

2021

memoria



mutualia



Memoria anual de Mutua Mutualia correspondiente al ejercicio 2021

En la realización de este informe han participado todas las áreas de Mutua 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. También se encuentra disponible este informe en la WEB de Mutua Mutualia en formato PDF adaptado a los criterios de accesibilidad.



Punto de contacto:

Mutua Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 2

Sede operativa:

C/Henao, 26
48009 Bilbao
Teléfono: 94 4252500
www.mutualia.eus



Pinche aquí
para mejorar
esta memoria.

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.



índice

Memoria 2021 1

01.00 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

02.00 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	21
02.07	Comisión de Control y Seguimiento	21
02.08	Comisión de Prestaciones Especiales	22
02.09	Comité de dirección	23
02.10	Seguimiento de gestión	24

03.00 ¿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

04.00 Plan Estratégico 2021-2025 36

05.00 LE01: 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	43
05.04	Código de conducta de inversiones financieras	45
05.05	Indicadores de gestión económica	46

05.06	Gestión de recursos	50
-------	---------------------	----

05.07	Gestión 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	59
-------	----------------------------------------	----

06.00 LE02: Refuerzo del compromiso de las personas 60

06.01	Personas	61
-------	----------	----

06.02	Comunicación interna	71
-------	----------------------	----

06.03	Día de clientes	72
-------	-----------------	----

07.00 LE03: Innovación en servicios 73

07.01	Personas protegidas	74
-------	---------------------	----

07.02	Asistencia sanitaria	75
-------	----------------------	----

07.03	Gestión sanitaria	78
-------	-------------------	----

07.04	Prestaciones económicas	80
-------	-------------------------	----

07.05	Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	82
-------	----------------------------------------------------	----

07.06	Actividades de prevención	85
-------	---------------------------	----

07.07	Servicios adaptados a la tipología de cada cliente	88
-------	----------------------------------------------------	----

07.08	Transformación digital	90
-------	------------------------	----

08.00 LE04: Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica 91

08.01	Comisión de prestaciones especiales	92
-------	-------------------------------------	----

08.02	Edificios e instalaciones	93
-------	---------------------------	----

08.03	Las personas en el centro de la asistencia sanitaria	94
-------	------------------------------------------------------	----

08.04	Calidad asistencial y seguridad de pacientes	95
-------	----------------------------------------------	----

08.05	Defensoría de clientes	98
-------	------------------------	----

08.06	Índices de satisfacción	99
-------	-------------------------	----

09.00 GRI - Global Reporting Initiative 100

09.01	Encuadre GRI	101
-------	--------------	-----

09.03	Indicadores GRI	108
-------	-----------------	-----

10.00 Cuentas Anuales y análisis financiero 124

11.00 Anexos 141

11.01	Novedades legislativas y marco normativo 2021	142
-------	-----------------------------------------------	-----

11.02	Glosario	146
-------	----------	-----

11.03	Certificado AENOR Memoria de Sostenibilidad Exhaustiva	147
-------	--------------------------------------------------------	-----

01

Declaración Corporativa

01

Carta del presidente



Estimadas y estimados mutualistas:

El año pasado daba comienzo a la memoria del ejercicio con un agradecimiento a las personas que trabajan en Mutualia, porque consideraba que habían respondido de forma sobresaliente a un año que había exigido un esfuerzo extraordinario. Me refería entonces al incremento de la actividad como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 y a los retos de innovación que habían supuesto las nuevas prestaciones. En 2021 ambos aspectos, el incremento de actividad y los retos de innovación, han estado presentes de nuevo en Mutualia, aunque no haya sido en las mismas áreas. Si el año 2020 supuso un reto especial para las áreas de prestaciones económicas y de sistemas de información, este 2021 lo ha sido para el área sanitaria. Quiero destacar nuestra colaboración en la vacunación contra la COVID-19, primero porque es una muestra de que los valores de Mutualia están presentes en nuestro día a día y, después, porque nuestras personas han duplicado esfuerzos, han ofrecido su tiempo con generosidad y han demostrado profesionalidad.

Como ya pasó en 2020, la comparación de los indicadores de 2021 con el año anterior es prácticamente infructuosa. Son años marcados por la COVID-19, pero de muy diferente forma. Si no tenemos en cuenta las prestaciones derivadas directamente de la COVID-19, el incremento no ha sido importante.

Si a esto añadimos que el PIB en Euskadi tuvo un crecimiento del 8,1%, frente a un descenso del 10,1% en 2020, y que el empleo subió un 5,5% frente al descenso del 7,7% de 2020, se hace aún más comprensible el incremento de las prestaciones de la mutua. Todo apunta a que esta recuperación de la economía se va a mantener en 2022, lo que debería ayudarnos a consolidar los proyectos de nuestro plan estratégico.

En este sentido, me complace destacar que en 2021, primer año de nuestro Plan Estratégico 2021-2025, hemos cumplido nuestros objetivos. Hemos conseguido reforzar la solvencia de la mutua, mantenemos los elevados índices de satisfacción de las personas usuarias, conseguimos nuevos reconocimientos a nuestra gestión y, todo esto, con una plantilla que demuestra su fidelidad a Mutualia. Además, seguimos dando pasos hacia otros retos que se cumplirán, estoy seguro de ello, en los cuatro años que restan de este ambicioso plan.

Aunque el año 2022 ha comenzado con los niveles más altos de bajas provocadas por la COVID-19, pensamos que la incidencia de la pandemia será mucho menor que en año 2021. Sin embargo, la guerra en Ucrania está afectando gravemente a los precios, incidiendo negativamente en la gestión económica de la mutua. A este reto inesperado hay que añadir las dificultades que tenemos para la contratación de personas, situación que se debe principalmente a dos motivos. Por un lado, existe un déficit en la oferta de profesionales sanitarios, tanto de especialistas médicos, como de personal de enfermería; esta circunstancia ya venía produciéndose antes del comienzo de la pandemia y, la crisis sanitaria derivada, ha agravado la situación al producirse una mayor demanda de este tipo de profesionales por parte del sector público, con la dificultad añadida de que las mutuas no pueden ofrecer unos salarios competitivos. Por otro lado, llevamos muchos años con fuertes restricciones para la contratación de personas de las áreas administrativas, donde las plantillas se han mantenido prácticamente estables para atender al aumento de las personas protegidas y al aumento de trabajo provocado por la pandemia, que aún seguimos gestionando. Esta situación ha provocado un incremento muy importante en las cargas de trabajo, llegando incluso a una situación insostenible que se está evidenciando en los resultados de las encuestas de riesgos psicosociales. Por todo esto, y tratándose de uno de los mayores retos para el ejercicio 2022, me animo a pedir la comprensión de los entes del sector público, que deben tomar las decisiones correspondientes para que sean sensibles a nuestras demandas, tanto para la equiparación de los salarios de los profesionales sanitarios de las mutuas con los profesionales de los servicios públicos de salud, como para gestionar con una mayor flexibilidad la gestión y contratación de profesionales de las áreas administrativas. De seguir en esta situación, no solo se puede ver comprometida la prestación de servicios, también se producirá un mayor envejecimiento de las plantillas de las mutuas que, en el caso de Mutualia, el 60% de las personas ya supera los 45 años y solo 10% son menores de 30 años.

Además, continuaremos trabajando en los proyectos que deben llevarnos a conseguir los retos planteados para el año 2025. Para 2022, señalamos como áreas estratégicas, la seguridad de

GRI
102
14

GRI
102
15

01

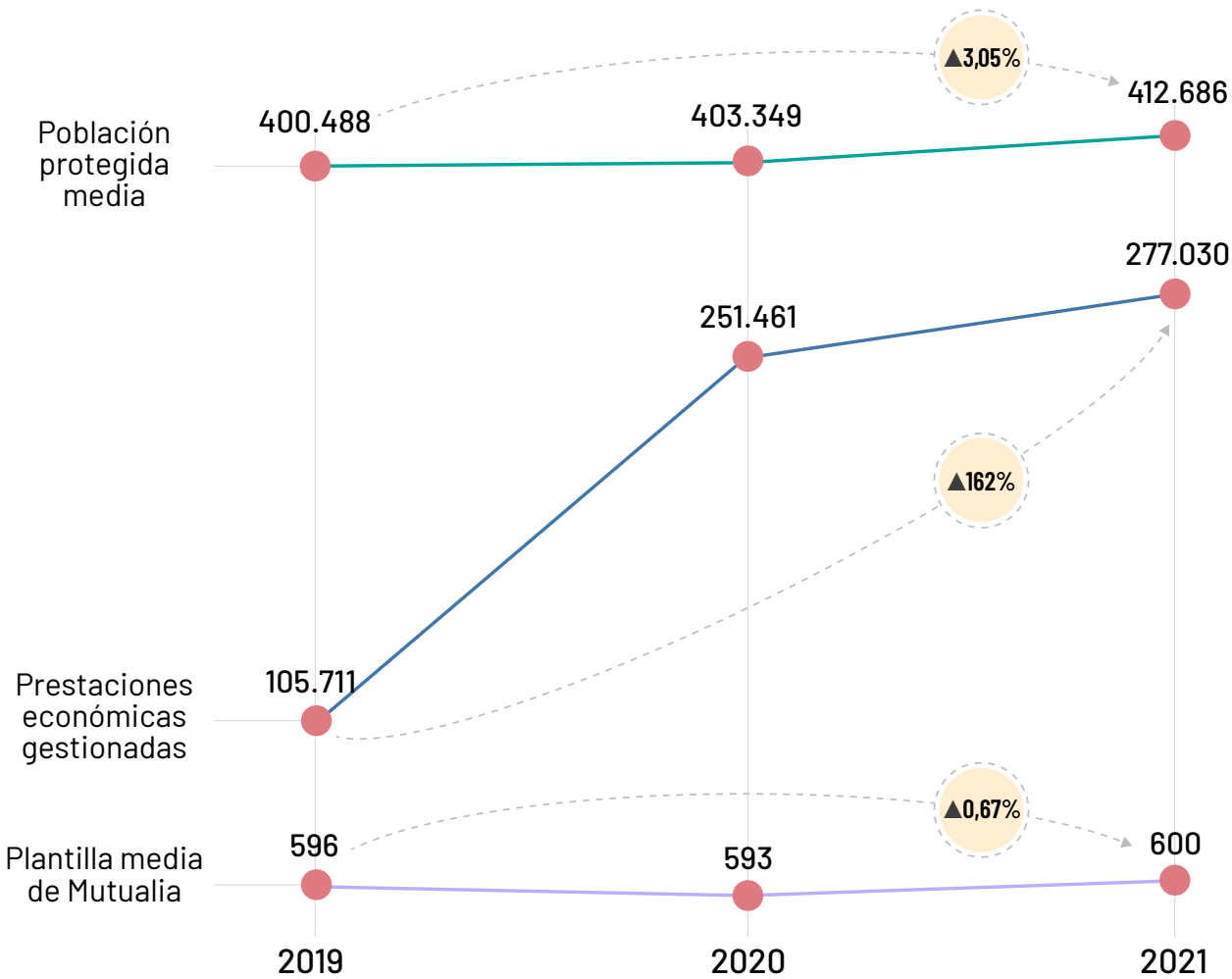
Carta del presidente

nuestros sistemas de información, para lo que queremos conseguir la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad; la innovación, para lo que definiremos una política y un plan que, tal vez, se traduzca ya ese mismo año en un proyecto innovador; la cercanía a nuestras empresas mutualistas, que nos ocupa en muchos proyectos, aunque destaco el inicio de las obras del nuevo hospital en Bilbao; la retención del talento, donde ocupa un lugar muy importante la formación, la adaptación a una nueva forma de trabajar, el trabajo a distancia, y como decía antes, la mejora de las condiciones laborales de la plantilla, para lo que necesitamos la ayuda de nuestro órgano de dirección y tutela; y por último, el reconocimiento de nuestra aportación de valor a la sociedad, que debe traducirse en proyectos que incorporen la gestión de la diversidad y mejoren la gestión ética y medio ambiental de Mutualia.

El propósito de Mutualia es garantizar el derecho a la salud, seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social, pero no podemos hacerlo solos; necesitamos la implicación de las personas que trabajan en Mutualia, la colaboración de proveedores y aliados, la de la propia Seguridad Social, tal y como lo reconocemos en nuestra definición y, sobre todo, necesitamos que la sociedad perciba que cumplimos con un propósito valioso.

