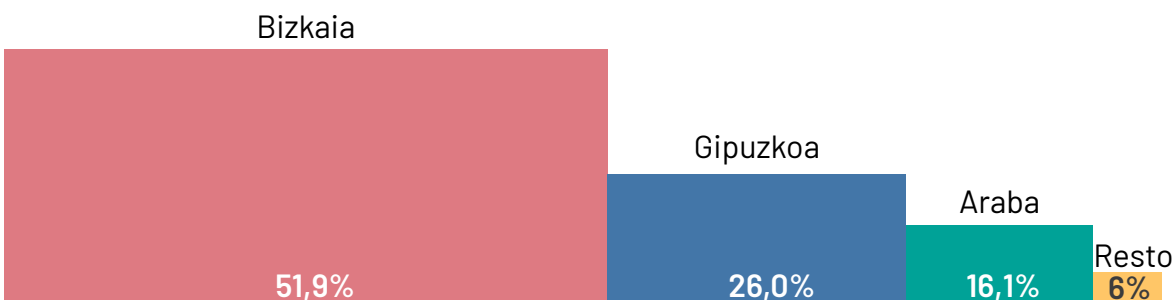
Afiliación media en Contingencia Común (CC)



Todo el colectivo protegido por Mutualia lo es para la Contingencia Profesional, sin embargo, solo el 56,12% tienen protegida la Contingencia Común con Mutualia y, en ese caso, es el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) quien cubre esta contingencia.

El 94% del colectivo protegido de Mutualia se encuentra dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV) y las 423.018 personas que conforman la población afiliada media se reparten proporcionalmente por territorios de la siguiente forma:

Personas protegidas en contingencia profesional, distribución por territorios



07.02 Actividad sanitaria

En 2022, la actividad sanitaria global se ha visto incrementada en un 10,54% con respecto al ejercicio anterior, pasando de 323.397 actuaciones sanitarias en 2021, a las 357.498 de 2022. A pesar de este incremento, el volumen de actividad sanitaria sigue estando en un 3,7% por debajo del ejercicio 2019, año de referencia prepandemia y, todo esto, a pesar de que el número de personas protegidas se ha incrementado un 5,7% respecto a ese año. A nivel individualizado de la actividad sanitaria, destaca el incremento de pruebas diagnósticas (19,16%) y de las sesiones de fisioterapia (15,20%).

Actividad sanitaria global

Actividad	2021	2022	▲▼ %
Primeras consultas	52.705	56.402	7,01%
Consultas sucesivas	123.277	129.871	5,35%
Intervenciones quirúrgicas	1.755	1.561	-11,05%
Pruebas diagnósticas	46.982	55.984	19,16%
Sesiones de fisioterapia	98.678	113.680	15,20%
Total	323.397	357.498	10,54%

Actividad sanitaria en Contingencia Profesional

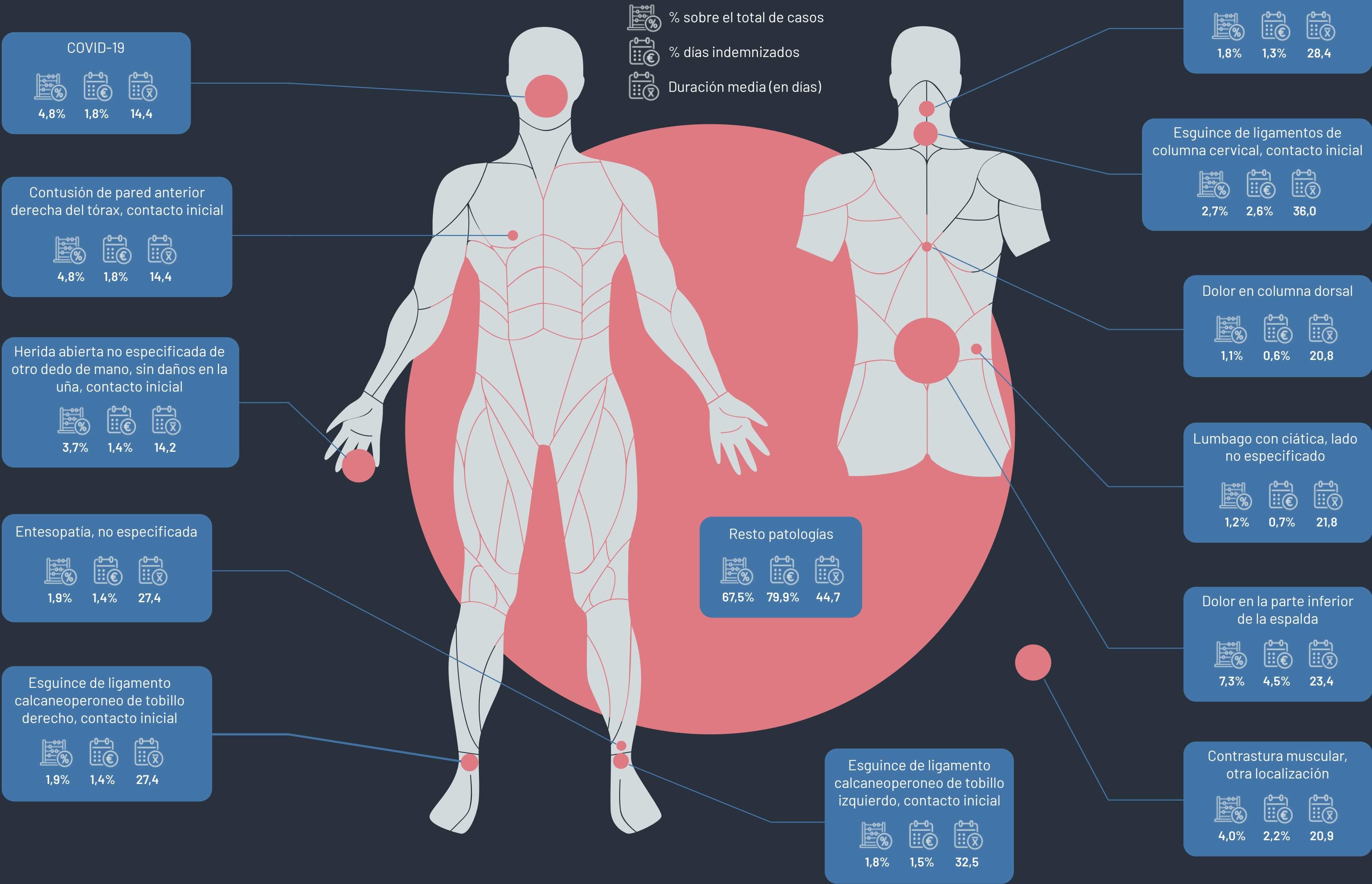
Actividad	2021	2022	▲▼ %
Primeras consultas	41.924	43.678	4,18%
Consultas sucesivas	111.097	114.847	3,38%
Intervenciones quirúrgicas	1.697	1.526	-10,08%
Pruebas diagnósticas	45.721	54.631	19,49%
Sesiones de fisioterapia	96.058	111.496	16,07%
Total	296.497	326.178	10,01%

Las patologías por la COVID-19 en el personal englobado en actividades sanitarias y socio-sanitarias siguen presentes en la tabla de diagnósticos más frecuentes en el ámbito del accidente laboral.

La siguiente infografía muestra los diagnósticos más frecuentes de contingencia profesional, el tanto por ciento que supone cada uno de esos diagnósticos sobre el total de los casos, el tanto por ciento que supone sobre los días indemnizados, es decir, los días que se paga una prestación por situación de baja y, por último, la duración media en días de baja de cada diagnóstico.



Diagnósticos, días indemnizados y duración media. Contingencia Profesional



Actividad sanitaria en Contingencia Común

Actividad	2021	2022	▲▼ %
Primeras consultas	10.781	12.724	18,02%
Consultas sucesivas	12.180	15.024	23,35%
Intervenciones quirúrgicas	58	35	-39,66%
Pruebas diagnósticas	1.261	1.353	7,30%
Sesiones de fisioterapia	2.620	2.184	-16,64%
Total	26.900	31.320	10,54%

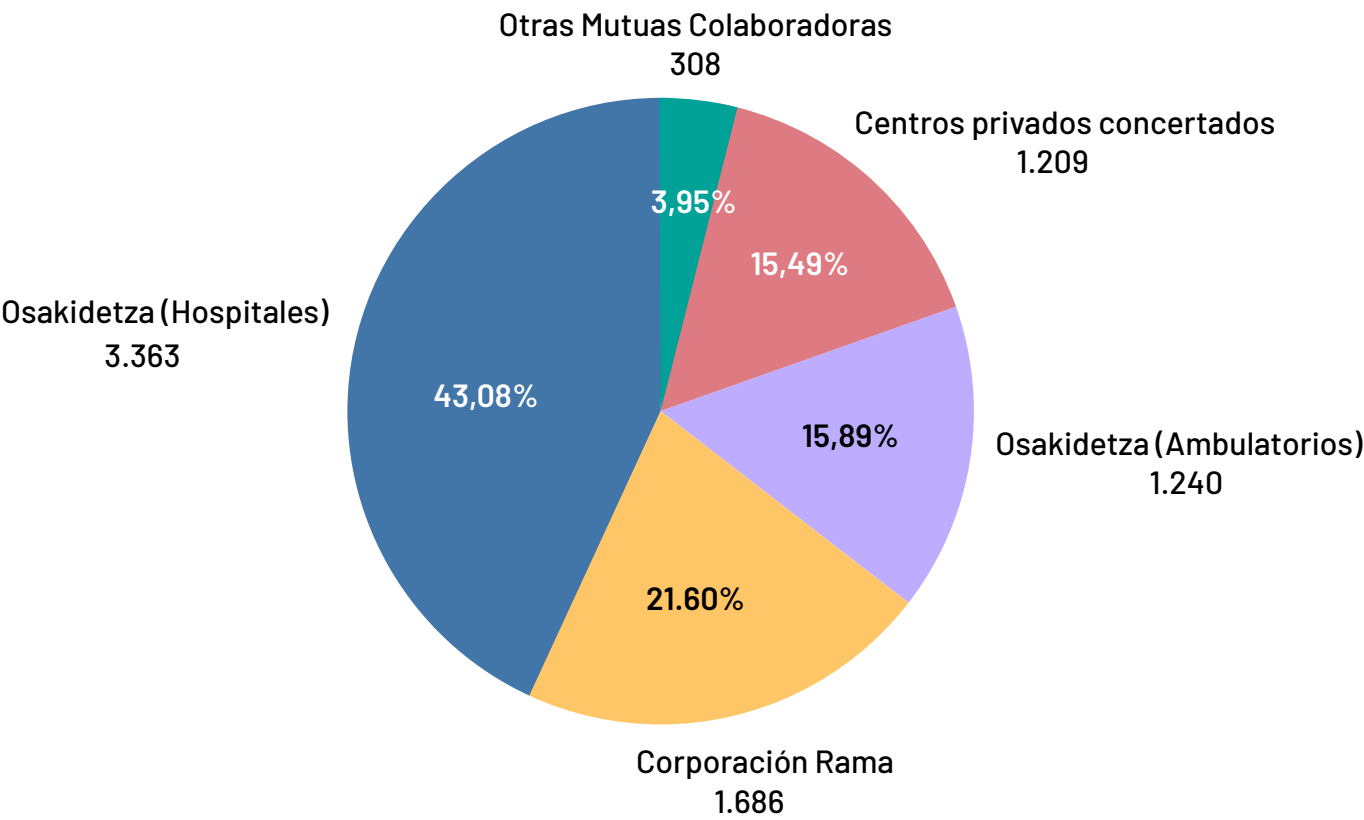
Asistencia sanitaria externa

La Dirección de Asistencia Sanitaria Externa tiene como objetivo que los pacientes atendidos fuera de las instalaciones de Mutualia reciban una asistencia sanitaria de una calidad similar a la proporcionada en los propios medios de la mutua. Esa asistencia externa es prestada por los servicios públicos de salud, otras mutuas colaboradoras y ,en menor medida, con centros sanitarios privados.

Son atendidos principalmente dos tipos de pacientes, por un lado, aquellos que trabajan fuera de la CAPV y, por otro, los que trabajando en Euskadi, son asistidos por Osakidetza, normalmente debido a la gravedad de sus lesiones.

Durante 2022, las personas de esta dirección han continuado profundizando en la colaboración con esos proveedores sanitarios externos, tanto a nivel asistencial, como de criterios de facturación, por ejemplo, la reunión con equipo de facturación del Hospital de Cruces, reuniones y definición de una sistemática específica con Mutua Montañesa, o la formalización del contrato con una empresa de transporte sanitario fuera de la CAPV.

Durante el ejercicio 2022, se han realizado 7.806 asistencias en centros ajenos a Mutualia con el siguiente desglose:



Asistencia sanitaria a terceros

Con el objetivo de contribuir a la optimización de los recursos asistenciales, Mutualia amplía la atención sanitaria más allá de los colectivos de su población protegida, prestando servicios sanitarios a terceros, como a otras mutuas o al Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco.

Asistencia sanitaria a terceros

Garante	2021	2022	▲▼ %
Accidentes de tráfico	605.153,24 €	715.091,88 €	18,17%
Otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social	429.822,18 €	400.953,35 €	-6,72%
Mutuas de Corporación Rama	235.932,46 €	216.999,25 €	-8,02%
Departamento de Sanidad del GV/Osakidetza	184.834,76 €	46.452,34 €	-74,87%
Empresas autoaseguradoras	156.608,10 €	169.828,57 €	8,44%
Otros	23.265,18 €	41.375,61 €	77,84%
Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)	6.715,70 €	3.623,20 €	-46,05%
Total	1.642.331,62 €	1.594.324,20 €	-2,92%



07.03 Gestión sanitaria

La gestión sanitaria se centraliza y coordina a través de la Dirección de Gestión Sanitaria (DGS), donde se enmarcan todos aquellos proyectos y acciones que son transversales para toda el Área Sanitaria.

La DGS engloba la supervisión de las líneas de eficiencia y calidad asistencial, es decir, contingencia común, contingencia profesional (IMS, ITCC, REL, CUME) y los comités del Área Sanitaria.

El trabajo desarrollado por estos comités del Área Sanitaria responde a las necesidades transversales de Mutualia y, en determinados casos, su necesidad se ha puesto de manifiesto por observaciones de las auditorías de AENOR o de las propias auditorías internas.

Comité para la Personalización de la Atención Sanitaria (COPA)

Mutualia tiene un firme compromiso en la promoción de una atención social y sanitaria humanizada para todos sus centros y, para ello, se ha diseñado el Plan de Personalización de la Asistencia Sanitaria y Humanización de Mutualia, fruto del cual, se ha constituido el Comité de Personalización de Asistencia Sanitaria (COPA), formado por un equipo multidisciplinar que durante el año 2022 ha llevado a cabo diferentes acciones para el establecimiento de las bases del proyecto.

Con el objetivo de definir los ejes claves en los que Mutualia quiere vertebrar el Plan de Personalización de Asistencia Sanitaria se ha firmado un convenio con la Fundación Humans con el fin de:

- Posicionar y diferenciar a Mutualia como una institución líder y ejemplar en el trato a la persona y al profesional.
- Certificar, aportar metodología e involucrar a los profesionales del grupo en el proceso de excelencia en humanización.
- Incrementar la calidad percibida tanto por los pacientes como por los profesionales.
- Crear un modelo de referencia que posteriormente facilite la implementación de mejoras.

Comité de Docencia, Formación e Investigación (DOFI)

Este comité tiene como misión potenciar la formación, docencia e investigación de las personas del área sanitaria. Uno de sus principales objetivos es el de compartir la producción académica y docente de Mutualia a través de la divulgación del conocimiento a todos los niveles.

En el año 2022 se ha llevado a cabo un plan común de formación en Araba, Gipuzkoa y Bizkaia, cumpliendo con la realización de las acciones formativas planificadas.

Se ha priorizado también la formación interna, realizándose un total de 32 sesiones formativas y 31 sesiones clínicas donde han participado 46 profesionales internos y 7 externos.

Como novedad en 2022, el servicio de enfermería ha llevado a cabo las primeras sesiones de actualización de conocimientos.

Gracias al equipo multidisciplinar que forma este comité, se ha trabajado sobre la capacitación de alumnos y alumnas que pueden formarse en la clínicas y centros de Mutualia, y así poder establecer nuevos convenios formativos con universidades y escuelas.



Durante el ejercicio 2022, se ha puesto en marcha el Portal de Formación de Mutualia, plataforma de gran utilidad para guardar, compartir, utilizar y gestionar el conocimiento.

Otro proyecto novedoso en el ámbito formativo ha sido el proyecto Educator, que es un programa que se ha creado con el objetivo de transmitir conocimientos sanitarios e higiénicos-sanitarios a las empresas y sus personas trabajadoras, para que sepan cómo actuar en el caso de que se produzca un accidente de trabajo, y a las y los pacientes y sus personas cuidadoras, para hacerles participar de forma activa en su proceso de recuperación.

Toda esta actividad formativa, docente y de investigación del ejercicio de 2022 está recogida en la Memoria Científica y Docente de Mutualia.

Comité de Transfusiones y Tejidos Humanos (CTTH)

La principal actividad de este comité es la de coordinar una actuación homogénea en los tres hospitales de Mutualia, definiendo una sistemática y documentación común. En 2022 se ha elaborado la seroteca para la actividad del implante de tejido osteotendinoso con un registro de implante por paciente. Además, se ha incidido en la formación en manejo y seguridad de las transfusiones.

Comité de Infecciones

Como todos los años, durante el 2022 se han revisado y actualizado las guías que así lo requerían y se ha realizado el seguimiento de los indicadores (PAP, Control ambiental en quirófano, IRAS...).

Se ha mejorado la Hoja de Infecciones dentro de la aplicación de historia clínica Gehitu con el fin de eliminar el formato papel.

También se ha añadido otra barrera en Gehitu para que no se queden las infecciones activas sin cerrar, al alta médica del paciente, aparece un aviso de que esa infección continúa abierta y, de este modo, el profesional sanitario está obligado a revisarla.

Comité de Higiene de Manos

2002 es el año de vuelta a la normalidad en cuanto a la Higiene de Manos y se ha trabajado en la idea de que, lo conseguido hasta ese momento debido a la pandemia, permanezca de una manera normalizada y accesible a todas las personas. Se han mantenido así los puntos de hidroalcohol en todos los lugares donde se instalaron, también las notificaciones sobre las actualizaciones de higiene de manos, la celebración del Día Mundial de la Higiene de Manos o las presentaciones sobre higiene de manos en las sesiones clínicas de la organización.

El resultado es positivo porque las solicitudes de recambios de hidroalcohol siguen siendo prácticamente las mismas, lo que indica que la mayoría de las personas ha interiorizado como un hábito la higiene de manos.

Comité de Urgencias

Durante el ejercicio 2022, ha continuado con el despliegue del plan de gestión, la formación al personal de los centros asistenciales y la revisión de las principales instrucciones.

Comité permanente de la Unidad de Gestión de Riesgos (UGR)

Los indicadores de seguridad de pacientes en 2022 muestran que se han alcanzado todos los objetivos de calidad y seguridad de pacientes (lista de verificación quirúrgica, consentimientos informados, caídas, úlceras por presión).

En 2022 se ha incluido el HAR (Hospital de Alta Resolución de Mutualia en Vitoria-Gasteiz) en los indicadores de caídas, traslados a hospital de agudos y traslados a hospital de media y larga estancia.

También se han realizado las siguientes 3 nuevas guías clínicas relacionadas con la seguridad de paciente:

- I 42.07/15 Empaquetado, almacenaje, manipulación y transporte material quirúrgico 02/06/2022.
- I 44.02/21 Tratamiento del dolor agudo en paciente ingresado 23/03/2022.
- I 45.02/19 Uso de coadyuvantes en el tratamiento del dolor 16/06/2022.

La UGR ha continuado desarrollando los contenidos formativos de seguridad de pacientes para el Portal de Formación, incorporando también el curso online en Seguridad de Pacientes de Osakidetza, tras la firma de un acuerdo con este ente público.

Otras acciones en seguridad de pacientes realizadas en 2022 han sido:

- Implantación de reuniones periódicas de los interlocutores en seguridad de pacientes con la persona responsable territorial de seguridad de pacientes.
- Rondas de seguridad
- Puesta en marcha de una alarma en traslados a Hospital de Agudos.

Comité de Historia y Documentación Clínica

La naturaleza y finalidad del Comité de Historia Clínica de Mutualia es la de ser un órgano de asesoramiento, consulta e información de los órganos de la Dirección asistencial. El Comité está constituido por una persona responsable o representante por cada una de las siguientes áreas/estamentos de la organización:

- Dirección asistencial
- Servicio de Admisión y Documentación Clínica (SADOC)
- Dirección de centros asistenciales periféricos
- Dirección de enfermería
- Dirección de Asuntos Jurídicos o Asesoría Jurídica
- Sistemas de Información

La función del comité es la de analizar, debatir y asesorar y/o proponer a la Dirección Asistencial, para su aprobación en su caso, decisiones, recomendaciones, directrices, documentos y/o instrucciones sobre aquellos aspectos que estén en relación con la historia clínica, para su posterior comunicación y difusión al área sanitaria de Mutualia.

En el ámbito de estas competencias, los progresos en el año 2022 han sido los siguientes:

- Actualización del Manual de Uso de la Historia Clínica de Mutualia, velando por garantizar su correcto cumplimiento y su desarrollo adecuándose a los avances tecnológicos que supone disponer de una historia clínica electrónica y a la nueva normativa de protección de datos (RGPD de 2016 y LOPDGDD de 2018).
- Actualización de la instrucción de manejo y entrega de documentación con datos de



salud junto con la revisión del modelo de solicitud de documentación sanitaria, ya que habitualmente las y los pacientes solicitan copia de la historia clínica, informes médicos, imágenes radiológicas en cualquiera de los centros de Mutualia.

- Instrucción sobre accesos a la historia clínica electrónica de Mutualia, (Gehitu).
- Instrucción de compensación de gastos de transporte, manutención y alojamiento por asistencia sanitaria por contingencia profesional y por reconocimientos médicos de contingencia común.
- Instrucción sobre toma, uso y manejo de imágenes de pacientes (fotografías/grabaciones videográficas/documentación gráfica) en la historia clínica en Mutualia.
- Valoración de riesgos y recomendación del proceso de digitalización de las historias clínicas en formato papel que conforman el archivo pasivo de Mutualia.

Comité de Farmacia

Durante el año 2022, desde el Comité de Farmacia se ha procedido a la actualización de la Guía Farmacoterapéutica en base a los cambios realizados en función de la disponibilidad de los medicamentos y las necesidades detectadas para las y los pacientes.

También se han revisado varias guías (Gastroprotección, medicamentos de alto riesgo) y se han actualizado las hojas informativas de antibióticos.

Se ha colaborado en la implantación de la prescripción farmacológica en Gehitu y área de hospitalización.

Comité de Proyectos Informáticos del Área Sanitaria

Los principales proyectos informáticos implantados durante 2022 han sido:

- Prescripción-Órdenes médicas en Gehitu web.
- Cambios en la aplicación de quirófano (propio y ajeno) así como otros cambios para favorecer la facturación a terceros.
- Intercambio de información con Mutua Montañesa y Mutua de Navarra.
- Integración de las torres de constantes biológicas a Gehitu.
- PIN automático a Idonia.
- Inicio del proyecto Machine learning para contingencia común.
- Solicitud de pruebas y tratamientos de contingencia común.
- Nueva prueba de biomecánica para el análisis de hombro.

Comité de Diagnóstico por Imagen

Este comité tiene como principal objetivo para el bienio 2022-2023, obtener la certificación del Gobierno Vasco para las Unidades Asistenciales de Radiodiagnóstico que evalúa el cumplimiento de 46 estándares. En este sentido, durante el 2022 el trabajo realizado se ha centrado en adecuar las sistemáticas de funcionamiento con la idea de obtener la certificación en el ejercicio 2023. Además, este comité se utiliza como foro de debate de numerosas cuestiones, reforzando la comunicación y la estandarización de protocolos entre las unidades de radiología de los 3 hospitales de Mutualia.



07.04 Administración sanitaria

De los 18 centros de Mutualia, 16 son centros en los que se desarrolla actividad sanitaria, 3 hospitales y los 13 centros asistenciales que siguen unas directrices generales en cuanto a metodologías de trabajo, procedimientos y protocolos clínicos, y que a la vez mantienen cierto grado de autonomía propia en su organización interna de trabajo.

En esta actividad asistencial, el peso de los procesos administrativos que se generan con cada paciente es tan importante como el proceso puramente asistencial y clásico de lo que significa la gestión de la historia clínica del paciente, recayendo en el área de Administración Sanitaria y su organización de Servicios de Admisión y Documentación Clínica (SADOC), la gestión de dichas competencias administrativas.

El impulso de un SADOC unificado a nivel Mutualia que comparta los mismos objetivos y líneas de trabajo, ha cobrado desde el año 2021 mayor relevancia al reconocerse en la organización de Mutualia la figura de Dirección de Administración Sanitaria como responsable directo en la línea jerárquica de los SADOCs de las unidades territoriales de Mutualia (Bizkaia, Gipuzkoa y Araba), que tiene entre sus objetivos principales el de unificar los procedimientos y confluir en sistemáticas de trabajo sobre la base de una cultura de polivalencia y eficiencia en sus resultados.

Con este cometido, Mutualia cuenta en cada uno de sus centros asistenciales de una estructura de SADOC, siendo especialmente en los 3 centros hospitalarios (Clínica Ercilla en Bilbao, Clínica Pakea en Donostia y HAR el Vitoria-Gasteiz) donde se revisan y/o se realizan procedimientos e instrucciones consensuados que son después divulgados e implantados en los centros asistenciales periféricos. Los responsables de los SADOCs de los centros hospitalarios son por extensión, responsables de los centros asistenciales de cada unidad territorial (Bizkaia, Gipuzkoa y Araba respectivamente).

Para toda la gestión de procesos administrativos, el área de Administración Sanitaria cuenta con un equipo de 57 personas implicadas con el compromiso adquirido por Mutualia con la salud y calidad de vida de los pacientes y sus familiares, con vocación de servicio y deseo de facilitar la relación administrativa derivada de su proceso asistencial con los diferentes servicios asistenciales de los centros de Mutualia, ofreciendo un trato profesional, cercano, personalizado y humano, gestionando la historia clínica de nuestros pacientes con el máximo respeto y confidencialidad.

Entre los hechos más destacados realizados en el 2022 se encuentran:

- Creación del Mapa de Riesgos de Administración Sanitaria, que ha permitido identificar situaciones de riesgo para la Organización con el fin de desarrollar acciones para eliminar o minimizar dichos riesgos.
- Inicio del proceso planteado por fases anuales de digitalización e integración en la Historia Clínica digital de Mutualia de las historias clínicas en soporte papel que conforman parte del archivo pasivo que Mutualia tiene actualmente en custodia externalizada. Esto afecta en la 1ª fase a un total de 78.040 expedientes, lo que supone 1.322.046 páginas a digitalizar. Esto permitirá que la historia clínica de los pacientes de Mutualia atendidos por contingencia profesional sea completa, fiable, ordenada y segura en la información clínica que recoge de cada uno de sus pacientes, respetando sus derechos a disponer de una historia clínica única que facilite su asistencia sanitaria a través de sus datos de salud siempre actualizados y completos, lo que repercute además en términos de beneficio de Seguridad de Pacientes.
- Creación de un catálogo de tipos documentales de la historia clínica de Mutualia para la digitalización de documentación externa en el gestor documental Newfile con

- criterios unificados de aplicación en todos los puestos de escaneo.
- Puesta en marcha del proyecto de Admisión Digital de Pacientes, poniendo al paciente en el centro de la gestión de flujos y circuitos asistenciales, evitándole colas innecesarias y dirigiéndole de una forma fácil e intuitiva hasta la consulta donde tenga su cita o prueba complementaria programada. Esto se acompaña de la ubicación de pantallas informativas en las salas en las que se muestran códigos anonimizados para cada paciente además de un sistema de aviso sonoro, que permite garantizar la intimidad de los pacientes en su llamada a pasar a ser atendidos en las consultas.
 - Organización y Administración de pautas de vacunación COVID-19 a personal sanitario propio.
 - Recuperación de gastos de asistencia sanitaria por contingencia profesional prestada a nuestros pacientes mutualistas, en los que existe un tercero responsable (compañías aseguradoras) del accidente de tráfico ocurrido. La cuantía recuperada en el año 2022 ha sido de 715.000 €. En concreto el importe se ha incrementado un 18,17% con respecto al ejercicio del año 2021.
 - Renovación de la aplicación de Facturación a terceros, para una facturación fiable y automática (evitando lo máximo posible las modificaciones manuales) interrelacionada con las demás aplicaciones que contienen información para tal efecto. Los parámetros en los que se basa la nueva aplicación son la Eficiencia, la Fiabilidad, la Flexibilidad y la Concisión, dando como resultado una factura sencilla, entendible y clara. Se han implantado las SAE's automáticas que anteriormente se realizaban de forma manual y que ahora van asociadas a unos tipos de asistencias prestadas.