Urtza Errazti Olartecoechea
Presidente

Gráfico: Evolución de la población media protegida, prestaciones gestionadas y plantilla media



Nota: las escalas están ponderadas

01.02

Carta del director gerente



Estimados mutualistas:

Unos de los primeros pasos en la elaboración del Plan Estratégico 2021-2025 fue la realización de una encuesta de materialidad para conocer qué aspectos de nuestra gestión son los que preocupan o más interesan a nuestros grupos de interés. Me satisface comprobar que el propósito de Mutualia está perfectamente alineado con lo que se le demanda: salud, bienestar y gestión eficiente de los recursos públicos. Hay muchas otras demandas, como la transparencia, la satisfacción de las personas que trabajan en Mutualia, ... y a todas debemos responder en nuestro plan estratégico.

En este primer año del plan se han cumplido los objetivos, de los que ya ha dado cuenta el presidente en su presentación de esta Memoria. A mí me gustaría ampliar la información sobre los proyectos que han terminado en el cumplimiento de esos objetivos o que han puesto los pilares para llevar a cabo resto de los objetivos contemplados en un plan de cinco años.

Aunque no es un proyecto como tal, comenzaré por el rediseño del organigrama. Hemos pensado en un organigrama que responda a dos cuestiones relevantes en la gestión de Mutualia. Por un lado, debemos institucionalizar la participación de las personas en la gestión. Algo que es parte de la cultura de Mutualia, cualquier persona que trabaja en Mutualia tiene la oportunidad de formar parte de un grupo de mejora o de un comité de trabajo permanente que propone políticas, planes o proyectos de gestión. Por eso, hemos querido que el organigrama refleje que estos comités dependen directamente de la dirección.

Por otro lado, hemos diseñado un área de servicios sanitarios que busca la homogeneidad a través de departamentos transversales, limitando la territorialidad exclusivamente a la gestión de los tres hospitales.

Nuestro plan estratégico se despliega en cuatro líneas. En la primera de ellas, "Impulso del Gobierno Corporativo-Empresa ciudadana", hemos completado el mapa de riesgos y hemos seguido dando pasos en la definición de todos los elementos culturales de Mutualia. Este es un aspecto que consideramos estratégico y prioritario, por lo que estamos dedicando un esfuerzo extraordinario.

También en esta línea se han puesto los pilares para la obtención de la certificación según el Esquema Nacional de Seguridad para la seguridad de la información y la protección de los datos.

Esta memoria da cuenta de forma extensa del cumplimiento de los objetivos de eficiencia económica, que también se encuadran en esta línea estratégica, junto con los proyectos y objetivos en materia de gestión medioambiental y el compromiso de Mutualia con la sociedad. Esto último es algo que no entendemos como un añadido a nuestra gestión, sino como un resultado necesario de la misma. Por eso, medimos de diferentes formas nuestra aportación de valor a la sociedad.

Para terminar con esta línea, debo hacer mención de nuestra preocupación por la mejora en la comunicación con nuestros grupos de interés. Todo lo que hacemos para cumplir con nuestro propósito debe llegar a nuestros grupos de interés para que nos perciban como una entidad valiosa.

La segunda de las líneas estratégicas trata de conseguir el compromiso de las personas de Mutualia con su propósito. Con un índice de fidelización superior al 98% este es un objetivo cumplido. Para conseguirlo, ampliamos todos los años nuestros beneficios sociales y medidas de conciliación, dedicamos un amplio porcentaje de la jornada a formación, preparamos, en el proyecto BOGA, a las personas que quieren ser líderes en Mutualia y cuidamos de su salud y seguridad.

La innovación en nuestros servicios es la tercera línea estratégica. Con crecimientos de más del 10% prácticamente en todas las áreas de actividad de Mutualia, la innovación en la forma de prestar nuestros servicios es tan importante como la innovación en la cartera de los propios servicios. Para ello, la innovación en las herramientas digitales es fundamental, como la admisión digital, pero sin menoscabar la prestación de los servicios de forma presencial como prescribe uno de nuestros valores: la cercanía.

La humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica es la cuarta y última de las líneas de este plan. El principal proyecto en esta parte es la modernización de nuestra red



01

.02

Carta del director gerente

de hospitales y centros ambulatorios, y en 2021 hemos avanzado en la firma de la compraventa del nuevo Hospital de Bilbao, que esperamos empezar a construir en 2022.

En el diseño de este nuevo hospital, hemos tenido en cuenta el principio de una atención centrada en la persona como hacemos en toda prestación de servicios sanitarios. Además, la actualización de la carta de derechos y obligaciones de las personas y la gestión integral del dolor son dos de los aspectos clave en esta cuarta línea estratégica.

Los índices de satisfacción son muestra de la consecución de nuestros objetivos, pero, para cuando no lo conseguimos, Mutualia cuenta con la Defensoría de Clientes que gestiona todas las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.

No obstante, todas las personas de Mutualia trabajan con el propósito de cuidar a sus clientes. Los valores que se definieron entre todas las personas en unas jornadas preparatorias del plan estratégico 2015-2017, siguen vigentes y muy presentes en el trabajo diario. A lo largo del año son muchos los agradecimientos que dicen haber percibido estos valores en las personas de Mutualia. Este es el camino que debemos seguir y esta Memoria da fe de que no nos hemos desviado.



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente



01.03

Carta de Naciones Unidas



EXMO. SR. GUTERRES
Secretario General
NACIONES UNIDAS

Estimado Sr. Guterres,

Mutualia a través de esta carta quiere renovar el compromiso adquirido en 2009 con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Este compromiso implica la aceptación de los Diez Principios que recogen la defensa del medio ambiente, los derechos humanos, los derechos laborales y la lucha contra la corrupción, todo dentro del marco de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, lo que nos permite contribuir a la consecución de nuestro propósito garantizando el derecho a la salud, la seguridad y bienestar de las personas en colaboración con la Seguridad Social, al igual que conseguir mejorar la salud del planeta.

La organización considera imprescindible generar alianzas y unir fuerzas con todos nuestros grupos de interés para impulsar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, priorizando en aquellos en los que estamos estratégicamente alineados. Es imprescindible y clave que los ODS estén integrados en la estrategia de la organización para hacer frente a los retos del presente y del futuro.

Este año hemos seguido enfrentándonos a las consecuencias derivadas de una pandemia mundial, que nos ha hecho replantearnos nuestro modelo de vida identificando riesgos hasta la actualidad difícilmente imaginables.

Entre los logros alcanzados por Mutualia con los que se da buena cuenta del cumplimiento de los requisitos del Pacto Mundial, se encuentran todas las actividades desarrolladas para minimizar el impacto ambiental negativo. La entidad desde el 2015 está comprometida a contribuir de manera activa a la reducción de la huella de carbono. El 100% de la energía eléctrica consumida es verde, de origen renovable y todos nuestros contratos están ambientalizados.

El teletrabajo ha contribuido, entre otras cosas, a mejorar la vida laboral y familiar de todas nuestras personas y, a nivel ambiental, minimizando las emisiones de CO₂ al reducir el número de desplazamientos a nuestros centros.

Mutualia ha seguido desplegando el proyecto Mutualia Osasuntsu en el que conciencia a todas las empresas adheridas de la importancia de cuidar la seguridad de las personas trabajadoras en sus puestos de trabajo, minimizando los riesgos, promoviendo hábitos de vida saludables y, este año, incluyendo medidas para el cuidado de la salud mental de los trabajadores y trabajadoras.

Todos los proyectos, los compromisos y la consecución de objetivos son difundidos entre nuestros grupos de interés a través cartelería, *newsletter*, redes sociales, foros y página web, llegando al 100% de nuestros públicos objetivo y compartiendo con ellos prácticas que le son de utilidad.

No nos olvidamos de los retos ya consolidados en nuestra organización y que seguimos mejorando, sumando proyectos que nos permitan seguir haciendo frente a los desafíos actuales y futuros.

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 2021 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 2021, y se pretende que sirva de consulta a todos los grupos de interés de Mutualia.

La memoria de 2021 ha sido publicada coincidiendo con la Junta General de Mutualia celebrada el 15 de julio de 2022 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.



Irudia: Mutualiaren Batzar Orokorraren kartela, Erronka Garbia bereizgarriarekin.



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 2021, 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.

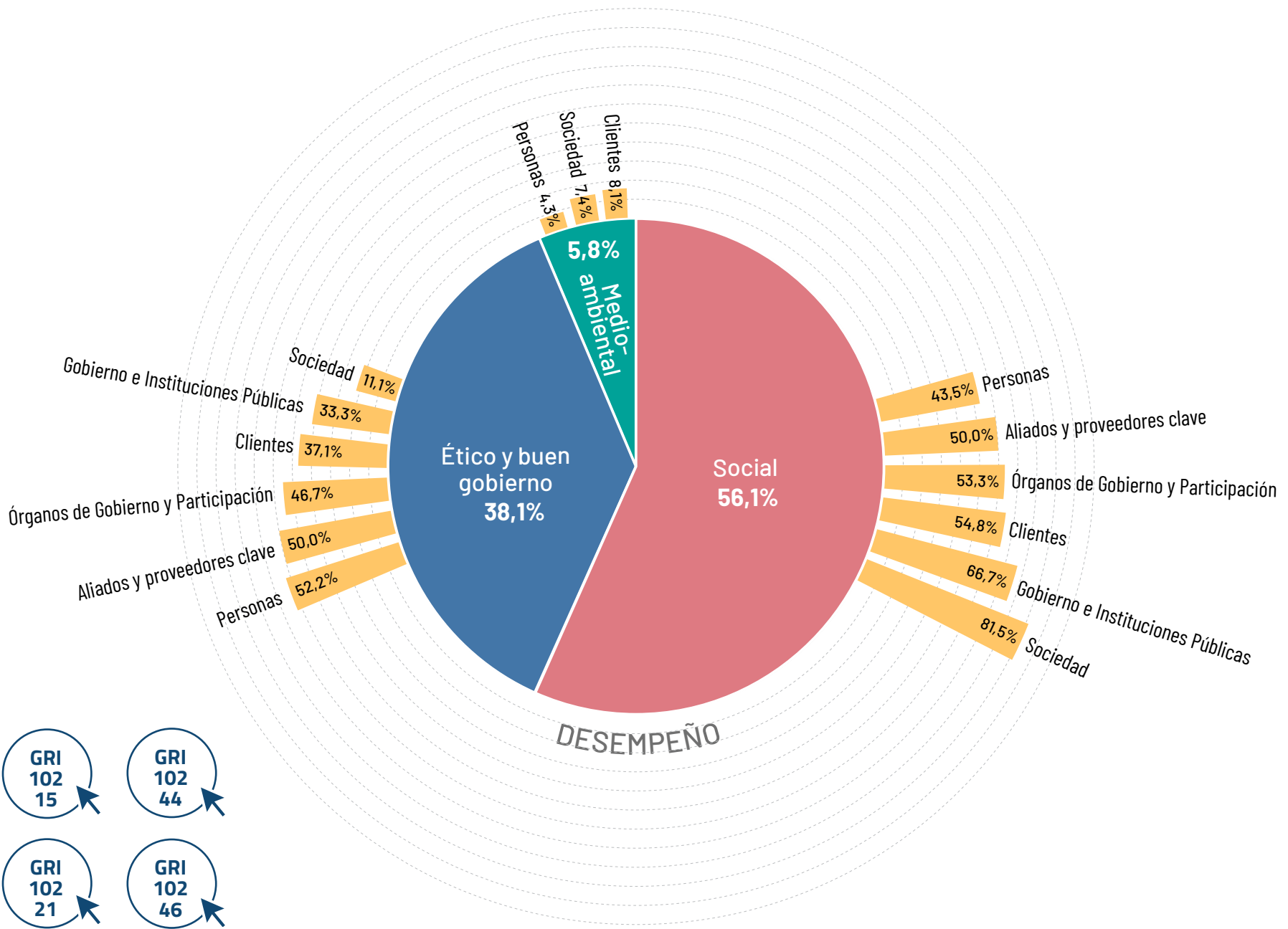
Durante el ejercicio 2021 se realizó el análisis de materialidad en base a los grupos de interés identificados en la reflexión estratégica que dio lugar al Plan Estratégico 21-25. Este nuevo análisis se realizó en el último trimestre de 2021, partiendo de la información recogida en un formulario enviado 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.