07.05 Prestaciones económicas

Durante el ejercicio 2022 se han gestionado un total de 342.420 solicitudes de prestaciones económicas de la Seguridad Social, con un incremento respecto a 2021 del 23,60%. Este fuerte incremento se ha debido principalmente a las prestaciones por incapacidad temporal por contingencias comunes, con un aumento del 39,85%.

En las siguientes tablas se muestran el número de prestaciones atendidas y el detalle de los expedientes de las distintas prestaciones por contingencia profesional como la de Incapacidad, Muerte o Supervivencia (IMS), Riesgo de Embarazo y Lactancia Natural (REL) o por Cuidado de Menores (CUME)

Número de prestaciones atendidas

Prestaciones	2021	2022	▲▼ %
Incapacidad Temporal por contingencias comunes	158.947	222.294	39,85%
<i>Pago Delegado</i>	142.863	206.238	44,36%
<i>Pago Directo</i>	16.084	16.056	-0,17%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales	18.906	19.341	2,30%
<i>Pago Delegado</i>	17.270	17.055	-1,24%
<i>Pago Directo</i>	1.636	2.286	39,73%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	1.755	1761	0,34%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	863	1.019	18,08%
<i>Lesiones Permanentes no invalidantes e Incapacidad Permanente y Parcial</i>	705	880	24,82%
<i>Incapacidad con derecho a pensión y prestaciones por fallecimiento</i>	158	139	-12,03%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	235	287	22,13%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	271	341	25,83%
Nº de expedientes COVID-19 cuenta ajena	89.605	93.106	3,91%
Nº de expedientes COVID-19 cuenta propia	6.448	4.271	-33,76%
Total	277.030	342.420	23,60%



Expedientes de invalidez, muerte y supervivencia

Expedientes	2021	2022	▲▼ %
Baremos (Lesiones no Invalidantes)	688	864	25,58%
Incapacidad Permanente Parcial	17	16	-5,88%
Incapacidad Permanente Total	79	78	-1,27%
Incapacidad Permanente Absoluta	16	11	-31,25%
Gran Invalidez	0	3	-
Personas fallecidas	63	47	-25,40%
Total	863	1.019	18,08%

Expedientes de Riesgo de Embarazo y Lactancia Natural (REL)

REL	2021	2022	▲▼ %
Nº Expedientes riesgo embarazo	1.735	1.739	0,23%
Nº Expedientes riesgo durante la lactancia natural	20	22	10,00%
Total	1.755	1.761	0,34%
Plazo de tramitación (días hasta el comienzo cobro prestación)	23,35	23,30	-0,21%
Duración media (días de cobro)	108,09	108,00	-0,08%

Expedientes Cuidado de Menores (CUME)

CUME	2021	2022	▲▼ %
Nº Expedientes CUME	235	287	22,13%
Duración media (días de cobro)	641	587	-8,49%

07.06 Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Accidentes de trabajo

Tipología	2021	2022	▲▼ %
Accidentes de trabajo con baja	14.244	15.649	9,86%
Accidentes con baja en jornada	12.495	13.759	10,12%
Accidentes con baja in itinere	1.749	1.890	8,06%
Accidentes sin baja	18.393	18.589	1,07%
Total	32.637	34.238	4,91%

Accidentes de trabajo con baja por sector de actividad

Servicios



58,20%

Industria



29,71%

Construcción



10,56%

Primario



1,53%

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

En el centro habitual



71,38%

In itinere



12,08%

Desplazamiento en el trabajo



3,32%

En otro centro



13,23%

Accidentes de trabajo con baja por día de la semana

21,50%



Lunes

18,58%



Martes

18,26%



Miércoles

16,87%



Jueves

15,51%



Viernes

5,44%



Sabado

3,84%



Domingo



Forma en la que se produjo el accidente de trabajo

Tipología	2021	2022
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión	29,24%	29,88%
Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil	25,49%	24,93%
Choque o golpe contra un objeto en movimiento	16,66%	17,44%
Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso	8,79%	8,81%
Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación - Sin especificar	3,45%	3,04%
Contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura	5,67%	5,39%
Mordeduras, patadas, etc. (de animales o personas) - Sin especificar	2,37%	2,43%
No definidas u otras	8,33%	8,08%

Enfermedades Profesionales

Tipología	2021	2022	▲▼ %
Enfermedades profesionales con baja	410	474	9,86%
Enfermedades profesionales sin baja	424	489	10,12%
Enfermedades profesionales totales	834	963	4,91%



Enfermedades Profesionales con baja

Agente causante EP con baja	2021	2022
Ag. Químicos	0,49%	0,85%
Ag. Físicos: Ruido	0,49%	0,42%
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	85,85%	85,84%
Ag. Físicos: Vibraciones	1,71%	0,42%
Ag. Físicos: Otros	1,71%	3,38%
Ag. Biológicos	1,71%	1,06%
Inhalación (otras sust. y ag.)	2,68%	1,90%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	4,63%	5,71%
Ag. Carcinogénicos	0,73%	0,42%

Enfermedades Profesionales sin baja

Agente causante EP sin baja	2021	2022
Ag. Químicos	0,00%	0,41%
Ag. Físicos: Ruido	26,00%	21,68%
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	56,50%	56,03%
Ag. Físicos: Vibraciones	0,95%	0,20%
Ag. Físicos: Otros	10,64%	15,95%
Ag. Biológicos	1,42%	1,84%
Inhalación (otras sust. y ag.)	1,18%	1,84%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	3,31%	1,64%
Ag. Carcinogénicos	0,00%	0,41%

07.07 Actividades de prevención

Concepto		2021	2022	▲▼ %
Visitas a empresas		199	263	32,16%
Estudios de siniestralidad		704	754	7,10%
Análisis de AT y EP		176	181	2,84%
Destinatarios/as de material divulgativo de prevención		390.740	449.040	14,92%
Consultas en prevención		1.411	1.395	-1,13%
Campañas de prevención		73	75	2,74%
Aula de Prevención de Mutualia	Nº jornadas/talleres	28	37	32,14%
	Nº asistentes	707	1.015	43,56%
Campus Virtual de Mutualia	Nº cursos ofertados	48	58	20,83%
	Nº asistentes	2.774	1.407	-49,28%

Aula de Prevención de Mutualia

El Aula de Prevención de Mutualia ha seguido manteniendo el webinar como formato más utilizado para la realización de los cursos, aunque ha aumentado el número de cursos presenciales. Durante 2022 se han realizado 36 jornadas y talleres con una asistencia 1.015 personas y que han estado dedicados a:

- Escuela de Alimentación Saludable
- Escuela de Gestión del Estrés
- Escuela de Sueño y Descanso
- Escuela de Voz
- Escuela Conducción Segura
- Taller de Gestión de Ausencias
- Jornada técnica: Aspectos Jurídicos de Teletrabajo. Riesgos Psicosociales y Tecnoestrés
- Jornada técnica: Ciberpsicología, Riesgos y Oportunidades.
- Jornada técnica: Innovar o no Innovar en PRL (Dentro del Acto 9ª edición premios Mutualia)
- Jornada Prevención 10

Se han evaluado 28 de las 36 actividades con un total de 215 encuestas completas recibidas, siendo la puntuación obtenida de 4,6 sobre 5.



Campus Virtual de Mutualia



El Campus Virtual ha tenido un crecimiento de cursos ofertados hasta completar un catálogo de 58 en 2022. Sin embargo, el número de alumnos y alumnas ha disminuido con respecto al año anterior, sobre todo porque durante la pandemia se incrementó mucho el número de

personas inscritas al tratarse de un modelo de formación íntegramente online. Durante el 2022 se han formado 1.407 personas.

Asesoramiento práctico en uso de exoesqueleto

La asesoría de prevención de Mutualia cuenta con exoesqueletos que pone a disposición de las empresas asociadas para que los prueben en los puestos donde este tipo de dispositivos pueden ser beneficiosos para la reducción de trastornos musculoesqueléticos.

Mutualia dispone de varios tipos de exoesqueletos: 2 exoesqueletos mecánicos de espalda, uno recomendado para trabajos mantenidos con brazos elevados, otro para piernas en posiciones de semisentados, y un exoesqueleto de manos que reduce el esfuerzo muscular de la mano, brindando fuerza y resistencia adicionales al agarre y reduciendo el riesgo de lesiones.

Para completar este servicio, se han editado distintos folletos con instrucciones de utilización de los distintos exoesqueletos.

Concurso de fotografía de prevención

Mutualia convoca todos los años un concurso de fotografía en prevención de riesgos laborales que tiene como objeto sensibilizar a las personas en la prevención de los riesgos laborales. En el ejercicio 2022 se celebró la edición 19 de este concurso en la que se recibieron 163 fotografías, resultando ganadora la instantánea realizada por Igor Otaegi Gurrutxaga con el nombre "Garaiak aldatu dira zuretzat" y que se puede ver a la derecha. La fotografía ganadora y una selección de las presentadas a cada edición de este concurso, pasan a formar parte de la exposición itinerante de Mutualia "Miradas de Prevención".

Del mismo modo, Mutualia también realiza, todos los años, un concurso de fotografía de prevención con carácter interno, para que puedan participar todas las personas de la mutua y se fomente, también hacia dentro, la sensibilización en la prevención de riesgos laborales.



Exposición de fotografías “Miradas de Prevención”

La exposición “Miradas de Prevención”, inaugurada en 2017, es una selección de 43 fotografías seleccionadas de entre las más de 1.200 participantes en el concurso de Mutualia de fotografía sobre Prevención de Riesgos Laborales. La exposición tiene carácter itinerante y se pone a disposición de las empresas asociadas para poder ser mostrada en todos los rincones de la CAPV. 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 2022, la exposición ha estado presente en el Palacio Euskalduna en el acto de entrega de la 9ª Edición de los premios Mutualia.



Vídeo
fotografías

9ª Edición de los Premios Mutualia

El día 29 de abril, justo un día después de la celebración de San Prudencio y del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Mutualia celebró la gala de entrega de la novena edición de sus premios en la que más de 250 personas pudieron visitar los stands dedicados a la seguridad vial, a la empresa saludable, a los exoesqueletos y a la gestión de las ausencias en las empresas.

En el acto central de la jornada se realizó la entrega de los Premios Mutualia que, una vez presentados los proyectos por cada una de las empresas finalistas y producida la valoración de las personas asistentes y de un jurado especializado, el Premio a la Innovación en la Prevención de Riesgos Laborales fue concedido a la empresa Trienekens por su proyecto “Integración eficiente de la gestión preventiva”, mientras que el Premio a la Diversidad en la Empresa se falló a favor de la Diputación Foral de Bizkaia, con su proyecto “Acceso e inclusión de personas con discapacidad intelectual en la organización de la Diputación Foral de Bizkaia”. Dada la calidad de todos los proyectos que se presentaron, el jurado consideró que eran merecedoras de accésit las dos empresas finalistas de cada una de las categorías, Metro Bilbao y Bahía Bizkaia Gas, en innovación en prevención y Emtesport y Gureak, en diversidad en la empresa.

Además de los Premios Mutualia, se entregaron los reconocimientos OBidean que destacan a las empresas con una amplia trayectoria en la reducción de los accidentes de trabajo y una excelente gestión de la prevención de riesgos laborales, resultando reconocidas las empresas: Ingemat, Salto System, Talleres Escoriaza y Zigor Corporación.



En el mismo evento, dedicado a la seguridad, la salud y la diversidad en las empresas, también se otorgó el premio a la mejor fotografía sobre la prevención de riesgos laborales.



Vídeo del
evento

07.08 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 les 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.

Mutualia tiene publicada en su *WEB* la carta de servicios vinculada a los valores y donde 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 2022, se ha continuado introduciendo mejoras en las *APP* de Empresas y Trabajadores y en la página web, implantando nuevas medidas de seguridad y mejorando la navegabilidad y accesibilidad, destacando el nuevo buscador de centros de Mutualia.

Entre las herramientas *WEB*, se ha actualizado la *Extranet*, que es la aplicación que utilizan más de 8.900 empresas y asesorías colaboradoras para realizar la gestión del día a día de los procesos relacionados con Mutualia.

Los servicios y herramientas digitales son importantes porque facilitan 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 los valores más importantes de Mutualia. Obviamente, estas relaciones cercanas se han visto afectadas por la situación de pandemia, donde el contacto se ha seguido manteniendo, pero mediante otros canales menos personales.

Foro Mutualia

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. En el ejercicio 2022, se ha vuelto a realizar el foro tras un periodo de suspensión durante la situación de pandemia, en concreto, se han realizado dos ediciones, una en mayo y otra en diciembre con el siguiente detalle:

- Foro Mutualia de mayo de 2022: **"Cuestiones esenciales de la reforma laboral. Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre"**. Este foro se realizó en Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz, contó con una asistencia total de 429 personas que otorgaron una valoración de 9,16 sobre 10 al desarrollo y organización del evento.
- Foro Mutualia de noviembre de 2022: **"Nuevo Sistema de Cotización de Trabajadoras y Trabajadores Autónomos (R.D. - Ley 13/2022, de 26 de julio)"**. Este foro se realizó en Bilbao, Donostia, Vitoria-Gasteiz y Eibar, contó con una asistencia total de 474 personas que otorgaron una valoración de 9,47 sobre 10 al desarrollo y organización del evento.

Las ponencias de los dos foros las realizaron letrados y letradas de Mutualia, se grabaron las jornadas y se divulgaron a través *Youtube*, para que las personas que no pudieron asistir presencialmente, tuvieran la oportunidad de acceder a esa formación, de hecho, las visualizaciones por *streaming* de estos dos foros han sido de 1.232.



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 2022 se convocó la undécima edición del premio que se suele entregar coincidiendo con la celebración del Día de Clientes en Mutualia. Esta edición ya se ha podido realizar en unas condiciones "normales" tras la pandemia lo que ha tenido como consecuencia un aumento en el número de sugerencias recibidas. Además del premio que se entrega a la persona ganadora, Mutualia se compromete a implementar la sugerencia.



Admisión digital

En 2022 se ha consolidado el sistema de admisión digital que, como prueba piloto, se había implantado en el HAR de Mutualia en Vitoria-Gasteiz a finales de 2021. En este primer año de funcionamiento, la experiencia de utilización por parte de las y los pacientes y las personas que trabajan en Mutualia, ha sido muy buena. El sistema consta de una consola central de identificación inicial, un chatbot, conexión con la APP de Mutualia y el móvil, cartelería digital informativa, etc. detallándose mejor en el punto siguiente dedicado a la transformación digital. La forma de interactuar ofrece distintas alternativas que dan solución a los posibles casos de brecha digital y problemas de accesibilidad.