Gráfico: Valoración de los desempeños no económicos por parte de los grupos de interés



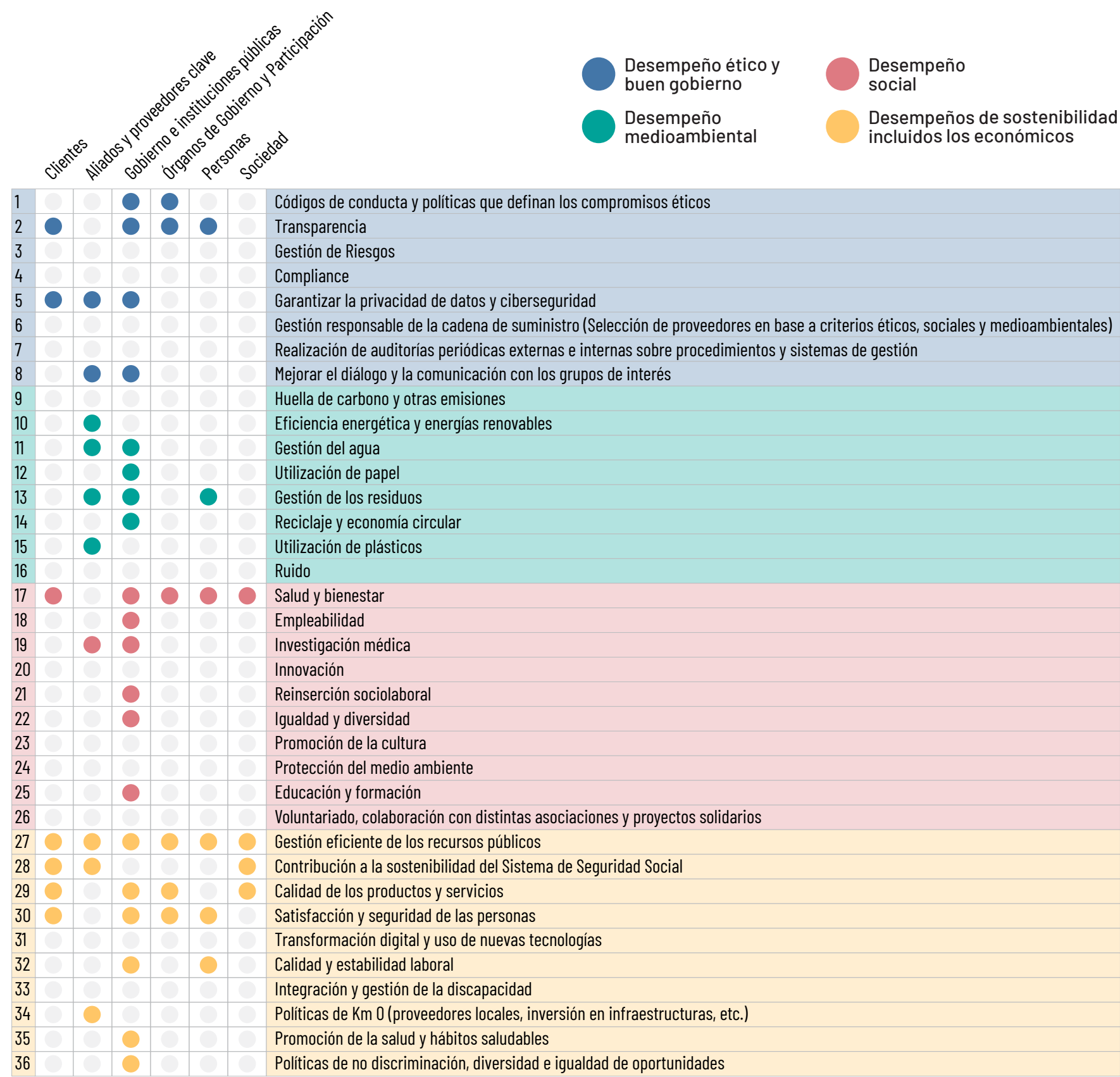
01.06

Análisis de materialidad

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.

Gráfico: Análisis de Materialidad. Temas relevantes por grupo de interés



01.06

Análisis de materialidad



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 2021.

Gráfico: Análisis de Materialidad. Temas relevantes unificados de todos los grupos de interés



02

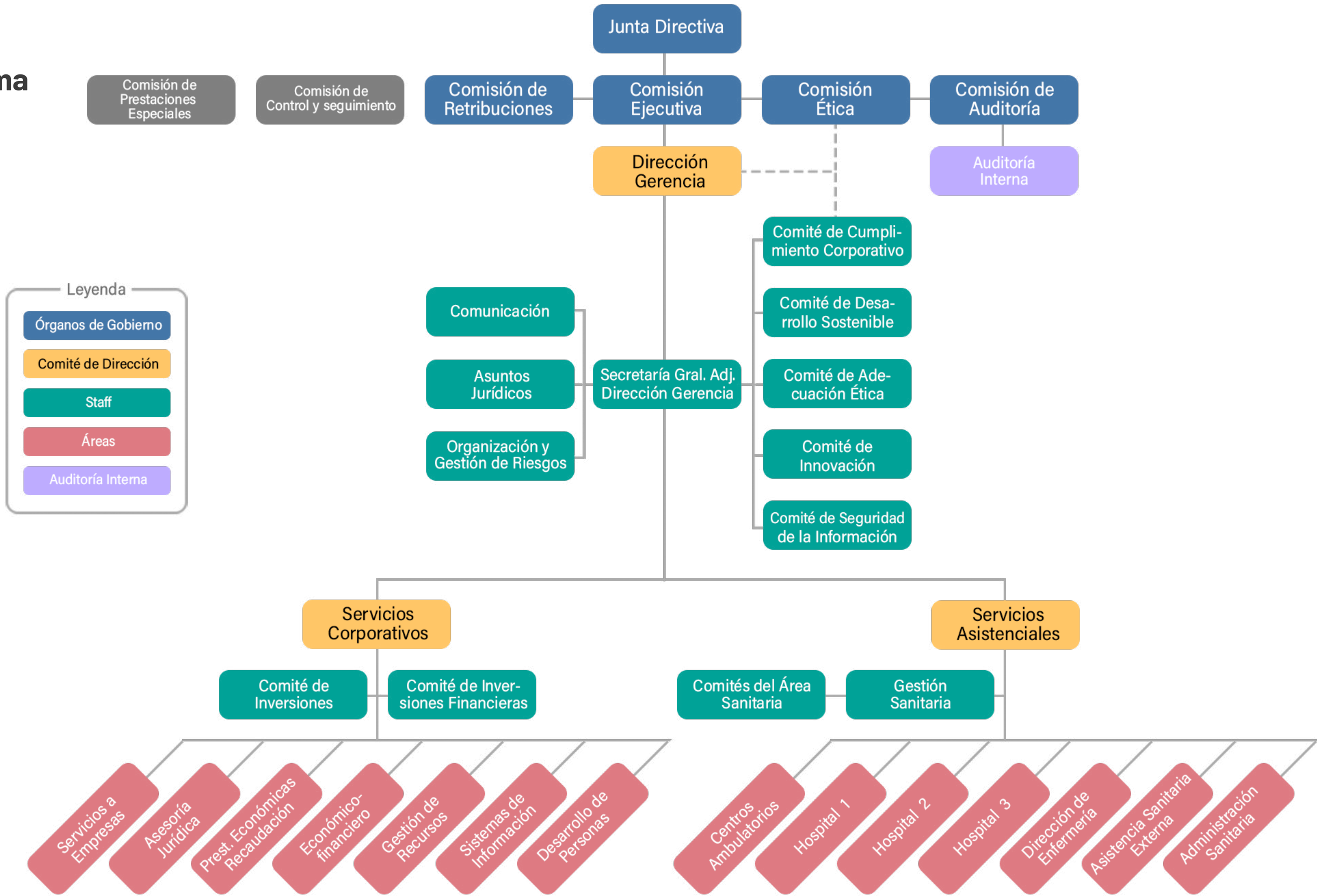
Órganos de Gobierno y Participación

02

.01

Organigrama general

Gráfico: 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.



Imagen: Salón de actos del HAR de Mutualia en Vitoria-Gasteiz



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.



02

.03

Junta Directiva



Tabla: 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	Pendiente nombramiento	
Secretaria	Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala	Fundación del Museo Guggenheim Bilbao
Vicesecretario	Javier Ortega Tapia	Tuboplast Hispania, S.A.
Vocal	Javier Sánchez Pérez	ArcelorMittal Olaberria Bergara, S.L.U.
Vocal	Daniel Rebordinos Miramón	Calcinor Servicios, S.A.
Vocal	José Mª Armentia Macazaga	Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza
Vocal	Naiara Erauso Sanz	Krafft, S.L.
Vocal	Diego Ricondo Chaves	Kutxabank, S.A.
Vocal	José Ignacio Zudaire Arana	Petróleos del Norte, S.A.
Vocal	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S.A.
Vocal	Tomás Mateo Huerta	Siemens Gamesa Renewable Energy, S.A.
Vocal	Ricardo Eusebio Echave Subijana	Sociedad Alavesa de Inversiones, S.A.
Vocal	José Maria Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S. A.
Vocal	Gorka Zubillaga Bereciartua	Supermercados Ercoreca S.L.
Vocal	Álvaro García-Navarro Aguirre	Tubos Reunidos, S.A.
Vocal	Fernando Salamero Laorden	Vinos Herederos Marques de Riscal, S.A.
Vocal	Carolina Pérez Toledo	Representante personas trabajadoras por cuenta propia adheridas
Vocal	Eulalia Iriondo Aizpurua (titular) Mª Jesús García Rodríguez (suplente)	Representante de las personas trabajadoras de Mutualia

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.

Tabla: Composición de la Comisión Ejecutiva

Cargo	Nombre	Entidad
Presidente	Urtza Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L.
Vicepresidenta1º	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
Vicepresidenta2º	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
Vicepresidente 3º	Pendiente nombramiento	
Secretaria	Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala	Fundación del Museo Guggenheim Bilbao

Gráfico: Ubicación en el organigrama y composición de la Comisión Ejecutiva



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

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.



Imagen: Sala de reuniones de la Sede Operativa de Mutualia en Bilbao



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.

Tabla: 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	Montserrat Ruiz Mitjans	CEBEK
Vocal	Nerea Zamacola Garate	ADEGI
Vocal	Fernando Raposo Banda	SEA
En representación de las organizaciones sindicales:		
Vocal	Alfonso Ríos Velada	CCOO
Vocal	Luis Mouliaá Mayor	CCOO
Vocal	Leire Heredia Bilbao	ELA
Vocal	Juan Carlos Cárdenas Bonelli	UGT
Vocal	Ibon Zubiela Martin	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.



Tabla: 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.



Imagen: Sala de reuniones del HAR de Mutualia en Vitoria-Gasteiz




02

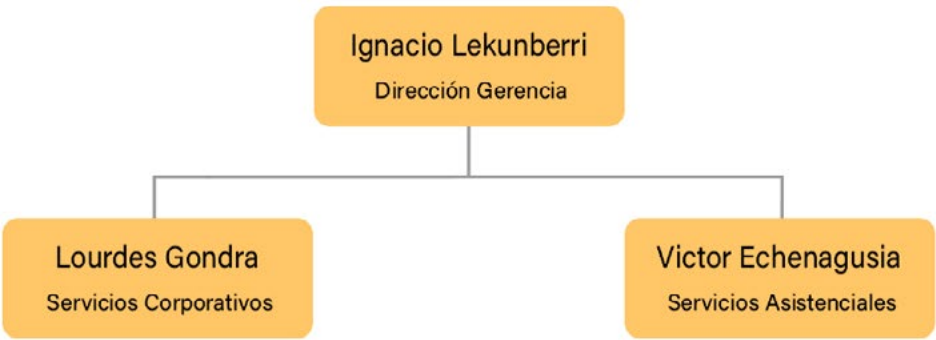
.09

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.

 Gráfico: 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.