07.09 Transformación Digital

El primer Plan de Transformación Digital de Mutualia se realizó en 2018 y, coincidiendo con el Plan Estratégico 2021-2025, se confeccionó el segundo plan para ese periodo de validez y que durante el ejercicio 2022 se ha ido consolidando y cumpliéndose muchos de los objetivos previstos.

Gracias a este Plan, Mutualia está impulsando el despliegue de tecnologías e infraestructuras modernas e innovadoras que le permiten estar en la vanguardia en los sistemas de información y comunicación.

Siguiendo este Plan, se ha desarrollado y mejorado tanto los procesos internos, como los servicios que Mutualia ofrece a sus empresas y personas protegidas.

Entre los proyectos más destacados, y que se han desarrollado durante el ejercicio 2022, se encuentran los siguientes:

APP para las personas técnicas de prevención de riesgos laborales

Mutualia ha desarrollado una APP para los técnicos y técnicas de prevención que les permite realizar estudios desde localizaciones remotas sin necesidad de tener acceso a internet. Mediante tabletas con lápices digitales o directamente con dictado de voz, realizan informes con fotos y vídeos, que quedan almacenados en el dispositivo hasta que puedan conectarse a una red wifi segura y sincronizar la información con nuestros servidores.

Triaje de enfermería utilizando tablets

El triaje de enfermería de urgencias utiliza una tablet que lleva el personal de enfermería, garantizando la correcta identificación de paciente y sanitario que realiza el procedimiento para poder dar una atención ordenada y priorizada por la urgencia de esta. Para ello, enfermería identifica a la persona mediante la lectura del código de barras de la pulsera identificativa que lleva cada paciente, recogiendo la información requerida para que el aplicativo calcule la necesidad de una atención urgente a un valor numérico, dicho valor se transforma en un código de color de triaje del paciente, de manera que, de una forma visual, se puede determinar la urgencia en la atención.

Este proyecto ha resultado el ganador de los premios Balioak Bizi para el valor de Vanguardismo. Estos premios los organiza Mutualia cada dos años y se presentan distintos proyectos asociados a cada uno de los valores de Mutualia para que, la Junta Directiva, las Juntas Territoriales y las propias personas de Mutualia, elijan al proyecto ganador de cada valor y al ganador general de esa edición.

Modernización y transformación de la imagen de nuestra historia clínica

Mutualia está renovando la imagen de su historia clínica, adaptándola a tecnologías más actuales y modernas. Ahora es más ágil e intuitiva y garantiza el acceso según roles y permisos definidos por el manual de historia clínica. Se está integrando la historia con nuevas tecnologías como Teams, la visualización desde tablets, herramientas de Office365... También se está integrando con los estándares de comunicación del equipamiento médico y con otras historias clínicas externas. Se está implantando una admisión digital del paciente, automatizando al máximo las tareas administrativas y reduciendo el papel que se entrega al paciente.

Gobierno Abierto – Open Data – Web de Mutualia

La sociedad demanda, cada vez más, información veraz e inmediata y, teniendo en cuenta que uno de los valores de Mutualia es el de la transparencia, este año se ha desarrollado un apartado de Open Data o Gobierno abierto en el Portal Corporativo. En este apartado, cualquier ciudadano podrá consultar nuestros datos mediante un cuadro de mando desarrollado en Power BI que obtiene información directamente de las bases de datos de Mutualia.

Durante 2022, se ha creado el Portal Corporativo dentro de la web general de la Mutualia que también se ha modernizado para hacerla más accesible, ágil y amigable, y donde la información se encuentre más fácilmente.

Inteligencia Artificial

Tecnologías como la inteligencia artificial, tratamiento de datos masivos con Big Data y Machine Learning, y su explotación mediante cuadros de mando basados en Business Intelligence, han permitido desarrollar proyectos innovadores.

Uno de estos proyectos ha introducido la inteligencia artificial en el control y seguimiento de bajas. Se han utilizado datos anonimizados de 11 años para desarrollar el modelo predictivo que ha permitido optimizar los recursos y ayudar en la gestión de toma de decisiones por parte de los profesionales sanitarios.

Este proyecto ha sido presentado en el IX Congreso Internacional de Salud Digital, que tuvo lugar del 12 al 16 de septiembre de 2022 en Donostia/San Sebastián.

Por su especial naturaleza, este proyecto y todos los que se realicen con inteligencia artificial, son evaluados por la Comisión Ética de Mutualia, que garantiza el cumplimiento de principios y requisitos éticos para los programas de inteligencia artificial.

Robotización

Mutualia, en busca de la eficiencia, ha identificado la necesidad de transferir las actividades básicas a las máquinas, de forma que puedan realizarse de manera rápida y minimizando los errores. De esta forma, se puede liberar el tiempo de las personas para que se puedan enfocar en otras actividades con mayor aportación de valor, aprovechando la creatividad humana para mejorar los servicios, en vez de ocuparlos en actividades repetitivas.

En 2022 se han robotizado las tareas de envío de las notificaciones de las prestaciones mediante cartas certificadas.



Seguridad de la Información - Ciberseguridad

La tecnología, clave en la transformación digital, permite ofrecer nuevas oportunidades en el desarrollo de los servicios, pero también aumentan los riesgos relacionados con la ciberseguridad.

Certificación ISO27001 y Esquema Nacional de Seguridad

Para Mutualia es muy importante la seguridad de la información que gestiona y, por ello, lleva 5 años acreditándose en la ISO27001, que garantiza que se ha realizado una evaluación de riesgos de la información, y que se han diseñado e implementado aquellos controles de seguridad necesarios para proteger y gestionar la información de la empresa, de sus clientes y proveedores, con diligencia, seguridad y solvencia.

Además, en el 2022 Mutualia ha conseguido la acreditación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), que es una norma creada y promovida por el Centro Criptológico Nacional (CCN), que busca proteger la privacidad de los datos de los ciudadanos cuando éstos realizan trámites electrónicos. Con esta certificación, Mutualia establece los principios básicos y requisitos mínimos de seguridad de los sistemas de información de las Administraciones Públicas.

Protección avanzada de los ordenadores y servidores. EDR

Mutualia contaba hasta septiembre de 2022 con una solución EPP (Endpoint Protection Platform), coloquialmente conocida como antivirus, para la protección de la infraestructura de la empresa frente a amenazas de malware, tanto a nivel de equipo final de usuario, como de servidores, siendo éste un enfoque tradicional de ciberseguridad.

Mutualia detectó la imperiosa necesidad de contar con herramientas de protección basadas en la Detección y en la Respuesta (EDR Endpoint Detection and Response) para proteger la información. La combinación de las amenazas comunes, los patrones maliciosos únicos y las actividades basadas en las técnicas de infiltración complejas de los ciberdelincuentes, convierten a las amenazas y a los ataques dirigidos, en un peligro para la mutua. Los sistemas clásicos de protección se basaban en firmas de virus, técnica muy superada por los ciberdelincuentes. Las nuevas herramientas se basan en técnicas de análisis continuo del comportamiento y en la correlación de eventos para poder detectar ataques complejos como fundamento de la protección. Si un equipo tiene un comportamiento anómalo, aunque no se ejecute código correspondiente a un virus, ya se eleva como amenaza o incidencia.

La certificación ENS requiere la incorporación de un sistema de protección de este tipo (EDR) que esté certificado por el Centro Criptológico Nacional (ccn-cert). Este servicio se ha implantado a finales de 2022, con un sistema que protege de las amenazas en constante cambio, cumpliendo con los requisitos del ENS y usando tecnologías avanzadas que cuentan con aprendizaje automático basado en inteligencia artificial, aislamiento de procesos, escaneo de IoC (indicadores de compromiso) e inteligencia de amenazas para responder, prevenir y bloquear ataques de día cero, ataques persistentes avanzados y cepas malware desconocidas.

Renovación de nuestros equipos de comunicaciones

Las infraestructuras de comunicaciones requieren una gestión centralizada de todos los elementos que la forman, switches, puntos de conexión wifi, puntos de conexión remota, puntos de conexión por cable.

Para realizar una gestión integrada y aplicar medidas de seguridad a todos los elementos se ha adoptado la solución integral unificando el fabricante. Esta solución permite integrar y



gestionar de forma unificada la seguridad de las comunicaciones.

Mutualia dispone desde 2022 de un servicio nuevo de control de acceso a la red (NAC Network Access Control), que permite identificar quién se conecta a la red, por cable o por wifi, y definir de forma dinámica las capacidades de conexión que se aplican (no darle conexión si no se reconoce el dispositivo, permitir solo acceso a internet y no a datos corporativos, etc.)

Los nuevos equipamientos de red que se adquieren son del mismo fabricante (switches, antenas Wifi, antenas de trabajo a distancia) para optimizar al máximo la gestión y seguridad de las comunicaciones.

Almacenamiento en la nube para copias de seguridad

Gran parte de la información de Mutualia se genera, gestiona y guarda en Microsoft Office 365, como documentos, correo electrónico, conversaciones, planificaciones de equipos de trabajo, etc.

Esta información reside en la "nube" de Microsoft, lo cual dota de una seguridad y disponibilidad muy altas, pero es necesario mantener un historial de esta información en un sistema distinto para evitar que un problema en el fabricante haga imposible el acceso a la misma.

Por ello, se ha implantado un sistema de copias de seguridad de todos estos contenidos. Estos datos se guardan en recursos separados en la nube de Microsoft.

Trabajo a distancia

El escenario de trabajo a distancia ha requerido esfuerzos en varios ámbitos para que la seguridad en el trabajo remoto sea equivalente a la existente en un equipo ubicado en los centros de Mutualia. Para ello, se han adquirido portátiles y se han integrado como dispositivos gestionados en remoto por Mutualia.

Se ha implantado una solución que permite extender la conexión de red a los domicilios de las personas que realizan teletrabajo por medio de una antena Wifi. Es como si la red de Mutualia se extendiese al domicilio de la persona que trabaja a distancia, garantizando la misma seguridad, acceso y capacidad, como si estuviese en los centros de trabajo. Este proyecto ya está configurado y su despliegue finalizará a lo largo de 2023.

Concienciando en Ciber Seguridad con un Escape Room

Las personas que trabajan en Mutualia son claves para la ciberseguridad. Todos los procedimientos, equipos y certificaciones, no sirven de mucho si la persona usuaria final no está formada y concienciada ante los peligros que supone la ciberdelincuencia. Para lograr esta concienciación y formación se utilizan, periódicamente, píldoras informativas, artículos, charlas, webinars, etc. Pero este año, intentando innovar y buscar formas más atractivas de formación, se ha creado un Escape Room sobre ciberseguridad.

El propio Área de Sistemas de Información ha desarrollado el Escape Room, ideando una historia basada en el robo de contraseñas de un hacker, creando los decorados y juegos que han servido para formar y concienciar en ciberseguridad a los trabajadores de Mutualia.

El juego se ha desarrollado en los centros de Mutualia de Henao en Bilbao, HAR en Vitoria-Gazteiz y Pakea en Donostia, y han jugado 183 personas que, a través de las encuestas realizadas después de cada juego, han manifestado una gran satisfacción con esta idea y preferencia de este modelo de formación frente a otros más tradicionales.

08

Línea estratégica 04:

**Humanización
del cuidado de la
salud, seguridad
y protección
económica**



08.01 Comisión de Prestaciones Especiales

Mutualia ha venido demostrando su sensibilidad y compromiso con la atención de las situaciones de especial vulnerabilidad que puede ocasionar el haber sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional, tanto a la persona afectada como a sus familiares directos. Para dar respuesta a estas necesidades, la Comisión de Prestaciones Especiales ha seguido valorando de forma rigurosa todas las solicitudes presentadas en el año 2022, reconociendo aquellas ayudas de asistencia social que cumplen con los requisitos establecidos en el artº 67bis del Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Durante todo el ejercicio 2022, se han reconocido prestaciones de asistencia social por importe total de 337.534,80 € a 175 personas que se encontraban en situación de especial vulnerabilidad, lo que supone un incremento del 18,24% de necesidades atendidas, respecto a las 148 solicitudes aprobadas en el ejercicio precedente.

Desde el departamento de prestaciones económicas, se ha hecho un importante esfuerzo de comunicación informando de la existencia de estas ayudas, remitiendo un total de 649 cartas a trabajadores y trabajadoras en situación de incapacidad temporal que superaban la duración media de los procesos, así como atendiendo de forma personalizada todos aquellos casos que se consideraban de especial necesidad, bien por su gravedad médica o vulnerabilidad social, por el equipo ESKUTIK (formado por personal de nuestra unidad sanitaria de enlace, de medios ajenos y las trabajadoras sociales del área de prestaciones económicas). Nuestra función es la valoración de la necesidad sobrevenida que puedan presentar así como ofrecer el apoyo psicosocial y el asesoramiento que puedan precisar, con el objetivo de valorar las

Número e importe de ayudas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales

Catálogo resolución DGOSS	2021		2022	
	Nº	Importe	Nº	Importe
Gastos vinculados a Ingreso en centro hospitalario	17	10.728,64 €	48	13.315,45 €
Prótesis y ayudas técnicas no regladas	7	33.576,01 €	7	10.103,53 €
Tratamientos médicos o terapias no regladas	17	12.639,36 €	7	8.317,28 €
Cursos formación profesional e inserción socio-laboral	3	7.641,00 €	0	- €
Ayuda para eliminación de barreras vivienda habitual	2	6.792,40 €	2	12.674,99 €
Ayuda para adaptación de vehículo	1	2.464,80 €	0	- €
Apoyo domiciliario para las ABVD	11	33.484,55 €	9	28.872,37 €
Complemento al auxilio defunción	27	100.850,63 €	19	74.286,68 €
Ayuda para pago de alquiler de vivienda habitual	30	82.661,89 €	49	122.345,75 €
Ayuda para amortización de hipoteca de vivienda habitual	33	89.235,55 €	34	67.618,75 €
Total	148	380.074,83 €	175	337.534,80 €

diferentes opciones de ayuda a su alcance, tanto desde nuestra propia Entidad, gestionando sus solicitudes ante la Comisión, como apoyándoles en las que puedan obtener del resto de red pública de servicios sociales.

Sobre todo, cobran especial relevancia las 83 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, así como a sus causahabientes en el caso de fallecimientos por contingencia profesional. El importe medio de dichas ayudas ha superado los 2.250 euros y ha tenido como finalidad el que estas personas puedan hacer frente a sus cuotas del préstamo hipotecario o del 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 9 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 22.872 euros durante el 2022.

También, ante situaciones especialmente trágicas, como son los fallecimientos como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, Mutualia ha reembolsado un total de 74.286 euros a los familiares que se han hecho cargo de los gastos de sepelio de 19 personas que han perdido la vida.



08.02 Edificios e instalaciones

Disponer de unos edificios seguros, confortables y accesibles para todas las personas es una prioridad para Mutualia y, todo ello, bajo los criterios de sostenibilidad más avanzados.

En el ejercicio 2022 se han acometido distintas obras, acciones de mantenimiento y adecuación de las instalaciones y humanización de los servicios, entre las que se encuentran:

Bizkaia

- Acondicionamiento e instalación de mampara de vidrio y diverso mobiliario en el departamento de contabilidad ubicado en la 4ª planta de Henao
- Acondicionamiento e instalación de mobiliario en el despacho del director de Gestión Sanitaria y Asistencia Sanitaria Externa de esa misma planta de Henao
- Acondicionamiento e instalación de mobiliario en la secretaria, despachos y salas de reuniones de Gerencia, ubicada en la 3ª planta de Henao
- Acondicionamiento del despacho de la directora de Organización y Gestión de Riesgos ubicado en la 1ª planta de Henao.
- Reforma del mostrador del área de recepción y atención al paciente del centro de Iurreta.
- Sustitución del mueble fregadero de la sala de curas y equipamiento del mueble de almacenaje de la sala 3, ambas ubicadas en el centro de Zamudio.

Araba

- Eliminación de peldaño existente en la salida de emergencia del HAR de Vitoria.
- Subsanción de incidencias en zonas localizadas del mismo centro como la Caja escalera, cubierta, baños o pasillos.

Gipuzkoa

- Instalación de espejos en pared del área de rehabilitación del centro de Beasain.
- Saneado de humedades del área de rehabilitación del centro de Eibar.
- Sustitución de mueble fregadero e instalación de ducha escocesa en el área de rehabilitación de Pakea.

Todas estas acciones contribuyen no solo a la mejora de las instalaciones, sino al cumplimiento de la norma para la consecución de la recertificación de Accesibilidad de los Centros de Mutualia y a cumplir los criterios de humanización y calidad asistencial pretendidos.

Nuevo hospital de Mutualia en Bilbao

Uno de los proyectos más ilusionantes que Mutualia comenzó a abordar en el ejercicio 2021 es el de la construcción de un nuevo hospital en Bilbao que sustituya a la actual Clínica Ercilla y se convierta el centro sanitario más sostenible y accesible en el momento de su apertura. Este nuevo proyecto, que cuenta con el visto bueno del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se financiará con cargo al Patrimonio Histórico de Mutualia.

Durante el ejercicio 2022 se produjeron los trabajos de demolición y preparación del solar y se espera que 2023 comience la construcción

Desde las primeras fases, se hizo un planteamiento del proyecto basado en las personas, tanto en las usuarias como en las trabajadoras de Mutualia, centrándose en el análisis sanitario funcional, económico y en el diseño de un hospital sin barreras, referente en accesibilidad y sostenibilidad.

GRI
416
1

GRI
416
103

GRI
203
1

08.03 Las personas en el centro de la asistencia sanitaria

El Plan de Humanización de asistencia sanitaria es un compromiso activo para añadir valor a la atención que se presta y, por ello, 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.

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. Este tipo de sala de espera está implantada en la Clínica Pakea de Mutualia.

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 está adherida 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 2022, se han 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.



Zeinuka

El compromiso de hacer accesibles los 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 la actualidad, Mutualia cuenta con 9 personas referentes con titulación y formación en 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 sordas identifiquen qué personas de Mutualia pueden comunicarse en la lengua de signos, se han elaborado unas chapas identificativas.



08.04 Calidad asistencial y seguridad de pacientes

Indicadores de calidad asistencial

Indicador	2021	2022
Días de Lista de Espera Quirúrgica	7,02	9,25
Estancia media de los pacientes ingresados (días)	3	2,64
Tasa de cirugías aplazadas por causa de la organización	2,50%	1,29%
Días de demora para consulta de Rehabilitación	1,54	1,75
Días de demora para Fisioterapia	1,36	1,63
Días de duración media de los procesos de baja en Fisioterapia	42,18	44,6
Porcentaje de pacientes que esperan más de 20 min. para una consulta	5,79%	6,41%
% Ambulatorización de los procesos quirúrgicos(1)	62,82%	63,28%
% Pacientes ambulatorios	65,12%	64,93%
Tiempo de espera para realización de RM e informe (días)	2,97	3,28
Tiempo de espera para realización de Ecografía e informe (días)	5,75	7,08
Tiempo de espera para realización de Prueba de Biomecánica e informe (días)	7,97	10,07
Tiempo de espera para atención en Urgencias o en primera consulta (minutos)	9'70"	8'93"
Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva (minutos)	5'79"	6'40"

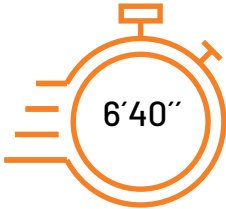
Indicadores destacados de calidad asistencial



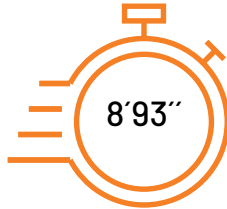
Días de espera quirúrgica



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



Indicadores de seguridad de pacientes

Indicador	2021	2022
Tasa de reintervenciones	8,18%	2,64%
Tasa de reingresos	3,24%	0,10%
Tasa de reacciones transfusionales	0,00%	0%
Porcentaje de informes de alta entregados en mano al alta	99,90%	99,70%
Número de guías nuevas o revisadas, relacionadas con la SP	33	3
Tasa de úlceras por presión en paciente ingresado	0,00%	0%
Tasa de caídas en paciente ingresado	0,11%	0%
Tasa de infecciones de tracto urinario en paciente ingresado	0,00%	0,05%
Tasa de infecciones por catéter venoso en paciente ingresado	0,00%	0%
Tasa de infección de herida quirúrgica	0,43%	0,78
Tasa de IRAS ambulatorias	0,01%	0,00
Tasa de Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria Hospitalaria	0,43%	0,76%
Porcentaje de Checklist quirúrgicos realizados	100%	100%
Porcentaje de Consentimientos Informados existentes	99,70%	98,90%
Tasa de consentimientos informados correctamente cumplimentados	98%	98,50%
Número de incidentes de seguridad notificados a través del Sistema de Notificación	13	24

GRI 416 1

GRI 416 103



08.05 Defensoría de clientes

La figura de la Defensoría de Clientes se creó en 2019 y su misión es la de velar por el buen servicio a las empresas y a las personas que trabajan en ellas y que han sido receptoras de servicios sanitarios o prestaciones económicas por parte de Mutualia, 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 2022, se situó en 10,25 días. En 2022 se han recibido 405 quejas y, teniendo en cuenta que en dicho año se han realizado 699.918 prestaciones de servicios (357.498 asistencias sanitarias y 342.420 solicitudes de prestaciones económicas) el porcentaje de quejas recibidas se sitúa en el 0,0058%, (5,8 quejas por cada 10.000 servicios prestados).

Es importante destacar el incremento producido en los reconocimientos recibidos, pasando de los 72 que se produjeron en 2021, a los 128 del año 2022, que es la cifra más alta de reconocimientos recibida desde que se realiza la medición.

Número de quejas recibidas y motivo

Motivos	2021	2022	▲▼ %
Disconformidad con la calificación de la contingencia	90	88	-2,27%
Disconformidad con el alta	63	59	-6,78%
Disconformidad con el trato	66	58	-13,79%
Asistencia sanitaria inadecuada	41	62	33,87%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	24	37	35,14%
Otros	43	40	-7,50%
Asistencia sanitaria. Informe médico	24	21	-14,29%
Transporte	28	20	-40,00%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	10	3	-233,33%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	10	11	9,09%
Riesgo durante el embarazo y lactancia natural (REL)	3	1	-200,00%
Instalaciones	4	2	-100,00%
Patrimoniales por daños y perjuicios	1	1	0,00%
Prestaciones económicas	8	2	-300,00%
CATA	2	0	-
PECATA	1	0	-
Total	418	405	-3,21%

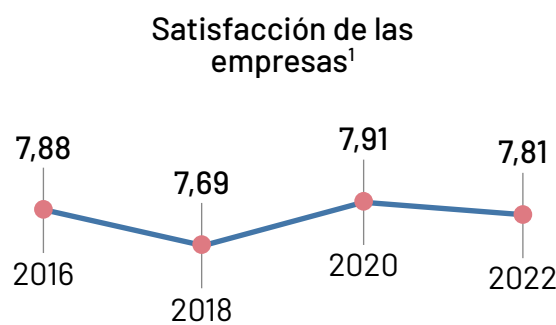


08.06 Índices de satisfacción

La manera más rigurosa de medir el grado de satisfacción de las personas que se relacionan con Mutualia de múltiples maneras, las que son atendidas en sus servicios sanitarios, las que reciben prestaciones económicas o las que son intermediarias en la gestión de los servicios, como es el caso de las asesorías colaboradoras, es la elaboración sistemática de encuestas dirigida a cada uno de los colectivos.

Estas encuestas se suelen realizar bienalmente por una empresa especializada, salvo la de satisfacción con el Área Sanitaria, que se realiza de forma continuada.

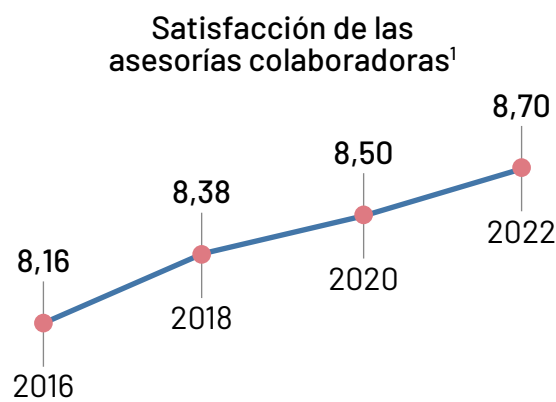
Resultados de las distintas encuestas de satisfacción en los últimos 4 años



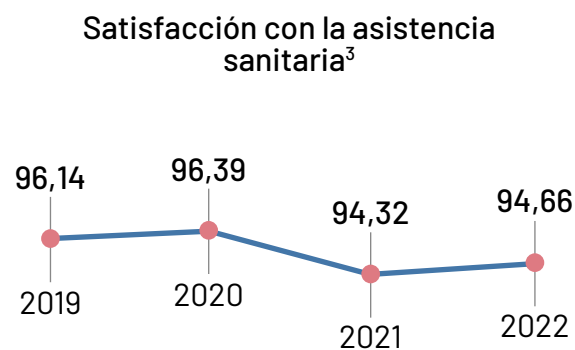
(1)Puntuación de 1 a 10. Encuesta bienal



(2)Puntuación de 1 a 10. Encuesta bienal (próxima 2023)



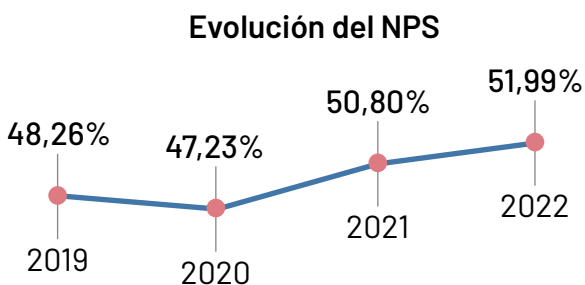
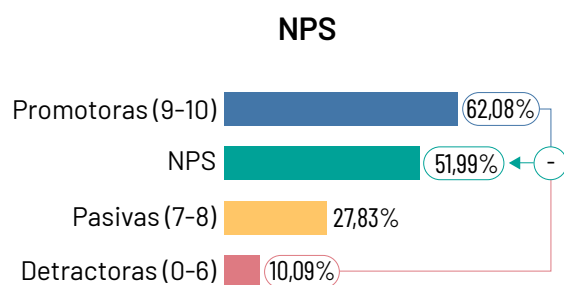
(1)Puntuación de 1 a 10. Encuesta bienal



(3)Puntuación de 1 a 100. Encuesta continua. Sobre asistencia sanitaria derivada de contingencia profesional

En los indicadores que maneja Mutualia, también se introduce el Índice de Recomendación Neta (NPS). Con este índice, la puntuación real se calcula sustrayendo el porcentaje de personas encuestadas que son detractoras y que nunca la recomendarían (puntuaciones del 0 al 6) del porcentaje que son promotoras y recomendarían con toda seguridad (puntuaciones 9 y 10). Las personas pasivas (puntuaciones 7 y 8) y que son personas simplemente satisfechas, 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 sobre la asistencia sanitaria en contingencia profesional recibida en Mutualia.

Índice de Recomendación Neta (NPS) 2022 y evolución



09

GRI – Global Reporting Initiative

Perfil de la organización		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-1	Nombre de la organización	114	Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2		
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	26 47 78			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	28			
102-4	Ubicación de las operaciones	26 28			
102-5	Propiedad y forma jurídica	26			
102-6	Mercados servidos	26 28			
102-7	Tamaño de la organización	28 63 47 78 139			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	63 101	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	50			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	101	No hubo cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		
102-11	Principio o enfoque de precaución	40		7	12.2, 12.5, 12.7, 12.8, 13.2, 13.3, 15.1, 15.2
102-12	Iniciativas externas	29 31 101	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

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Perfil de la organización		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-13	Afiliación a asociaciones	115	AMAT, EUSKALIT.		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5 7 37 38 29 40 31		1,8,9,10	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	5 7 11 12 40		7,8,9,10	
Ética e integridad		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	27 32 42 46		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	42 46 115	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	

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Gobernanza		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-18	Estructura de la gobernanza	16 24		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	116	El director gerente es nombrado por la Junta Directiva cuyo nombramiento es confirmado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	10	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	116	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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	10	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	12			
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	16 18 24			
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	16 18			
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	16 18			

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Gobernanza	Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-25	Conflicto de intereses	117 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	17 19	7,8,9	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	117 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	117 Las funciones del máximo órgano de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.	10	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	117 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	117 Las funciones del máximo órgano de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.	2,10	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	117 Trimestralmente Junta General.		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	117 Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.		