 Imagen: Reunión del Comité de Dirección

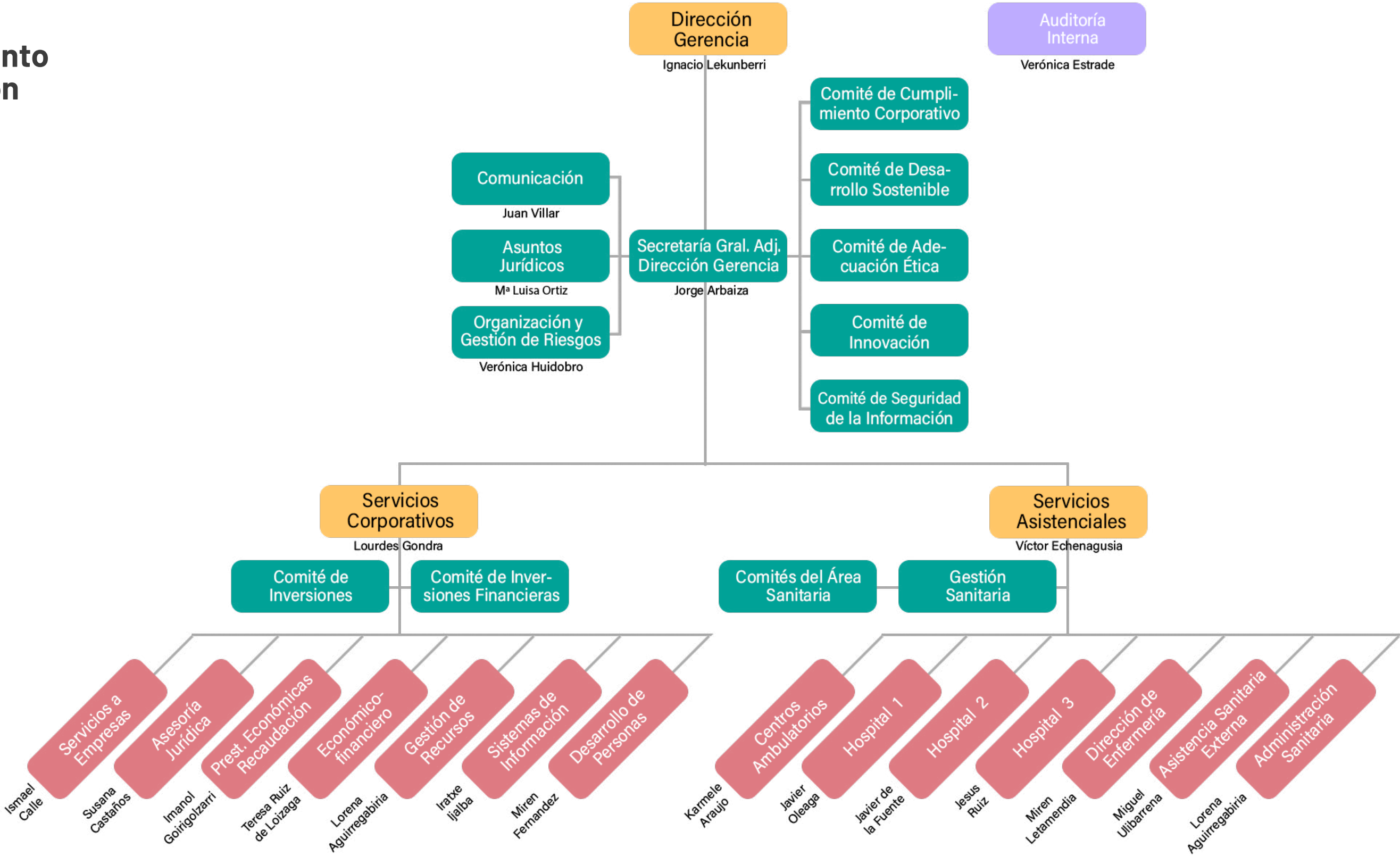


02

.10

Seguimiento de Gestión

Gráfico: 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 la actividad de colaboración con las 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.

 Imagen: Entrada de la Sede Operativa de Mutualia en Bilbao, calle Henao número 26



- GRI 102 1
- GRI 102 2
- GRI 102 4
- GRI 102 5
- GRI 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.

Gráfico: Elementos de la cultura corporativa en Mutualia



Imagen: Identidad visual. Imagotipo de Mutualia



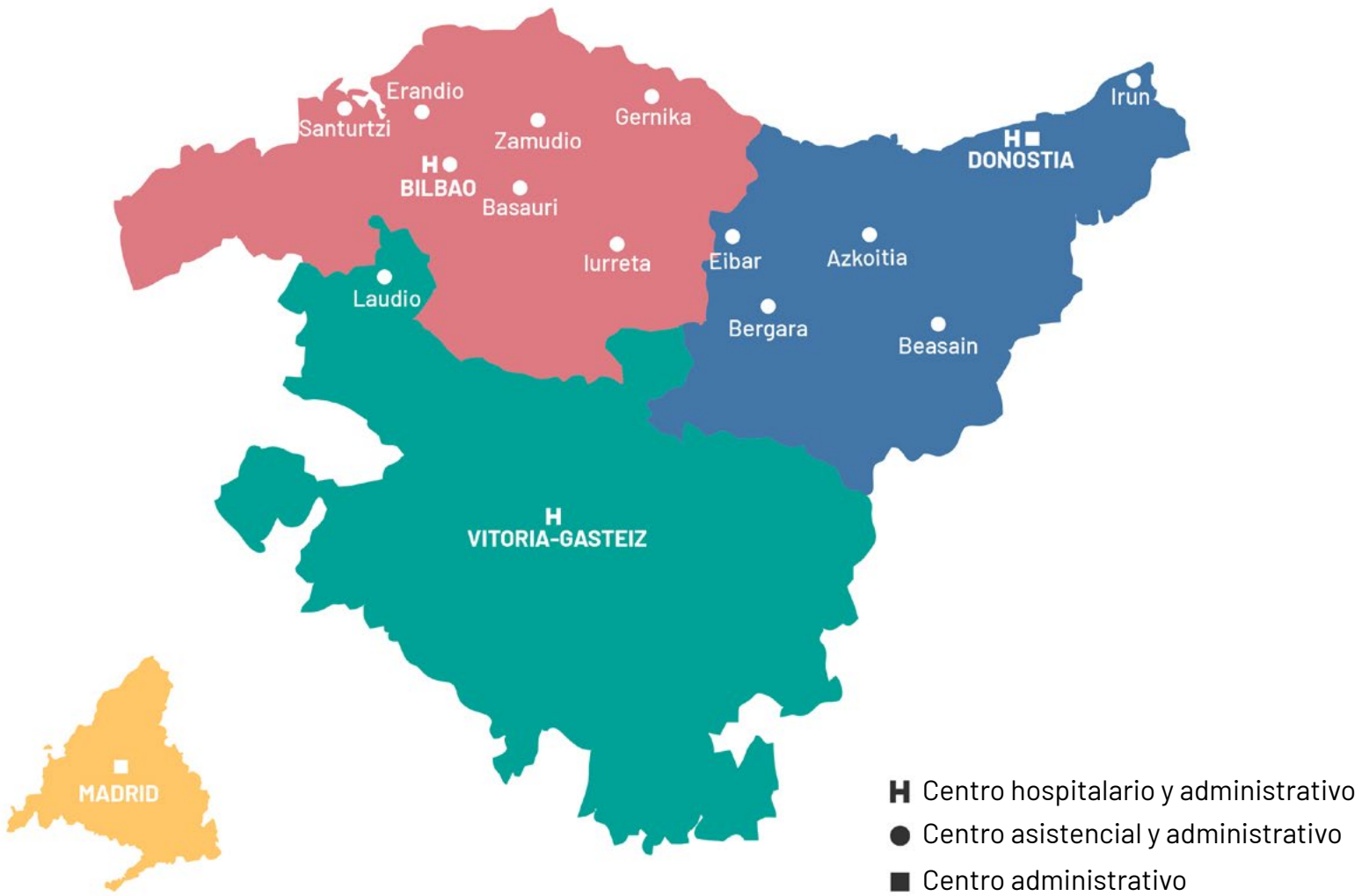
03

¿Dónde estamos?

Mutualia concentra su actividad en la CAPV, donde se sitúa el 93,96% 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.

Gráfico: Centros propios de Mutualia y distribución geográfica



A finales de ejercicio 2021 se produjo el traslado de la sede social de Mutualia, desde la calle Camino, número 1 a la calle Miraconcha, número 7 de la misma ciudad, Donostia/San Sebastián.

La sede operativa se sigue manteniendo en la calle Henao, número 26 de Bilbao.

- 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 Relevantantes del modelo de gestión

- GRI 419 103
- GRI 418 103
- GRI 102 12
- GRI 102 14
- GRI 307 103

2021

- 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 Garbia por la organización de la Junta General de 2021 como evento ambientalmente sostenible.

2020

- 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 Garbia por la organización de la Junta General de 2020 como evento ambientalmente sostenible.

2019

- 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 Garbia por la organización de la Junta General de 2019 como evento ambientalmente sostenible.

2018

- 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 Zirgari a la Igualdad, en su categoría de Corresponsabilidad y Conciliación, otorgado por la Diputación Foral de Bizkaia y BBK.
- Premio Enpresan Bardin a la Igualdad en la categoría de gran empresa, otorgado por CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia).
- Finalista en el Premio de Buenas Prácticas en Gestión del Crecimiento de Euskalit.
- Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General de 2018 como evento ambientalmente sostenible.

2017

- Certificación ISO 27001 al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Certificado "Bidean", otorgado por Bai Euskarai Ziurtagirien Elkarte.
- Premio DIGA por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas.
- Premio Fernando Amorrortu, en la categoría de "nuevas tecnologías y accesibilidad para las personas sordas".
- Sello Erronka Garbia, por la organización de la Junta General de 2017 como evento ambiental sostenible.

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 DIPOLOS, 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 Gorra, 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).



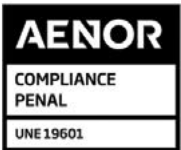
Premio Enpresan Bardin a la Igualdad en la categoría de gran empresa, otorgado por CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia).



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 Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601.



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 Genera. Obtenido en los años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.



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



Certificación ISO 9001 al Sistema de Gestión de la Calidad.



Certificación ISO 14001 al Sistema de Gestión Medio Ambiental.



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



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



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



Certificación ISO 50001 al Sistema de Gestión Energética.

GRI 419 103

GRI 418 103

GRI 307 103

GRI 102 12

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

Durante el 2021 el Comité de Desarrollo Sostenible, una vez identificados los ODS relevantes y claves para Mutualia según la opinión de todos los grupos de interés, ha continuado elaborando una agenda en línea con la propia Agenda 2030 marcada por el Gobierno, en la que se han identificado, por cada meta, los proyectos con los que contribuye la mutua a cada ODS y reconocido los de futuro con los que se va a contribuir para poder así alcanzar las metas derivadas por los objetivos de Naciones Unidas.

La comunicación a las personas de cómo inciden los proyectos de Mutualia y sus actividades diarias en los ODS, hace que el concepto de sostenibilidad sea más cercano y real, consiguiendo asegurar el desarrollo sostenible en la organización. Pero esa comunicación no se limita a los proyectos y su asignación a los ODS, en 2021 se ha comenzado a vincular los ODS correspondientes a las noticias que se publican en el portal corporativo interno Elkargune. Las campañas de comunicación externa y eventos que organiza Mutualia, también se están relacionando con los ODS asociados, indicándose en lugares destacados.