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Gobernanza		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	118	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	118	No se transmitieron preocupaciones importantes.		
102-35	Políticas de remuneración	118	Ley 35/2014 RDL 8/2015 El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.		
102-36	Proceso de determinar la remuneración	118	Ley 35/2014 RDL 8/2015 El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones 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	118	Ley 35/2014 RDL 8/2015 El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.		
102-38	Ratio de Compensación total anual	66			
102-39	Ratio de incremento porcentual de la compensación anual	66			

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Participación de los Grupos de Interés		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-40	Lista de grupos de interés	34			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	119	100% de los trabajadores.	6	8.8, 10.3, 10.4
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	34			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	34			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	12 34			

Prácticas para la elaboración de informes		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	119	Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 2.		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	12 119	En la memoria se informa tanto de los aspectos priorizados por los grupos de interés, como de aquellos no identificados como prioritarios.		
102-47	Lista de temas materiales	14			
102-48	Reexpresión de la información	119	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	Cambios en la elaboración de informes	119	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	Periodo objeto del informe	119	2022		

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Prácticas para la elaboración de informes		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-51	Fecha del último informe	120	Memoria de 2021 publicada en 2022.		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	120	Anual.		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2 120	dircom@mutualia.es		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	10			
102-55	Índice de contenidos GRI	113			
102-56	Verificación externa de la memoria	120	Se realiza con carácter bienal. Realizada para la memoria de 2021.		

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO (Versión 2016)					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				10.3, 10.4, 16.6
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	139			2, 5, 8, 10.3, 10.4, 16.6
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	121	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	121	No hay planes de jubilación.		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	121	Ninguna.		
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO					
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.	121		6	8.3, 8.5, 8.8
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	121	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

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	122	100%	2, 6	8
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS versión 2016					
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.	57			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	106			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	57			
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN versión 2016					
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.	50		6	8.4
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	53 122	80,40%	6	12
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN versión 2016					
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.	42 46		2, 10	16.5, 16.6

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	123	Por el tipo de actividad que desarrolla durante el ejercicio está sometida a la vigilancia y tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.	2, 10	16.5, 16.6
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	43		2, 10	16.5, 16.6
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	123	No se ha producido.	2, 11	16.5, 16.6
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL versión 2016					
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.	123	Las normas aplicables al sector de las mutuas no da lugar a la competencia desleal ni a prácticas monopolísticas.		16
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	123	No se han producido.		16
GRI 301: MATERIALES versión 2016					
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.	51		7, 8	8.4, 12.2, 12.5, 13.2, 15.1, 15.2
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	53 54		7, 8, 9	12
301-2	Insumos reciclados	123	No se producen.	7, 8, 9	8, 12

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	124	100% revalorizables papel. 100% bolsas de medicación entregadas a pacientes son elaboradas con patata.	7, 8, 9	8, 12
GRI 302: ENERGIA versión 2016					
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.	51		7, 8, 9	7.2, 7.3, 12.2, 13.2
302-1	Consumo energético dentro de la organización	53 124	Electricidad (verde): 8.284,95 GJ Gas natural :3.692,95 GJ Gasoleo:0,00 GJ Biomasa:1.823,97 GJ Cogenerador:31,50 GJ Total: 13.833,37 GJ	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-2	Consumo energético fuera de la organización	124	No se dispone del dato	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-3	Intensidad energética	124	Energía total: 0,67 Gj/m2 Electricidad: 0,40 Gj/m2 Térmica: 0,32 Gj/m2 Gasoil: 0,00 Gj/km	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-4	Reducción del consumo energético	124	Eléctrica: -212,38% Térmica: -151,96%	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	53		7,8,9	7, 8, 12, 13
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES versión 2018					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2018 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	51		7,8	6.4, 12.2, 13.2, 14
303-1	Consumo de agua	53 124	Suministro agua municipal 9.054,85 m³	8,9	6, 8,12, 14

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.



Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	125	El uso de agua es exclusivamente sanitaria y se vierte al alcantarillado público.	8,9	6, 8,12, 14
303-3	Interacción con el agua como recurso compartido	125	El agua se obtiene solo de la red pública.	8,9	6, 8,12, 14
303-4	Vertidos de agua	125	El único vertido es de agua sanitaria al colector de la red de saneamiento	8,9	6, 8,12, 14
303-5	Extracción de agua	125	9.054,85 M³ 14,12 M³ por persona 0,051 M³ por consultas	7,8	6, 8,12, 14
GRI 304: BIODIVERSIDAD versión 2016					
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	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.	125	Ningún centro está en terrenos ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad.	8	6, 14, 15
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	125	No hay impactos en la biodiversidad.	8	6, 14, 15
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	125	No hay actividad en espacios naturales protegidos.	8	6, 14, 15

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	126	No aplica por la ubicación en la que se encuentran nuestros centros.	8	6, 14, 15
GRI 305: EMISIONES versión 2016					
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	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 1)	126	No se dispone del dato.	7,8,9	13,15
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 2)	126	No se dispone del dato.	7,8,9	3, 13, 15
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	126	No se dispone del dato.		
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	126	No se dispone del dato.	7,8,9	13, 15
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	126	No se dispone del dato.	7,8,9	13, 15
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	126	0. Las únicas emisiones serían las que corresponden a las fugas de algunos equipos de climatización con gas refrigerante R22.	7,8,9	3

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	127	No significativas. Las únicas emisiones provienen de la quema combustible caldera.	7,8,9	3, 15
GRI 306: RESIDUOS versión 2020					
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.	50 51 52 53 54		7,8	3, 6, 12.2, 13.2, 14
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	127 54	No hay impactos significativos en relación a los residuos por el tipo de actividad y la gestión realizada	7,8	3, 6, 12, 14
306-2	Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	127 51 52 53 54	Residuos gestionados por terceros a través de IKS herramienta del Gobierno Vasco Dpto. Medio Ambiente	7	3, 12, 14, 15
306-3	Residuos generados	127 54	Total: 24,5 t Reciclables: 22,5 t Peligrosos reciclables: 0,024 t Peligrosos incineración: 1,9 t	7	6, 12
306-4	Residuos no destinados a eliminación	127 54	Reciclables: 22,5 t Peligrosos reciclables: 0,024 t	8,9	6, 14, 15
306-5	Residuos destinados a eliminación	127 54	1,9 t Biosanitarios contaminados y medicamentos desechados	7,8	3, 6, 12, 14
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL versión 2016					
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.	29 30		7,8	12.2, 12.7, 13.2

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	114	En 2022, Mutualia no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.		
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES versión 2016					
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.	50			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de Evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	115	100% Todos los contratos incluyen cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación ambiental y utilización de productos respetuosos con el medioambiente.		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	115	0	7,8,9	
GRI 401: EMPLEO versión 2016					
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.	63		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	65		6	5, 8
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	67 68			8
401-3	Permiso parental	73			5, 8, 10

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA versión 2016					
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	Plazos de avisos mínimos sobre cambios	129	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
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO versión 2018					
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.	71		6	3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.3, 10.4
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	71			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	71			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	71			
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	71			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	71			3.4

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	130	Tres comités de seguridad y salud laboral.	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	130	0		3, 8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	130	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	Lesiones por accidente laboral	71			3, 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	71			3, 8
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA versión 2016					
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.	69 71		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	Media de horas de formación al año por empleado	69			5, 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	69 71			3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5,
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	130	No aplica al no disponer de carreras profesionales.		3.4, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES versión 2016					
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	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63 65 131	No se dispone de los datos que evidencien la edad de los órganos de gobierno	6	5, 8
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	66 131	No hay diferencias	1,6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN versión 2016					
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	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	131	0		5, 8, 16
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA versión 2016					
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

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	132	0	1,2,3	8
GRI 408: TRABAJO INFANTIL versión 2016					
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.			1,2,5	8, 16
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de explotación infantil	132	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
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO versión 2016					
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.			1,2,4	8
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	132	No hay riesgo de sufrir trabajo forzado debido al ámbito de actuación CAPV.	1,2,4	8
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD versión 2016					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.			1,2	16

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	50 133	Afianzamos la relación con nuestra cadena de suministro y requerimos el cumplimiento de nuestro código ético de proveedores que incluye disposiciones relativas a todas las políticas a las que estamos adheridos, así como al comportamiento ético y respeto a los DDHH.	1,2	16
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS versión 2016					
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.	133	No aplicable a la actividad de Mutualia	1,2	2
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	133	0	1,2	2
GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS versión 2016					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	133	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	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	133	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	

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos	134	No se dispone del dato	1,2	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES versión 2016					
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
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	134	0		1, 2
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales.	134	Por el tipo de actividad que desarrollamos los impactos negativos sobre las comunidades locales no son significativos		1, 2
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES versión 2016					
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.	50			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	50 134	0	1,2	

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022	Principio del Pacto Mundial	ODS
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	135	0	1,2	
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA versión 2016					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.			10	16
415-1	Contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos	135	Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	10	
GRI 416: SEGURIDAD Y SALUD DE LOS CLIENTES versión 2016					
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.	93 106 109 110 112			3.4, 3.5, 3.6, 3.8, 4.7, 5.1, 5.2, 9.1
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	93 106 109 110 112		1	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	135	0	1	

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022		Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO versión 2016						
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.					12, 16
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	136	0			12
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	136	0			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	136	0			16
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE versión 2016						
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.	29 30 43 99 77			1	1.3, 16.10
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	111 136	Quejas y reclamaciones en 2022: 405		1,4,5,6	16

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

Contenido específico		Pg.	Información 2022		Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO versión 2016						
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.	29 30			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	137	0			

Nota: Los números de página que no correspondan con la actual, están vinculados al origen. Pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

10

Cuentas Anuales y análisis financiero



Gestión económica que genera valor

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

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.

En los últimos años, se ha puesto en relieve más que nunca el valor que Mutualia aporta a la sociedad a través de su gestión, dando respuesta inmediata con todos sus recursos a la situación sanitaria originada por la COVID-19.

Cuentas anuales y análisis financiero

Las cuentas anuales de Mutualia correspondientes al ejercicio 2022 han sido elaboradas en base a 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, aprobado por Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado de fecha 1 de julio de 2011; teniendo en consideración la Orden ISM/1103/2022, de 16 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2022 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 a la 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).



Resultado del ejercicio

Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado neto obtenido por Mutualia en el ejercicio 2022 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social ha ascendido a 4.626.626,54 euros. El mismo se ve incrementado en 7.252.437,77 euros por el resultado positivo de ejercicios anteriores reflejado en el estado de cambios en el patrimonio neto, y en 2.890.843,97 euros por la variación de resultados netos generados por cuotas; resultando así un resultado positivo a distribuir de 14.769.908,28 euros.

Ingresos de la gestión ordinaria

El total de ingresos de la gestión ordinaria asciende a 503.135.158,27 euros; siendo la partida de Cotizaciones Sociales la más significativa con 409.591.424,64 euros. Esto supone un incremento de un 11,6 % sobre las cotizaciones del ejercicio 2021, debido principalmente al incremento de las bases de cotización medias y al incremento en la afiliación. En Contingencias Profesionales la afiliación se ha incrementado un 2,51 % y en Contingencias Comunes un 2,56 %. Por otro lado, la Orden PCM/1353/2021, de 2 de diciembre, por la que se desarrollaban las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional para 2021, ha supuesto un incremento en la fracción de cuota de las Contingencias Comunes y de tipos en las Contingencias Profesionales y en el Cese de Actividad de Autónomos (CATA) durante este ejercicio 2022.

Gastos de la gestión ordinaria

Los gastos de la gestión ordinaria, incluida la variación de la Provisión para Contingencias en Tramitación, ascienden a 499.863.465,97 euros; siendo su principal partida las Prestaciones Sociales por un total de 302.871.964,52 euros, un 2,98 % menor que en el año 2021, como consecuencia de la disminución de las prestaciones extraordinarias del Cese de Actividad de Autónomos por COVID-19.

En este ejercicio se han mantenido las medidas urgentes y excepcionales aprobadas como consecuencia de la situación de emergencia derivada del COVID-19. Unas medidas han servido para mantener la protección a las personas trabajadoras que causan baja por COVID-19 por importe de 60.691.663,46 euros y otras medidas han servido para garantizar la protección social de las personas trabajadoras autónomas particularmente afectadas con una prestación extraordinaria por cese o disminución de actividad provocada por una situación en todo caso involuntaria, que este año ha sido de 1.576.713,95 euros.

A fin de hacer frente a estas prestaciones derivadas de la pandemia, Mutualia recibe financiación por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social con cargo a fondos del Estado.

Reservas y Distribución Resultado Económico

El resultado a distribuir en el presente ejercicio 2022 ha sido de 14.769.908,28 euros, lo cual supone un aumento respecto al año 2021 de un 63,20 %.

Conforme a lo dispuesto en la Disposición Transitoria 35ª del Texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (RD Legislativo 8/2015 de 30 de octubre) introducida por el apartado nueve de la Disposición Final 25ª de la Ley 31/2022 de 23 de diciembre, lo dispuesto en los arts. 95.2 (reservas), 96.1 (excedente) y 118.3 (ingreso de excedente en el Fondo de Reserva) de tal texto refundido - en su nueva redacción dada por los apartados uno, dos y siete de la referida Disposición Final 25ª de la Ley 31/2022 - será de aplicación a la liquidación de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2022 que realicen las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

En el ejercicio 2022 se ha dotado la Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales hasta el



máximo legal posible del 30% de la media de cuotas devengadas en el último trienio y se han dotado las Reservas de Contingencia Común y de Cese de actividad de autónomos en el mínimo establecido en la LGSS, por un 5%.

Asimismo, el exceso de excedente se ha distribuido de la siguiente forma:

- Un 5% se destina a dotar la Reserva Complementaria.
- Un 10% se destina a dotar el Fondo de Asistencia Social
- Un 5% se destina al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social, ingresándolo en la cuenta del Banco de España a nombre de la Tesorería General de la Seguridad Social y a disposición del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
- Un 80% se ingresa en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social tras la rendición de cuentas.

Resultado (€)	Situación 31-12-2020	Situación 31-12-2021	Situación 31-12-2022
Resultado del ejercicio	824.205	-3.919.037	4.626.626
Variación de resultados netos generados por cuotas	-5.803.078	2.869.810	2.890.844
Variación del resultado de ejercicios anteriores	2.989.180	10.099.315	7.252.438
RESULTADO A DISTRIBUIR	-1.989.693	9.050.088	14.769.908

Distribución del resultado			
Reservas distribuidas (€)	Situación 01-01-2021	Situación 01-01-2022	Situación 01-01-2023
Reserva de Estabilización (C.P.) (30%)	1.947.792	9.310.769	-30.550.873
Reserva de Asistencia Social	-377.616	-380.075	4.232.854
Reserva Complementaria C.P.	-490.378	0	2.285.194
Reserva de Estabilización (C.C.) (5%)	-6.288	394.677	1.401.058
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) (5%)	-706.536	170.479	-26.572
TOTAL RESERVAS	366.974	9.495.851	-22.658.339
APLICACIÓN RESERVA ASISTENCIA SOCIAL	377.616	380.075	337.535
FONDO DE RESERVA DE LA S.S.	0	0	36.563.107
FONDO DE CONTINGENCIAS PROFESIONALES DE LA S.S.	0	0	2.285.194
RESERVA ESTABILIZACIÓN C.A.T.A. EN LA TGSS	0	0	0
Ingreso rescate reserva CATA	-2.734.284	-825.838	-1.757.589

Es por lo que, a 1 de enero de 2023 las reservas de Mutualia presentarán los siguientes saldos:

Reservas constituidas (€)	Situación 01-01-2021	Situación 01-01-2022	Situación 01-01-2023
Reserva de Estabilización (C.P.)(30%)	102.531.442	111.842.211	81.291.338
Reserva de Asistencia Social	2.928.555	2.548.480	6.781.333
Reserva Complementaria C.P.	0	0	2.285.194
Reserva de Estabilización (C.C.) (5%)	4.122.310	4.516.987	5.918.045
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) (5%)	216.700	387.179	360.607
TOTAL RESERVAS	109.799.006	119.294.857	96.636.518

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

Patrimonio Histórico

El Patrimonio Histórico corresponde al Patrimonio constituido por las actuales mutuas colaboradoras con la Seguridad Social con anterioridad a la integración del actual sistema de Seguridad Social en 1967.

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

El resultado a distribuir obtenido por Mutualia en el ejercicio 2022 en la gestión de su Patrimonio Histórico ha ascendido a un total de 502.596,46 euros, una vez minorado en 94.625,93 euros por el resultado negativo de ejercicios anteriores reflejado en el estado de cambios en el patrimonio neto.

Este resultado se distribuye íntegramente a reservas voluntarias, situándose así las mismas en un importe global de 25.562.009,70 euros.

Balance de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

Balance integrado

CAPITALIZACIÓN TOTAL (€)	2020 REEXPRESADO	2021 REEXPRESADO	2022
Patrimonio Neto	184.094.577	190.094.584	193.170.854
Pasivo no corriente	4.331.636	4.220.215	4.254.734
Pasivo corriente	148.267.908	98.259.397	96.379.399
PASIVO	326.848.563	292.574.196	293.804.987

ACTIVOS TOTALES (€)	2020	2021	2022
Activo no corriente	72.945.372	81.784.241	95.034.297
Activo corriente	263.748.749	210.789.955	198.770.690
ACTIVO	326.848.563	292.574.196	293.804.987

Balance Seguridad Social

CAPITALIZACIÓN TOTAL (€)	2020 REEXPRESADO	2021 REEXPRESADO	2022
Patrimonio Neto	145.414.611	151.068.624	153.547.672
Pasivo no corriente	4.133.231	4.021.815	4.135.999
Pasivo corriente	148.047.803	98.078.783	96.256.100
PASIVO	287.750.086	253.169.221	253.939.771

ACTIVOS TOTALES (€)	2020	2021	2022
Activo no corriente	60.601.294	69.180.038	71.949.461
Activo corriente	236.994.350	183.989.184	181.990.310
ACTIVO	287.750.086	253.169.221	253.939.771

Balance Patrimonio Privativo

CAPITALIZACIÓN TOTAL (€)	2020 REEXPRESADO	2021 REEXPRESADO	2022
Patrimonio Neto	38.679.967	39.025.959	39.623.182
Pasivo no corriente	198.405	198.400	118.736
Pasivo corriente	220.105	180.614	123.298
PASIVO	39.098.477	39.404.974	39.865.216
ACTIVOS TOTALES (€)	2020 REEXPRESADO	2021 REEXPRESADO	2022
Activo no corriente	12.344.078	12.604.203	23.084.836
Activo corriente	26.754.399	26.800.771	16.780.380
ACTIVO	39.098.477	39.404.974	39.865.216

Resultado de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

Cuenta de resultados integrada

CONCEPTO (€)	2020	2021	2022
TOTAL INGRESOS	556.123.274	470.606.148	472.135.104
Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento SS	498.182.250	414.924.381	404.968.232
Gastos de personal	33.540.362	33.828.031	34.914.565
Gastos Corrientes	21.798.270	25.319.386	27.002.140
TOTAL DE GASTOS	553.520.881	474.071.798	466.884.937
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	2.602.393	-3.465.650	5.250.167
Variación de resultados de ejercicios anteriores	2.989.180	10.099.315	7.252.438
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-5.803.078	2.869.809	2.890.844
RESULTADO A DISTRIBUIR	-211.505	9.503.475	15.393.448
Impuesto sobre beneficios	82.643	12.769	26.318
RESULTADO A DISTRIBUIR	-294.148	9.490.706	15.367.131

Cuenta de resultados de Seguridad Social

CONCEPTO (€)	2020	2021	2022
TOTAL INGRESOS	553.698.983	469.571.250	471.010.952
Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento S.S.	498.182.250	414.924.381	404.968.232
Gastos de personal	33.540.362	33.828.031	34.914.565
Gastos Corrientes	21.152.167	24.737.875	26.501.528
TOTAL DE GASTOS	552.874.779	473.490.287	466.384.326
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	824.205	-3.919.037	4.626.627
Variación de resultados de ejercicios anteriores	2.989.180	10.099.315	7.252.438
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-5.803.078	2.869.809	2.890.844
RESULTADO A DISTRIBUIR	-1.989.693	9.050.088	14.769.908

Cuenta de resultados del Patrimonio Privativo

CONCEPTO (€)	2020	2021	2022
TOTAL INGRESOS	2.424.291	1.034.899	1.124.152
Gastos gestión ordinaria	567.118	426.174	356.837
Gastos Corrientes	78.984	155.337	143.775
TOTAL DE GASTOS	646.102	581.511	500.612
RESULTADO NETO ANTES DE IMPUESTOS (BAI)	1.778.189	453.387	623.540
Impuesto sobre beneficios	82.643	12.769	26.318
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1.695.546	440.618	597.222
Variación de resultados de ejercicios anteriores	0	0	94.626
RESULTADO A DISTRIBUIR	1.695.546	440.618	502.596

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	2021	2022
Rendimiento de fondos propios (ROE)(Resultado/ F.P.)	0,61%	-0,93%	3,01%
Descomposición:			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	0,15%	-0,83%	0,98%
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,92	1,91	1,85
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	2,13	1,71	1,65

Ratios financieros	2020	2021	2022
Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente)	0,34	0,60	0,39
Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente)	1,49	1,71	1,86
Liquidez general (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	1,53	1,8	1,89
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,53	0,42	0,40
Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no corriente)	35,88	24,39	23,27
Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	7,62	4,92	5,30

Patrimonio Privativo

Ratios financieros	2020	2021	2022
Liquidez general (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	121,55	148,39	136,10
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,011	0,005	0,003

Cuentas Anuales 2022

Balance de situación 2022. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

ACTIVO (€)		2021 REEXPRESADO	2022
A)	Activo no corriente	69.180.037,63	71.949.461,15
I.	Inmovilizado intangible	2.604.966,66	2.189.385,44
1.	Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2.	Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3.	Aplicaciones informáticas	1.688.312,72	1.579.802,69
4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	916.653,94	609.582,75
5.	Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
II.	Inmovilizado material	11.944.463,10	11.507.958,01
1.	Terrenos	595.847,84	595.847,84
2.	Construcciones	3.483.763,88	3.443.429,52
5.	Otro inmovilizado material	7.864.851,38	7.468.680,65
6.	Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
III.	Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
1.	Terrenos	0,00	0,00
2.	Construcciones	0,00	0,00
3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.606.261,34	0,00
1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.606.261,34	0,00
4.	Otras inversiones	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a largo plazo	51.952.417,67	58.191.182,77
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	51.937.559,65	58.172.949,75
4.	Otras inversiones financieras	14.858,02	18.233,02
VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	71.928,86	60.934,93
B)	Activo corriente	183.989.183,60	181.990.309,69
I.	Activos en estado de venta	424.538,51	353.525,00
II.	Existencias	125.150,69	128.786,07
1.	Productos farmacéuticos	28.467,15	31.835,51
2.	Material sanitario de consumo	95.422,21	95.842,21
3.	Otros aprovisionamientos	1.261,33	1.108,35

Cuentas Anuales 2022

ACTIVO (€)		2021 REEXPRESADO	2022
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	116.491.397,00	141.422.951,80
1.	Deudores por operaciones de gestión	7.977.900,70	1.156.350,44
2.	Otras cuentas a cobrar	108.429.510,02	140.183.172,85
3.	Administraciones públicas	83.986,28	83.428,51
4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a corto plazo	8.058.971,72	2.580.324,16
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	8.058.971,72	2.578.324,16
4.	Otras inversiones financieras	0,00	2.000,00
VI.	Ajustes por periodificación	193.455,68	282.894,27
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	58.695.670,00	37.221.828,39
1.	Otros activos líquidos equivalentes	58.000.000,00	0,00
2.	Tesorería	695.670,00	37.221.828,39
TOTAL ACTIVO		253.169.221,23	253.939.770,84



Balance de situación 2022. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (€)		2021 REEXPRESADO	2022
A)	Patrimonio neto	151.068.624,14	153.547.671,80
I.	Patrimonio aportado	0,00	0,00
II.	Patrimonio generado	150.785.307,13	153.297.950,95
1.	Reservas	114.539.013,21	121.475.118,02
2.	Resultados de ejercicios anteriores	37.648.651,26	27.196.206,39
3.	Resultados de ejercicio	-1.402.357,34	4.626.626,54
III.	Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1.	Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2.	Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV.	Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	283.317,01	249.720,85
B)	Pasivo no corriente	4.021.814,55	4.135.998,68
I.	Provisiones a largo plazo	4.021.814,55	4.135.998,68
II.	Deudas a largo plazo	0,00	0,00
2.	Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	0,00	0,00
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
C)	Pasivo corriente	98.078.782,54	96.256.100,36
I.	Provisiones a corto plazo	25.963.026,05	22.464.790,31
II.	Deudas a corto plazo	713.829,86	540.281,71
2.	Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	713.829,86	540.281,71
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV.	Acreedores y otras cuentas a pagar	71.401.926,63	73.251.028,34
1.	Acreedores por operaciones de gestión	6.869.113,94	9.086.853,63
2.	Otras cuentas a pagar	62.392.617,51	61.984.383,03
3.	Administraciones públicas	2.140.195,18	2.179.791,68
4.	Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Ajustes por periodificación	0,00	0,00
	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	253.169.221,23	253.939.770,84



Cuentas Anuales 2022

Cuenta de resultados 2022. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

CONCEPTO (€)	2021 REEXPRESADO	2022
1. Cotizaciones sociales	367.015.031,06	409.591.424,64
2. Transferencias y subvenciones recibidas	109.337.987,19	64.241.949,02
3. Prestaciones de servicios	1.317.224,19	1.214.470,06
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	24.489.653,56	25.724.195,53
6. Excesos de provisiones	962.682,78	2.363.119,02
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	503.122.578,78	503.135.158,27
7. Prestaciones sociales	-312.165.456,48	-302.871.964,52
8. Gastos de personal	-33.828.030,69	-34.914.564,94
9. Trasferencias y subvenciones concedidas	-101.699.339,10	-106.918.277,67
10. Aprovisionamientos	-10.983.165,58	-11.193.233,14
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-47.843.714,30	-41.915.348,89
12. Amortización del inmovilizado	-2.123.087,83	-2.050.076,81
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-508.642.793,98	-499.863.465,97
I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	-5.520.215,20	3.271.692,30
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-82.408,48	-146.446,99
14. Otras partidas no ordinarias	352.381,35	552.014,59
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	-5.250.242,33	3.677.259,90
15. Ingresos financieros	1.331.889,12	957.249,51
16. Gastos financieros	-24,27	-3.754,17
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-659,69	-4.128,70
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	1.331.205,16	949.366,64
IV. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-3.919.037,17	4.626.626,54
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	2.516.679,83	0,00
VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	-1.402.357,34	4.626.626,54

Cuentas Anuales 2022

Estado de cambios en el patrimonio neto 2022. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

CONCEPTO (€)	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2021	0,00	143.532.869,36	0,00	283.317,01	143.816.186,37
B. AJUSTES POR CAMBIO DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	7.252.437,77	0,00	0,00	7.252.437,77
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2022 (A+B)	0,00	150.785.307,13	0,00	283.317,01	151.068.624,14
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2022	0,00	2.512.643,82	0,00	-33.596,16	2.479.047,66
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	4.626.626,54	0,00	-33.596,16	4.593.030,38
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	-2.113.982,72	0,00	0,00	-2.113.982,72
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2022 (C+D)	0,00	153.297.950,95	0,00	249.720,85	153.547.671,80



Cuentas Anuales 2022

Balance de situación 2022. Gestión del Patrimonio Privativo

ACTIVO (€)	2021 REEXPRESADO	2022
A) Activo no corriente	12.604.203,01	23.084.836,30
I. Inmovilizado intangible	0,00	0,00
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	11.685.903,77	22.144.114,15
1. Terrenos	1.252.396,79	10.681.130,08
2. Construcciones	10.202.758,47	10.091.048,58
5. Otro inmovilizado material	228.701,01	210.381,54
6. Inmovilizado en curso y anticipos	2.047,50	1.161.553,95
III. Inversiones inmobiliarias	647.729,77	643.152,68
1. Terrenos	222.838,06	222.838,06
2. Construcciones	424.891,71	420.314,62
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
4. Otras inversiones	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	270.569,47	297.569,47
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	27.000,00
4. Otras inversiones financieras	270.569,47	270.569,47
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00	0,00

ACTIVO (€)	2021 REEXPRESADO	2022
B) Activo corriente	26.800.771,28	16.780.379,85
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	0,00	0,00
1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00
2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	49.620,14	2.100.414,27
1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a cobrar	25.339,09	33.797,61
3. Administraciones públicas	24.281,05	2.066.616,66
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	11.994.839,66
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	11.994.839,66
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	26.751.151,14	2.685.125,92
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2. Tesorería	26.751.151,14	2.685.125,92
TOTAL ACTIVO	39.404.974,29	39.865.216,15