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

Gráfico: Pasos para la integración de la sostenibilidad



Plan de sensibilización

03

.06

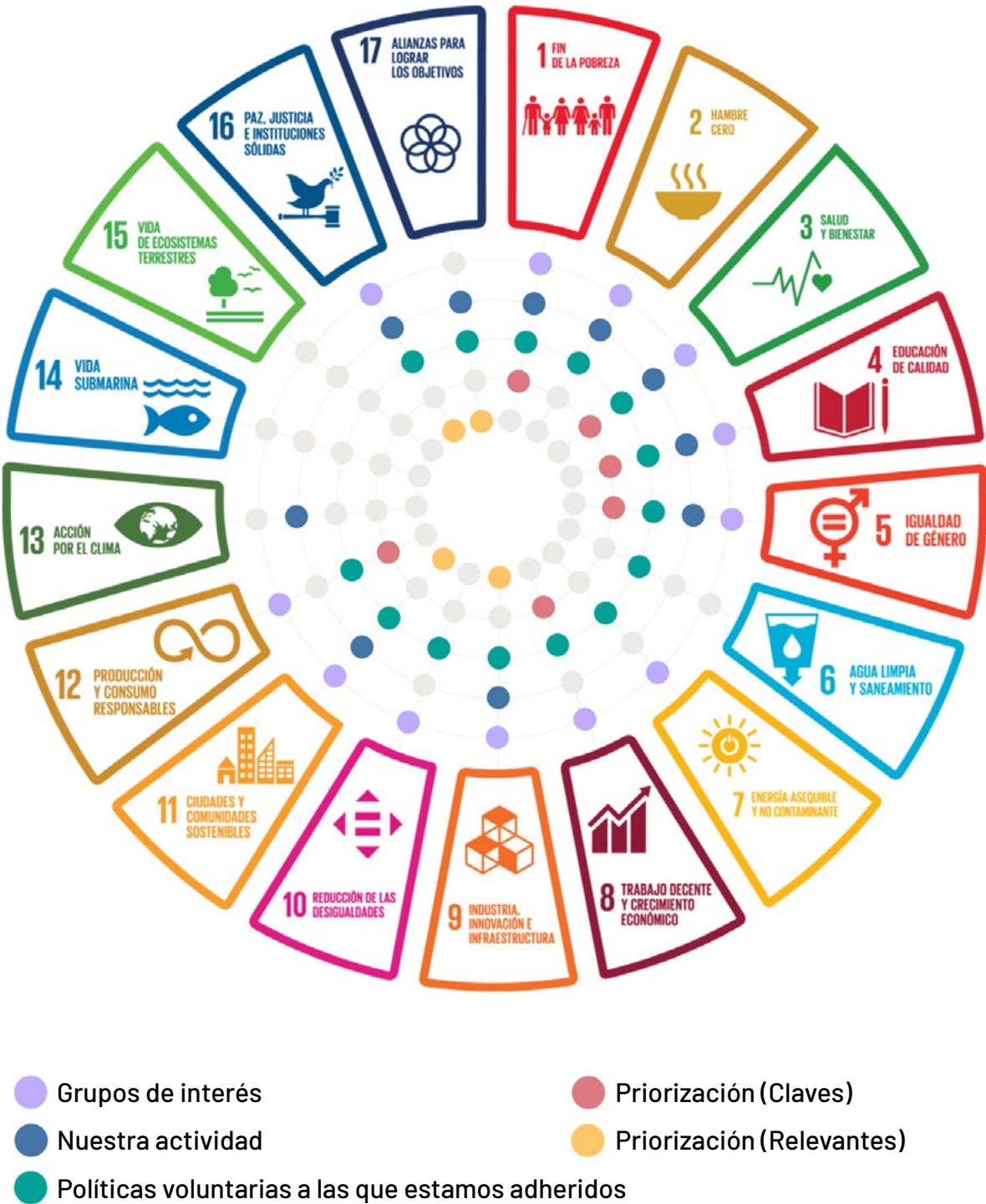
Adhesión al Pacto de Naciones Unidas

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

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

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

Gráfico: ODS priorizados sobre los que Mutualia desarrolla su estrategia



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 realización de actividades de investigación, desarrollo e innovación, dirigidas a la reducción de las contingencias profesionales, con la finalidad de impulsar una mayor eficiencia y eficacia en los recursos públicos que gestionan las mutuas.

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

Con esta alianza, se conforma una amplia red asistencial con presencia en todas las provincias a través de 197 centros propios de los cuales 6 son hospitales, 143 asistenciales y 47 administrativos. Asimismo, Corporación RAMA dispone de un centro intermutual.

En 2021 la plantilla media conjunta de Corporación Rama está formada por 3.886 personas, que prestan servicio a otras 2.721.401 personas, trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena y cuenta propia que están bajo la cobertura de las cinco mutuas de la corporación.

Gráfico: Mutuas que conforman Corporación Rama y principales zonas de influencia





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

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

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

Para Mutualia es importante transmitir de forma clara y fluida los mensajes a todos sus grupos de interés y, por supuesto, conocer su opinión y recabar todas las ideas de mejora que quisiera trasladar cada uno de ellos. Es por ello que una vez recogida y analizada la información de estos grupos de interés, se incorpora 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.



03

.08

Compromiso y Participación de los grupos de interés



Taula: Interes-taldeak eta parte hartzeko ekintzak

Grupo de interés	Acciones de participación
Cientes (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.

04

Plan Estratégico 2021-2025

04

.00

Plan Estratégico 2021-2025

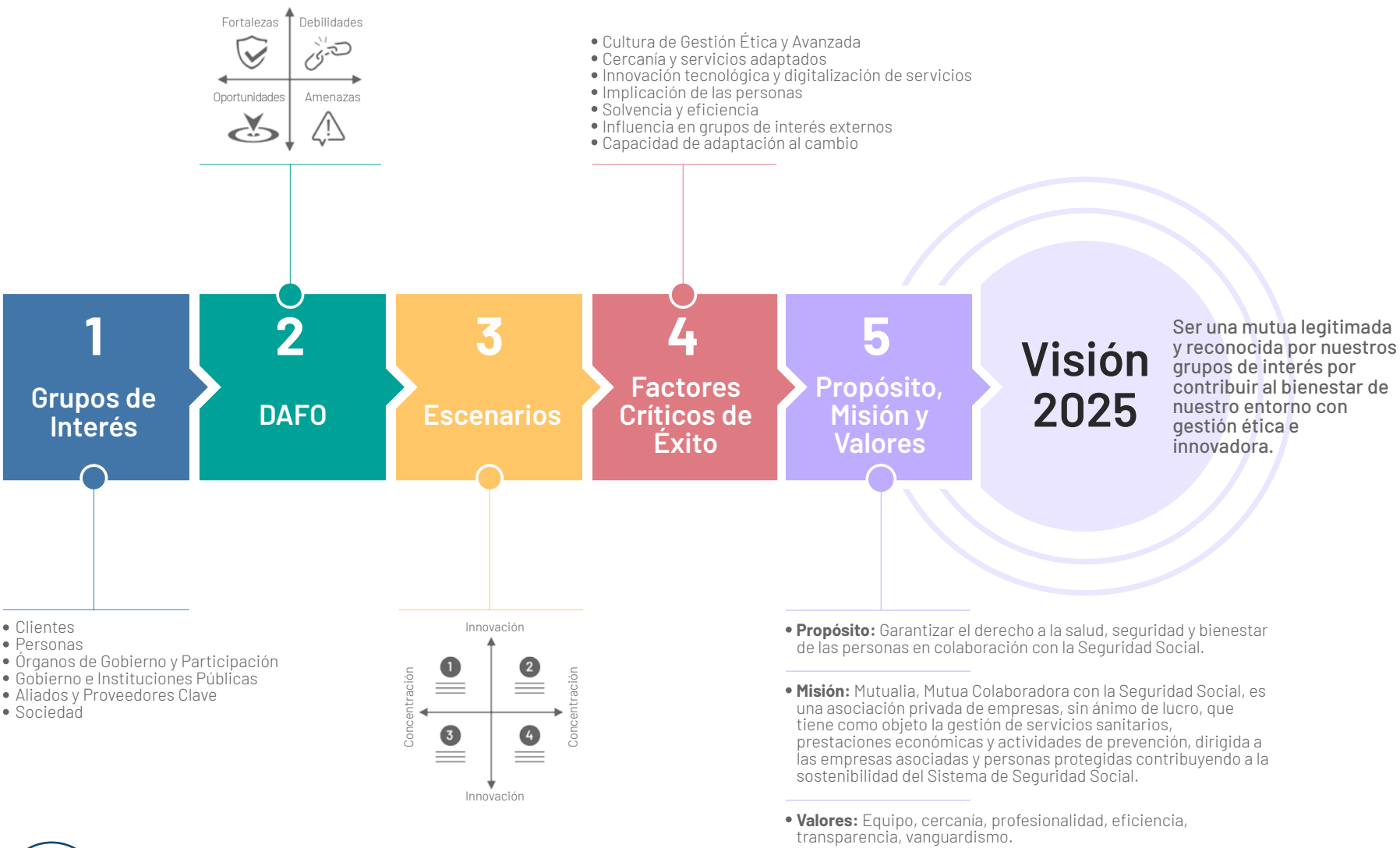
A partir de mediados de 2020, año en el que finalizaba el anterior plan estratégico 2018-2020, se comenzó el proceso de reflexión que dio lugar al nuevo plan 2021-2025, esta vez con una duración de 5 años, poniéndose como horizonte el año 2025, momento en el que Mutualia cumplirá 125 años de historia.

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.

Gráfico: Resumen de proceso de reflexión estratégica



04

.00

Plan Estratégico 2021-2025

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 22 macroproyectos que dan lugar a 90 proyectos con sus correspondientes 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.

Gráfico: Líneas estratégicas

Línea estratégica	Reto	Macro-proyectos	Proyectos	Acciones
LE01 Impulso del Gobierno Corporativo – Empresa ciudadana	<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.	6	31	...
LE02 Refuerzo del compromiso con nuestras personas	<ul style="list-style-type: none">• Ser una organización reconocida como un gran lugar para trabajar.	5	19	...
LE03 Innovación en servicios	<ul style="list-style-type: none">• Ser una organización ágil y puntera en la incorporación de la innovación en la prestación de sus servicios.	4	21	...
LE04 Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica	<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.	7	19	...

05

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



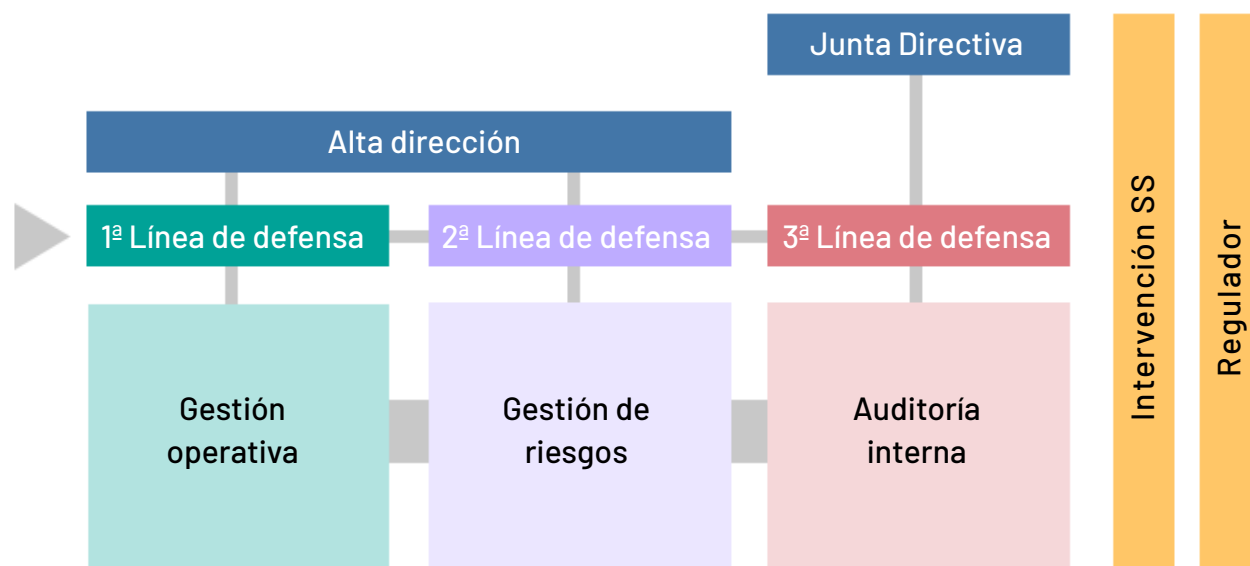
05.01

Gestión integral de los riesgos

Mutualia está comprometida con la generación de valor y la sostenibilidad. Para lograr este fin, la gestión integral de riesgos es un objetivo prioritario en la actuación de Mutualia y, por ello, ha establecido los principios básicos y las directrices de actuación 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 la Junta Directiva de Mutualia.

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:

 Gráfico: 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 conforman 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 la definición y revisión del sistema de Gestión de Riesgos en Mutualia, promover la elaboración de los diferentes Mapas de riesgos y realizar el seguimiento de los planes de acción establecidos con el fin de minimizar los niveles de riesgo identificados.

Los equipos de proceso 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.

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

Tercera línea de defensa: Auditoría Interna

La 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.

05

.01

Gestión integral de los riesgos

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 los objetivos estratégicos.

En el ejercicio 2021 se han producido avances en el despliegue del macroproyecto “Afianzamiento de la cultura de gestión del riesgo”, recogido en el Plan Estratégico 2021-2025, que se desglosa en cuatro proyectos, siendo dos de ellos priorizados en dicho ejercicio:

- **Completar el despliegue de mapas de riesgos por tipo de riesgo y áreas:** Se han incorporado al mapa de riesgos los propios del Área de Administración Sanitaria y, según la planificación establecida, se ha realizado la revisión de los mapas de riesgos del Área Económico-financiera y de los servicios de Urgencias y Consultas, Quirófano, Hospitalización y Rehabilitación.
- **Incorporación de herramientas para el tratamiento de la información contenida en los mapas de riesgos accesible a todas las áreas:** Con el objetivo de gestionar y supervisar los riesgos, se ha implantado una herramienta de gestión de riesgos que facilita su evaluación y análisis. Para mejorar la información contenida en estos mapas de riesgos, así como el reporte de su situación, se han sentado las bases para poder realizar un mejor análisis de la información y la elaboración de informes periódicos que permitan conocer la situación del riesgo desde distintas perspectivas: riesgo por áreas, por tipología de riesgos o cálculo del riesgo global de Mutualia, entre otros.

Esta sistemática, además de permitirnos evaluar el riesgo y ayudar a priorizar nuestras actuaciones, 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”.
- 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 el sistema de gestión de riesgos, dado que son controles preventivos validados por organismos externos acreditados dando mayor garantía ante los grupos de interés.

En relación con lo desarrollado por el Área de Auditoría Interna, el pilar de la tercera línea de defensa, en el ejercicio 2021 se ha consolidado su funcionamiento, incorporando de forma sistemática en los informes de auditoría 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.

También se ha seguido trabajando en el desarrollo de las herramientas informáticas que permiten extraer la información necesaria de las bases de datos de Mutualia para la realización de las auditorías, incrementando así la autonomía y alcance.

Para la realización de auditorías se cuenta, no solo con las personas integrantes del Área de Auditoría Interna, sino también con las personas de las áreas de Gestión de Riesgos, Económico-financiera, Prestaciones Económicas y Sanitaria, preparadas para las verificaciones de auditoría, lo que enriquece la aportación de conocimientos técnicos específicos y contribuye también a un mayor despliegue de la cultura de gestión del riesgo y cumplimiento en toda la organización.

En función del plan de auditoría interna aprobado por la Comisión de Auditoría, en el ejercicio 2021, la actividad ha estado enfocada en la evaluación de riesgos y controles relacionados con la información financiera, la seguridad de la información y el cumplimiento normativo, entre otros.

05

.02

Código Ético, Política y Plan de Prevención de Riesgos Penales

El Código Ético, aprobado por la Junta Directiva en su sesión de 13 de julio de 2015 y cuyo texto vigente corresponde a la revisión de fecha 17 de diciembre de 2021, es un documento que se ha trabajado y enriquecido durante los años 2020 y 2021 con las aportaciones de muchas personas y grupos específicos de la organización. Constituye un acto de responsabilidad hacia las entidades y personas mutualistas y va en consonancia con los valores de Mutualia.

Forma parte del sistema de Gobierno Corporativo y se inserta en el ambicioso proyecto de adecuación ética de Mutualia que se viene realizando en los últimos años y que se plasma en la perspectiva ética y de cumplimiento en varias de las líneas estratégicas y proyectos del Plan Estratégico 2021-2025. El Código Ético recoge los compromisos explícitos que la entidad asume con sus diversos grupos de interés y que están inspirados en cada uno de nuestros valores.

La Política de Prevención de Delitos (Compliance Penal), en su última versión aprobada por la Junta Directiva en octubre de 2021, en coherencia con la Política general de Gobierno Corporativo que ha sido también revisada y actualizada en este ejercicio con la aprobación en Junta Directiva y Junta General, 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 deberá ser cumplida también por aquellas terceras personas que actúen en nombre y representación de Mutualia.

Está publicada, tanto en el portal corporativo interno, 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. Es el responsable de estudiar la afectación de la normativa vigente a las diferentes áreas e identificar los riesgos penales que afectan a Mutualia, elaborando el mapa de riesgos penales con la sistemática establecida de gestión integral del riesgo. Durante el ejercicio 2021 tiene continuación la constante revisión de la evaluación de los riesgos penales, incluyendo el análisis de las conductas relacionadas con los tipos delictivos que el Código Penal, con sus modificaciones legislativas, describe para la persona jurídica y también de los controles establecidos en las áreas.

De esta forma, el Código Ético, la Política de Compliance Penal, el mapa de riesgos, el nuevo “Manual de cumplimiento y prevención de riesgos penales” revisado y aprobado en octubre de 2021, el “Catálogo de conductas prohibidas” (recientemente sustituido por las “Normas generales de conducta profesional” de Mutualia) y el “Procedimiento de canal de comunicación y denuncia”, puesto a disposición también de nuestros grupos de interés externos y revisado también durante el ejercicio 2021, son los pilares fundamentales del “Plan de prevención de responsabilidad penal de la persona jurídica” implantado en Mutualia, que tiene como objetivo adoptar y ejecutar con eficacia un modelo de organización y gestión que incluya medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos.

El Comité de Cumplimiento Corporativo, presidido por la directora de Cumplimiento Corporativo, establece como parte de su actividad un programa continuado de capacitación para sus miembros. Destaca en el año 2021 la formación en ética de varios de ellos en la Universidad de Deusto, así como la acreditación de uno de sus miembros como Delegado de Protección de Datos de conformidad con el Esquema de Certificación de la AEPD y los requisitos formativos para el acceso al registro de peritos expertos en Compliance de la Asociación Española de Compliance (ASCOM), respectivamente.

En el contexto de la planificación de la formación periódica y de comunicación interna para sensibilizar en esta materia a todas las personas de Mutualia, en el segundo semestre del año se ha realizado una acción formativa sobre el sistema implantado de prevención de riesgos penales para los miembros de la Junta Directiva y la Comisión Ética, así como de la nueva versión aprobada del Procedimiento del canal de comunicación y denuncia que se ha difundido de nuevo a toda la plantilla. Destacan las numerosas jornadas grupales del plan de formación continua en ética impartido por el Centro de Ética Aplicada de la Universidad de Deusto para el Comité de Seguimiento de Gestión, el Comité de Empresa, el Comité de Adecuación Ética y el colectivo de personas líderes (BOGA).

En el último trimestre se resuelve la adjudicación conforme a la LCSP de un servicio de asesoramiento y apoyo en todos los elementos esenciales del sistema por parte de un tercero experto, y AENOR ha realizado la segunda auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de Compliance Penal de Mutualia tras el certificado obtenido en diciembre de 2019, con vigencia hasta enero de 2023, comprobándose la idoneidad del sistema de gestión de Compliance y los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 19601:2017.

GRI 102 16

GRI 102 17

GRI 205 103

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, tienen la consideración de responsables del tratamiento de los datos personales que gestionan en la actividad que tienen legalmente atribuida.

La organización de Mutualia está sujeta y debe garantizar el estricto cumplimiento normativo del Reglamento UE 2016/679 de 27 abril de General Protección de Datos de Carácter Personal (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y de Garantía de Derechos Digitales y demás normativa de aplicación que le pueda estar conectada.

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

- Delegado de Protección de Datos (letrado certificado conforme al Esquema D.P.D. de la AEPD).
- Responsable de Seguridad (directora de Sistemas de Información).
- Constitución y funcionamiento permanente de un Comité de Seguridad.
- Consultoría externa de apoyo al Comité de Seguridad, especializada en Protección de Datos.
- Sistema general de gestión de riesgos en la organización.
- Reporte y gestión de riesgos en Proceso de Diseño Estratégico.
- "Política general de Seguridad y Protección de Datos".
- Integración de procedimientos, normas e instrucciones internas RGPD en los procesos de gestión.
- Registro de Actividades de Tratamiento.
- Contratos de Protección de Datos y confidencialidad con los encargados de tratamiento.
- Clausulados de RGPD y confidencialidad en comunicaciones, sitios electrónicos, documentos y contratos.
- Formación y sensibilización permanente a todas las personas de la organización.
- Adaptación permanente a criterios AEPD, CEPD y jurisprudencia.
- Atención a ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición.
- Implantación de medidas de seguridad adaptadas al mapa de riesgos.
- Área de Auditoría Interna que audita de forma permanente riesgos RGPD.
- Protección de datos desde el diseño y por defecto.
- Evaluaciones de Impacto de Protección de Datos (EIPD) en los tratamientos que sea necesario conforme a las guías de la AEPD, o cuando así lo aconseje el Análisis de Riesgos correspondiente para los nuevos proyectos.
- 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 se encuentra certificada por entidad acreditada por ENAC; pasando auditorías periódicas de primera parte (internas) y de tercera parte (externas).

Durante 2021 se han comenzado los trabajos preparatorios para la implementación en Mutualia de las medidas técnicas y organizativas del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) - RD 3/2010 de 8 de enero; y su certificación por entidad auditora externa acreditada.

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, se ha 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



05

.03

Seguridad de la información y protección de datos

Riesgos de Mutualia que vela, promueve, incentiva, canaliza, informa, controla, supervisa y resuelve dudas/cuestiones sobre todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad de la información y la protección de los datos personales en la actividad de la organización. El Comité de Seguridad de Mutualia está compuesto, como miembros permanentes, por la Responsable de Seguridad, la directora de Sistemas de Información, la directora de Organización y Gestión de Riesgos y el Delegado de Protección de Datos.

En 2021 la actividad del Comité de Seguridad de Mutualia ha destacado por las siguientes actividades:

- Revisión permanente del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT).
- Revisión permanente del mapa de riesgos de protección de datos y seguridad de la información.
- Seguimiento y acciones derivadas de informes de auditoría.
- Análisis de nuevos proyectos para la detección de riesgos y determinar, en su caso, su procedencia y supervisión de la realización de la Evaluación de Impacto de Protección de Datos (EIPD).
- 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 clausulados del modelo de contrato del art. 28 RGPD con encargados de tratamiento, conforme a la Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo entre responsables y encargados del tratamiento contempladas en el art. 28.7 RGPD.
- 2021/914 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a terceros países de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- 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.
- 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.



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 2021 los siguientes valores:



Tabla: Indicadores de inversiones

Indicador	2020	2021
Liquidez a corto plazo (Idóneo 1 a 1,5; más de 2 indica exceso Tesorería)	1,4886	1,7132
Seguridad (mínima aceptada según S&P)	BBB	BBB
Rentabilidad SS (Total de tesorería de Gestión de Seguridad Social)	1,60%	1,64%
Rentabilidad PH (Total de tesorería de Gestión del Patrimonio Histórico)	1,58%	0,08%
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 2021.

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

GRI
102
16

GRI
102
17

GRI
205
103

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 163 euros al pago de prestaciones.

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

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

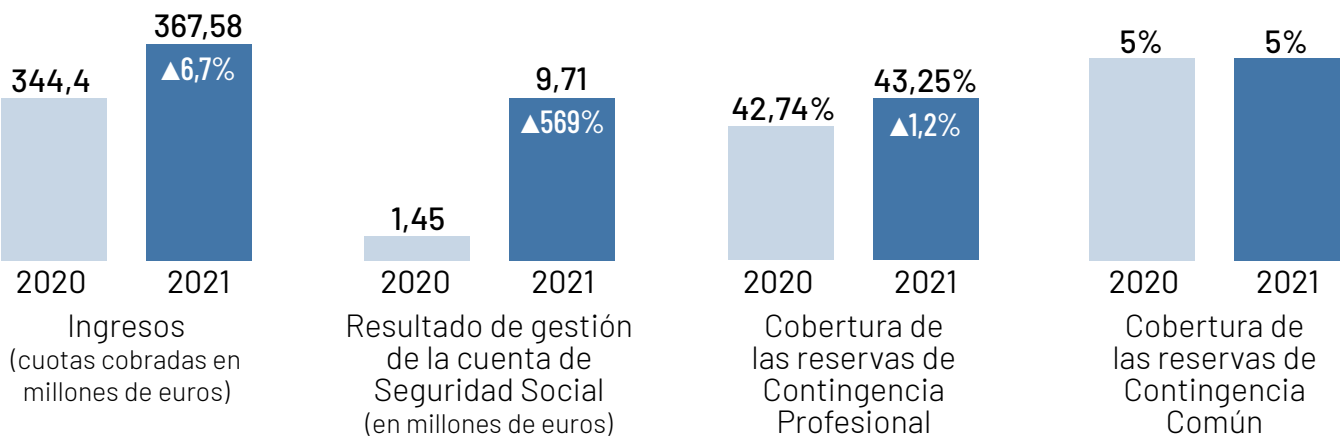
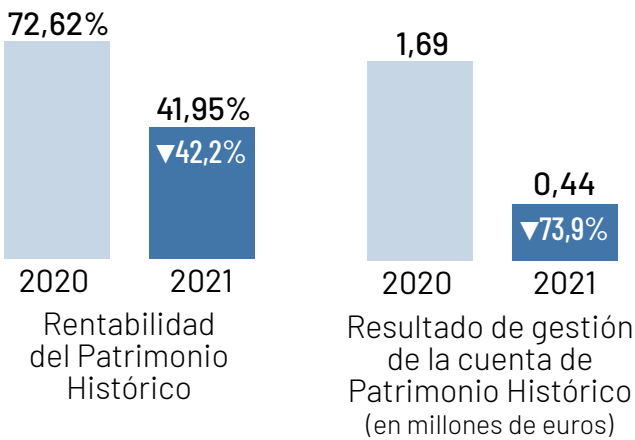


Gráfico: Indicadores relevantes de la cuenta de Gestión del Patrimonio Histórico



Los ingresos por cuotas cobradas se han incrementado un 6,7% como consecuencia del incremento en las bases de cotización, el incremento de la población protegida y la progresiva vuelta a la normalidad de las empresas.