Cuentas Anuales 2022

Balance de situación 2022. Gestión del Patrimonio Privativo

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (€)	2021 REEXPRESADO	2022
A) Patrimonio neto	39.025.959,36	39.623.181,75
I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
II. Patrimonio generado	39.025.959,36	39.623.181,75
1. Reservas	38.679.966,86	39.120.585,29
2. Resultados de ejercicios anteriores	-76.803,61	-94.625,93
3. Resultados de ejercicio	422.796,11	597.222,39
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
B) Pasivo no corriente	198.400,45	118.735,74
I. Provisiones a largo plazo	198.400,45	118.735,74
II. Deudas a largo plazo	0,00	0,00
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	0,00	0,00
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
V. Ajustes por periodificación a largo plazo	0,00	0,00
C) Pasivo corriente	180.614,48	123.298,66
I. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	0,00	0,00
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	180.614,48	123.298,66
1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a pagar	127.376,80	123.298,66
3. Administraciones públicas	53.237,68	0,00
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	39.404.974,29	39.865.216,15

Cuentas Anuales 2022

Cuenta de resultados 2022. Gestión del Patrimonio Privativo

CONCEPTO (€)		2021 REEXPRESADO	2022
1.	Cotizaciones sociales	0,00	0,00
2.	Transferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
3.	Prestaciones de servicios	0,00	0,00
4.	Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5.	Otros ingresos de gestión ordinaria	1.226.922,58	1.121.058,59
6.	Excesos de provisiones	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA		1.226.922,58	1.121.058,59
7.	Prestaciones sociales	0,00	0,00
8.	Gastos de personal	0,00	0,00
9.	Trasferencias y subvenciones concedidas	-5.491,80	-3.899,16
10.	Aprovisionamientos	0,00	0,00
11.	Otros gastos de gestión ordinaria	-426.174,22	-356.836,75
12.	Amortización del inmovilizado	-139.263,75	-138.869,04
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA		-570.929,77	-499.604,95
I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA		655.992,81	621.453,64
13.	Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	0,00	0,00
14.	Otras partidas no ordinarias	-213.638,32	-5.546,24
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS		442.354,49	615.907,40
15.	Ingresos financieros	21.614,42	8.639,66
16.	Gastos financieros	-10.581,53	-1.006,93
17.	Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18.	Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
19.	Diferencias de cambio	0,00	0,00
20.	Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS		11.032,89	7.632,73
IV.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		453.387,38	623.540,13
21.	Impuesto sobre beneficios	-12.768,95	-26.317,74
V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS		440.618,43	597.222,39
+.- AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		-17.822,32	-
VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		422.796,11	597.222,39

Cuentas Anuales 2022

Estado de cambios patrimonio neto 2022. Gestión del Patrimonio Privativo

CONCEPTO (€)	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2021	0,00	39.120.585,29	0,00	0,00	39.120.585,29
B. AJUSTES POR CAMBIO DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	-94.625,93			-94.625,93
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2022 (A+B)	0,00	39.025.959,36	0,00	0,00	39.025.959,36
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2022	0,00	597.222,39	0,00	0,00	597.222,39
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	597.222,39	0,00	0,00	597.222,39
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	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2022 (C+D)	0,00	39.623.181,75	0,00	0,00	39.623.181,75



11

Anexos

11.01 Novedades legislativas y Marco normativo 2022

Durante el año 2022, ante la favorable evolución de los indicadores de evolución de la crisis sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2, se fueron dictando distintas normas que, sin perjuicio de mantener activa una fase de vigilancia sanitaria, fueron dejando sin efecto diversas medidas excepcionales que habían sido adoptadas en los años anteriores.

En este sentido podemos citar:

- DECRETO 5/2022, de 11 de febrero, del Lehendakari, por el que se declara la finalización en Euskadi de la situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia de COVID-19 declarada por el Decreto 44/2021, de 2 de diciembre, del Lehendakari.
- ORDEN de 11 de febrero de 2022, de la Consejera de Salud, sobre medidas de prevención necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez declarada por el Lehendakari la finalización de la situación de emergencia sanitaria
- Sucesivas normas estatales que, fundamentalmente, fueron modificando los términos de la obligatoriedad del uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, así como aspectos relativos a los requisitos en los viajes internacionales.

En consecuencia, en el ejercicio 2022 la actividad de la Entidad se ha visto ya menos comprometida con la ejecución de medidas urgentes y excepcionales como consecuencia de la pandemia de COVID-19, aunque todavía en este ejercicio se hicieron notar las consecuencias normativas y de protección social vinculadas a la misma, que afectaron a la actividad de Mutualia en 2022.

Dichas medidas habían sido establecidas en sucesiva legislación de urgente necesidad sobre todo en 2020 y 2021 (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 progresivamente durante el ejercicio 2022.

A continuación, se relacionan estas medidas y prestaciones urgentes y excepcionales que han afectado a la actividad de las mutuas durante 2022 como consecuencia de la pandemia por COVID-19:

Siguen desplegando sus efectos las normas vigentes desde ejercicios anteriores en virtud de las cuales se producen las siguientes situaciones:

1. La 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 provocado por el virus COVID-19 (artículo 5 del RD-ley 6/2020, modificado por la disposición final 1ª del RD-ley 13/2020 y disposición final 10ª del RD-ley 28/2020 y por la disposición final 10ª de la Ley 10/2021 de 9 de julio).
2. La consideración y protección como contingencia profesional derivada de accidente de trabajo de las enfermedades padecidas por el personal que presta servicio 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 RD-ley 27/2020 y reformulado mediante la disposición adicional 4ª del RD-ley 28/2020 transformado en la D. Adicional 4ª de la Ley 10/2021; y posteriormente en el art. 6 y disposición final 3ª del RD Ley 3/2021 de 2 de febrero (este último dice tendrán las mismas prestaciones que el sistema de la Seguridad Social otorga a las personas que se ven afectadas por una enfermedad profesional).
3. Arts. 8 a 12 del RD Ley 18/2021 de 28 de septiembre de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo que establecieron diversas medidas para la protección de los trabajadores autónomos, (tales como exenciones en la cotización a favor de los trabajadores autónomos que hubieran percibido determinada modalidad de prestación por cese de actividad, así como nuevos supuestos que podían dar lugar a prestaciones por cese de actividad), medidas que, aun habiendo iniciado sus efectos en el año 2021 eran susceptibles de extender tales efectos durante el año 2022.

El Real Decreto-ley 2/2022, de 22 de febrero, por el que se adoptan medidas urgentes para la protección de los trabajadores autónomos, para la transición hacia los mecanismos estructurales de defensa del empleo, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma (que, por su ámbito territorial no han tenido impacto significativo en la actividad de Mutualia), y se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica establece:

- En su artículo 1 la exención de cotizaciones para autónomos que el 28 de febrero estuviesen percibiendo alguna de las prestaciones reguladas en los arts. 10 y 11 del RDL 18/2021, de 28 de septiembre
- En su art. 2 establece prestación a partir de 01 de marzo de 2022 para trabajadores autónomos afectados por una suspensión temporal de la actividad como consecuencia de resolución de la autoridad competente, finalizando el derecho a la misma el último día del mes en que se acuerde el levantamiento de las medidas o el 30 de junio de 2022, si esta última hubiera sido anterior
- En su Disposición adicional primera recoge la etapa final de los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo -ERTE- por COVID-19, situando su fecha final en el 31 de marzo de 2022 y en su disposición adicional



segunda establece que a los expedientes de regulación temporal de empleo prorrogados en virtud de la disposición adicional primera les serán de aplicación durante el mes de marzo de 2022, los beneficios/exenciones parciales en la cotización a la Seguridad Social.

Respecto a normativa no relacionada específicamente con la crisis sanitaria, destacamos a continuación las disposiciones más relevantes publicadas en el ejercicio 2022 de aplicación a las Mutuas:

- Resolución de 10 de enero de 2022 de la Intervención General Administración del Estado que modifica la Resolución 01 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 1/2022, de 18 de enero que modifica diversas normas de ordenación bancaria. Su art. 4 modifica el art. 1.9 y D.A. 4ª del RD LEY 32-2021 DE REFORMA LABORAL.
- Decreto 17/2022 de 1 de febrero (BOPV 25.02.2022) por el que se aprueba el Registro Vasco de profesionales de ámbito sanitario
- Orden PCM/80/2022, de 7 de febrero, por la que se modifica el anexo II del Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, en lo referente a la evaluación y gestión del ruido ambiental.
- Real Decreto-ley 2/2022, de 22 de febrero (Artículo 2, prestación cese de actividad; Disposición adicional sexta regula el supuesto de extinción de reducción de jornada (CUME) por haber cumplido aquél 18 años de edad antes del 1 de enero de 2022)
- Real Decreto 152/2022, de 22 de febrero, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2022
- Orden PCM/121/2022, de 24 de febrero, por la que se modifica la Orden PCM/1353/2021, de 2 de diciembre, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional para el ejercicio 2021
- Resolución de 8 de marzo de 2022, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se modifica la de 3 de agosto de 2021, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- Real Decreto-ley 5/2022, de 22 de marzo, por el que se adapta el régimen de la relación laboral de carácter especial de las personas dedicadas a las actividades artísticas, así como a las actividades técnicas y auxiliares necesarias para su desarrollo, y se mejoran las condiciones laborales del sector.
- Resolución de 29 de abril de 2022, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se establece la planificación general de las actividades preventivas de la Seguridad Social a desarrollar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en sus planes de actividades del año 2022. (Prorrogada para 2023 por Resolución de 7 de noviembre que incluimos más adelante)
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Resolución de 9 de junio de 2022, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- Ley 12/2022, de 30 de junio, de regulación para el impulso de los planes de pensiones de empleo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.
- Ley 14/2022, de 8 de julio, de modificación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con el fin de regular las estadísticas de las microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) en la contratación pública.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Ley Orgánica 6/2022, de 12 de julio, complementaria de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Resolución de 22 de julio de 2022, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que, en relación con la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas, se modifican los modelos del anexo de la Resolución de 4 de julio de 2022.
- Real Decreto-ley 13/2022, de 26 de julio, por el que se establece un nuevo sistema de cotización para los trabajadores por cuenta propia o autónomos y se mejora la protección por cese de actividad.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Real Decreto-ley 16/2022, de 6 de septiembre, para la mejora de las condiciones de trabajo y de Seguridad Social de las personas trabajadoras al servicio del hogar.
- Orden ISM/992/2022, de 11 de octubre, por la que se fijan para el ejercicio 2022 las bases normalizadas de cotización a la Seguridad Social, por contingencias comunes, en el Régimen Especial de la Seguridad Social para la Minería del Carbón.
- Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, por el que se aprueban, entre otras, medidas en materia de retribuciones del personal al servicio del sector público.
- Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad
- Ley 21/2022, de 19 de octubre, de creación de un fondo de compensación para las víctimas del amianto.



- Resolución de 7 de noviembre de 2022, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se prorroga para 2023 la planificación general de las actividades preventivas de la Seguridad Social a desarrollar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social establecida para 2022 en la Resolución de 29 de abril de 2022.
- Orden ISM/1103/2022, de 16 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2022 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Recomendación (UE) 2022/2337 de la Comisión de 28 de noviembre de 2022 relativa a la lista europea de enfermedades profesionales.
- Real Decreto 1029/2022, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección de la salud contra los riesgos derivados de la exposición a las radiaciones ionizantes.
- Ley 28/2022 de 21 de diciembre (añade un nuevo artículo 38 quinquies en la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo y se crea la Agencia Española de Supervisión de Inteligencia Artificial).
- Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023 (Corrección de errores BOE 2 de marzo de 2023). Conforme a lo dispuesto en la Disposición Transitoria 35ª del Texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (RD Legislativo 8/2015 de 30 de octubre) introducida por el apartado nueve de la Disposición Final 25ª de esta Ley 31/2022 de 23 de diciembre, lo dispuesto en los arts. 95.2 (reservas), 96.1 (excedente) y 118.3 (ingreso de excedente en el Fondo de Reserva) de tal texto refundido - en su nueva redacción dada por los apartados uno, dos y siete de la referida Disposición Final 25ª de la Ley 31/2022 - será de aplicación a la liquidación de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2022 que realicen las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Real Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases. (Disposición adicional primera. Gestión de envases de medicamentos).
- Real Decreto 1058/2022, de 27 de diciembre, sobre revalorización de las pensiones del sistema de la Seguridad Social, de las pensiones de Clases Pasivas y de otras prestaciones sociales públicas para el ejercicio 2023.
- Resolución de 29 de diciembre de 2022, de la Intervención General de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones contables en materia de reintegro de pago indebido de prestaciones económicas de la Seguridad Social.

Seguidamente, por orden cronológico, se relacionan las disposiciones normativas vigentes de mayor transcendencia para las Mutuas publicadas en años anteriores a 2022:

- 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 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 ta rifa 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.
- 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. Vigente también para 2020 y 2021.
- 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.
- 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).
- 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 COVID-19, 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. Vigente también para 2020 y 2021.
- 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.
- Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021.
- Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico (Art. 6 y D. Adicional 3ª)
- Orden ISM/189/2021, de 3 de marzo, por la que se regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social.
- Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- Real Decreto 203/2021 de 30 de marzo por el que se aprueba el reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- RD Ley 8/2021 de 4 de mayo que adopta medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25-10-2020, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2..
- Ley 2/2021, de 24 de junio, del Parlamento Vasco de medidas para la gestión de la pandemia de COVID-19 (BOPV 30.06.2021).
- Resol. INSS 28.06.2021 (BOE 09.07.2021) - publica catálogo de organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.
- Resolución de 3 de agosto de 2021, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- Real Decreto 817/2021, de 28 de septiembre, por el que se fija el SMI para 2021.
- Orden ISM/1261/2021, de 16 de noviembre, por la que se regulan las operaciones al cierre del ejercicio 2021 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social
- Resolución de 29 de noviembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de ministros de 16 de noviembre de 2021, por el que se aprueba el Plan Estratégico de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social 2021-2023
- Real Decreto 1077/2021, de 7 de diciembre, por el que se regulan los principios generales y la organización del sistema de información contable de la Seguridad Social.
- Orden PCM/1353/2021, de 2 de diciembre, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional para 2021.
- Resolución 15/12/2021 registra y publica el Convenio colectivo estatal seguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (BOE 27.12.2021).
- Real Decreto-ley 30/2021 de 23 de diciembre que adopta medidas urgentes de prevención y contención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
- Ley 21/2021 de 28 de diciembre, de garantía de poder adquisitivo de las pensiones y de otras medidas de refuerzo de la sostenibilidad financiera y social del sistema público de pensiones .
- Real Decreto-Ley 32/2021 de 28 de diciembre de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.
- Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022.



11.02 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
 PECATA: Prestaciones Económicas Extraordinarias de Cese de Actividad para autónomos con motivo del COVID 19
 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