El resultado de gestión de la cuenta de la Seguridad Social ha mejorado en 8,26 millones de euros con respecto al ejercicio anterior, lo que ha permitido incrementar la cobertura de la reserva de estabilización por contingencia profesional hasta un 43,25%.

En cuanto a la gestión de la cuenta del Patrimonio Histórico, se ha producido una disminución importante con respecto al ejercicio 2020, tanto en el resultado como en el índice de rentabilidad, debido a que en el año de comparación, se contabilizaron ingresos extraordinarios por importe de 878.557 €.



05

Indicadores de gestión económica

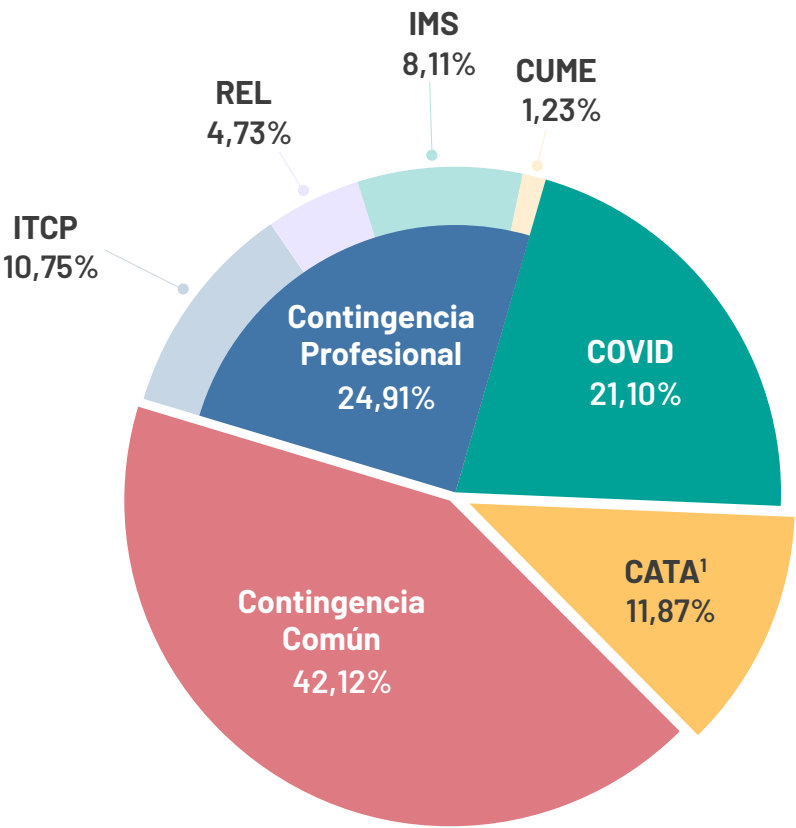


Tabla: Importes de prestaciones

Prestaciones	2020	2021	▲▼ %
Incapacidad Temporal por contingencias comunes y otras prestaciones	137.231.958 €	138.463.405 €	▲0,9%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales y otras prestaciones	36.252.998 €	35.351.128 €	▼2,49%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	15.057.789 €	15.548.803 €	▲3,26%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	24.788.545 €	26.936.411 €	▲8,66%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	3.733.818 €	4.033.962 €	▲8,04%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	6.735.792 €	7.940.408 €	▲17,88%
COVID-19	68.635.326 €	69.356.677 €	▲1,05%
CATA COVID : PECATA	81.643.635 €	31.067.669 €	▼61,95%
Total	374.079.861 €	328.698.463 €	▼12,13%



Gráfico: Distribución de prestaciones en el ejercicio 2021



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

05.05

Indicadores de gestión económica

El volumen total de prestaciones abonadas en 2021 se ha reducido un 12,13% con respecto al ejercicio anterior como consecuencia, sobre todo, de la importante disminución que se ha producido en la prestación del CATA extraordinario (PECATA). La paulatina vuelta a la actividad de las personas acogidas al Régimen General de los Trabajadores Autónomos, por la mejora en la situación de la pandemia, ha supuesto una reducción del 61,95% en el importe de la prestación y se ha pasado de las 32.836 solicitudes de pago de esta prestación gestionadas en 2020, a las 10.026 que se han gestionado en 2021.

En total, en 2021 se han abonado 45.381.398 € de prestaciones menos que el ejercicio anterior.

El pago de prestaciones por incapacidad temporal por contingencia común, que es la prestación que más esfuerzo económico supone para la mutua y, por lo tanto, la que más afecta a la cuenta de resultados, aunque el importe de las prestaciones abonadas se ha incrementado ligeramente, el ratio de prestaciones sobre las cuotas ingresadas ha mejorado en 15 puntos, según se recoge en la tabla siguiente:

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

Prestaciones	2020	2021
Incapacidad Temporal por contingencias comunes y otras prestaciones ¹	178,01%	163,02%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales y otras prestaciones	13,64%	13,12%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	5,85%	5,77%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	9,62%	10,00%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	1,45%	1,50%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	155,42%	102,54%
Ratio global de prestaciones sobre cuotas ²	65,68%	63,03%

(1) Sin financiación adicional
(2) Sin incluir COVID y PECATA

BONUS

En el año 2020 quedó suspendido el Bonus, un sistema de incentivos que tenía por objetivo la disminución de la siniestralidad laboral de las empresas. Consistía en la devolución de una parte de las cotizaciones por contingencias profesionales de aquellas empresas que cumplían una serie de requisitos a lo largo de un periodo de observación establecido. Los requisitos tenían que ver básicamente con volúmenes de cotización, indicadores de siniestralidad e inversiones en prevención de riesgos laborales.

En el ejercicio 2021 ha seguido suspendido este sistema aunque siguen llegando resoluciones de Bonus anteriores, sobre todo se trata de revisiones de Bonus concedidos para que lo devuelvan tras actuación de la ITSS y anualmente se sigue reportando a la DGOSS unas tablas con toda la información detallada de todas las contingencias profesionales del ejercicio anterior.

No está previsto que este sistema se recupere a corto o medio plazo.

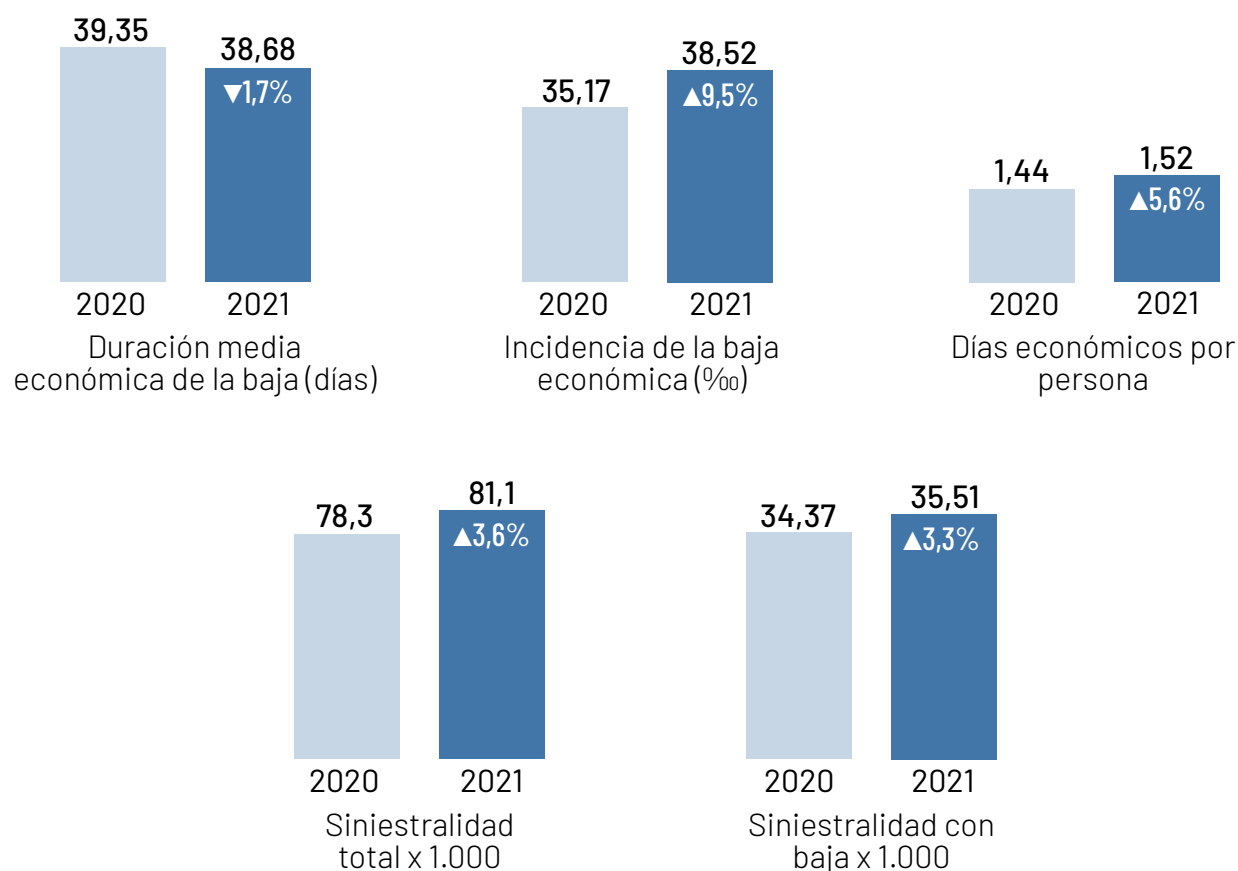
05

Indicadores de gestión económica

Contingencia Profesional



Gráfico: Indicadores de Contingencia Profesional

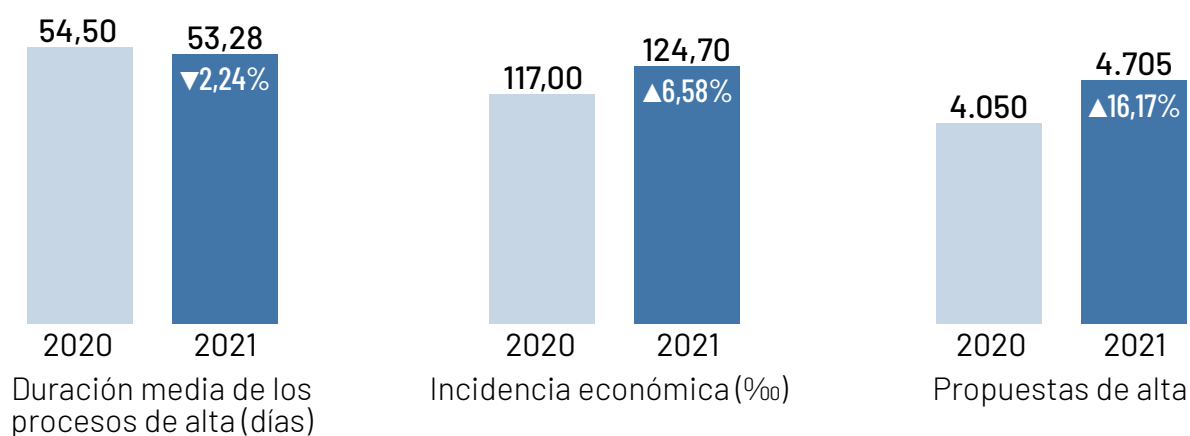


Los datos del índice de siniestralidad total y con baja hacen referencia al conjunto de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales totales. Estos datos, que representan la siniestralidad por cada 1.000 trabajadores, muestran un incremento de un 3,6% como consecuencia, principalmente, de la recuperación paulatina de la actividad durante el ejercicio 2021.

Contingencia Común



Gráfico: Indicadores de Contingencia Común



05 .06

Gestión de recursos

GRI 102 9

GRI 204 103

GRI 306 103

GRI 308 103

GRI 410 1

GRI 414 103

GRI 414 1

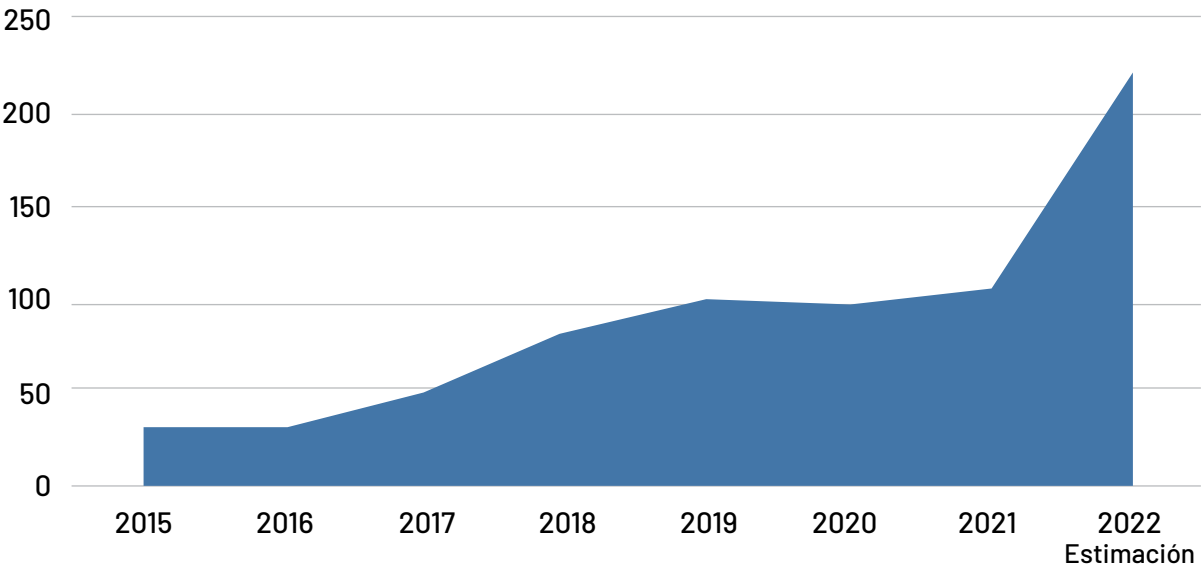
En el ejercicio 2021, Mutualia ha seguido realizando esfuerzos para adquirir todas las medidas de protección necesarias contra la COVID-19, tanto para las personas trabajadoras, como para las personas usuarias de los servicios que presta. La situación de falta de materiales y de retrasos en las entregas se ha seguido manteniendo como derivada de la pandemia. No obstante, durante el ejercicio 2021 se ha reducido un 33% respecto al año anterior el importe destinado a este tipo de partidas, con un total de 304.550,56€.

La mejora sensible en la situación de la pandemia respecto al año 2020 ha provocado un incremento de actividad en el Área de Gestión de Recursos de Mutualia. En este sentido, se ha seguido avanzando en la integración con la Plataforma de Contratos del Sector Público para que la sistemática sea más eficiente, transparente e íntegra, dotando a los procedimientos de seguridad jurídica y persiguiendo en todo momento la eficiencia del gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad.

Es destacable el avance experimentado en el “Proyecto SAP”, que persigue grabar en una única plataforma todos los datos de los contratos que vinculan y que son reportados a los diferentes organismos (Tribunal de cuentas, Registro Público de Contratos, Intervención General de la Seguridad Social, Comunicación de Contratos Menores, etc.) para su fiscalización en cumplimiento de la normativa de contratación y que supone una mejora en las herramientas de control y seguimiento de gastos, permitiendo un férreo control presupuestario. El trabajo realizado en este sentido ha permitido que las remisiones realizadas en el 2021 a los diferentes organismos fiscalizadores, se hayan realizado partiendo de los datos del ERP SAP, lo que permite la automatización de la obtención de los mismos que, a su vez, redunda en la reducción de errores en los datos facilitados.

Respecto de las licitaciones promovidas por Mutualia en 2021, hay que destacar que han sido un total de 105 expedientes tramitados para la adjudicación de obras, bienes y servicios, en los que se ha obtenido un ahorro de 3.702.748 €, gracias a la rebaja de las tarifas máximas y a la contención de precios que, en ocasiones, repercuten en la cuenta de resultados de ejercicios posteriores. Durante el 2021, la actividad contractual ha aumentado un 7,62% respecto de 2020. Este incremento ha supuesto que las sesiones realizadas en la Plataforma de Contratación del Sector Público también se hayan visto superadas; concretamente, en el 2021 se han llevado a cabo 604 sesiones, lo que supone un incremento del 10,6% respecto del año anterior. En relación a la firma de contratos menores, se han formalizado 93 contratos de este tipo lo que supone un incremento de 37,63% respecto al 2020. A continuación, podemos observar la tendencia alcista de las licitaciones que tramita Mutualia:

Gráfico: Evolución del número de licitaciones



Adicionalmente, se ha seguido trabajando en la mejora de la gestión de las relaciones con entidades y personas proveedoras a través del portal “Contrata con Mutualia”, donde ya están registrados y dados de alta a lo largo de todo 2021 un total de 3.670 certificados y 398 proveedores. En esta plataforma se integran y verifican las certificaciones y requisitos exigidos en cada contrato, como las normas ISO (9001, 14001, 27001), el seguro responsabilidad civil, certificados tributarios, de

05.06

Gestión de recursos

igualdad, del idioma euskera, de medio ambiente, etc., de las empresas proveedoras.

En 2021 se han destinado en torno a 25 millones de euros para la contratación de obras, servicios y suministros, teniendo presente en todo momento el impacto que dichas contrataciones tienen en el entorno y en la sociedad donde Mutualia desarrolla su actividad, por lo que, se ha propuesto llevar a cabo una función ejemplarizante en su adjudicación, promoviendo la implantación de medidas sociales y medioambientales en las contrataciones para que sean de obligado cumplimiento para aquellas entidades que quieran resultar adjudicatarias de los contratos de Mutualia.

Para reforzar esta iniciativa, que está en línea con la adhesión de Mutualia al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2020 de IHOBE, se ha cumplido con el objetivo definido en el plan de gestión de Mutualia para implantar la compra y contratación pública verde, ambientalizando un total de 66 licitaciones con objeto o criterios medioambientales, el 100% de las licitaciones priorizadas por IHOBE.

Además, se han introducido otros criterios de selección en los procesos de licitación que tienen en cuenta la igualdad de género, la pluralidad lingüística, las consideraciones éticas, etc. Concretamente en 2021:

- 6 expedientes se han realizado con criterios que valoran la presencia de las mujeres en la plantilla.
- 50 expedientes prevén criterios lingüísticos, y
- El 100% de proveedores debe aceptar nuestro Código de conducta.

05.07

Gestión medio-ambiental

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

En Mutualia se siguen fomentando las acciones dirigidas a reforzar el compromiso, el respeto y la protección del medioambiente, incluida la prevención de la contaminación, la eficiente gestión de recursos y la reducción del consumo innecesario de plástico, mucho más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones legales.

En este sentido, en el nuevo Plan Estratégico 2021-2025 se han introducido los siguientes objetivos:

- Mantenimiento anual de las renovaciones de las certificaciones ISO 14001 e ISO 50001 con alcance a todos los centros.
- Continuación del diseño y despliegue del Plan de Compra y Contratación Pública Verde; la compra de todos los productos y servicios ofrecidos en la organización se rigen por el Manual de Compra Verde, minimizando desde la entrada el impacto ambiental.
- Todos los eventos diseñados y desarrollados por Mutualia tienen que planificarse en base a la certificación Erronka Garbia, eventos sostenibles, que serían aquellos que han sido diseñados, organizados y llevados a cabo minimizando los potenciales impactos negativos sobre el medio ambiente.

Además de estos objetivos, Mutualia cuenta con un Comité Ambiental y PRL, formado por personas de las áreas de la organización más implicadas, que sensibiliza, establece acciones y mide los objetivos establecidos en el Plan de Gestión Ambiental. Es destacable también el trabajo que realiza el Comité de Desarrollo Sostenible, que vela por la correcta aplicación de la política de sostenibilidad 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 desarrollado las siguientes acciones:

“Reducción del plástico”

- “Suministro de neceseres”: se sustituyen los anteriores neceseres. Se cambia el continente y el contenido de los mismos para reducir al máximo el plástico. En lugar de neceseres plásticos, pasan a ser sacos de algodón orgánico. Asimismo, en los pliegos se requiere que el embalaje utilizado sea en cajas de cartón reciclado y todos los materiales que se incluyen en el kit han de ser sostenibles (set dental de bambú), pastilla de jabón, peine de residuos de plantas renovables (y *packaging* renovable).

05

.07

Gestión medio-ambiental

- “Bolsas y bolígrafos sostenibles”: se sustituyen las bolsas y bolígrafos de plástico por bolsas de papel y de algodón orgánico y por bolígrafos de cartón, respectivamente. Asimismo, se solicita que el embalaje no sea en plástico. Unido a todo lo demás, se piden eco certificados para asegurar que el origen de las materias primas sea de bosques sostenibles en el caso de las bolsas de papel, y que no contengan tintes o tóxicos en el caso de las bolsas de algodón.

“Eficiencia energética”

- “Traslado de pacientes en la CAPV”: como criterio de adjudicación se valora que la flota de vehículos sea híbrida, eléctrica, bi-fuel (5 puntos máximo), así como el tanto por ciento de personas conductoras que estén formadas en eco conducción (5 puntos máximo).
- “Sustitución de carpinterías Erandio (Bizkaia)”: se sustituyen las ventanas del edificio del centro de Erandio. El objeto del pliego pretende reducir el impacto medioambiental y crear un edificio eficiente. Entre los criterios automáticos se incluyen criterios de minimización de impactos.

“Cambio climático/Ciudades accesibles”

- “Servicio sanitario de atención primaria ambulatoria en diferentes localidades de Bizkaia y Galicia” y “Servicio de fisioterapia ambulatoria en Haro y Madrid”: Se introducen como criterios de adjudicación la facilidad de acceso en transporte público a las instalaciones (2 puntos si está a menos de 200m de bus, tren, tranvía u otro método de transporte público), lo cual descongestiona las ciudades, fomenta el transporte público y disminuye la polución evitando el uso del transporte privado.

“Consumo responsable”

- “Limpieza centros sanitarios de Bizkaia”: se establecen criterios de adjudicación que fomenten consumos responsables (productos con origen conocido y certificado) si los limpiadores tienen ecoetiquetas (3 puntos); si el papel higiénico y seca manos es reciclado 100% (3 puntos); bolsas de basura de plástico reciclado (2 puntos); jabón sin colorantes (3 puntos); equipos técnicos como aspiradoras o pulidoras que no generen ruidos mayores de 70dB(A)(2 puntos); si la empresa licitadora presenta el formulario de Objetivos de Desarrollo Sostenible completado obtendrá 4 puntos; si la empresa se compromete a contratar a mujeres en riesgo de exclusión social para la prestación del servicio (bajas, sustituciones...) se le otorgarán 4 puntos.

El 100% de los expedientes de servicios sanitarios publicados exige a la empresa adjudicataria la obligación de adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo previsto en la normativa de la comunidad autónoma en la que se desarrolla el servicio, teniendo en cuenta aspectos de seguridad de pacientes que reciban asistencia sanitaria en los centros y servicios sanitarios.

Son muchas otras las acciones desarrolladas en toda la organización y que directa e indirectamente impactan en el medioambiente, destacando como eje de las mismas la sensibilización que se ha desplegado a través de diversas campañas, tanto a nivel interno en el portal corporativo Elkargune y Yammer, como a nivel externo, destacando, por ejemplo, la participación en el Premio de Buenas Prácticas para la EWR2021 o la campaña de comunicación realizada con motivo de la “Semana Europea de la Prevención de Residuos”, en la que durante toda esa semana se divulgaron artículos y distintos materiales para la concienciación y formación de las personas de Mutualia y de sus grupos de interés.

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

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

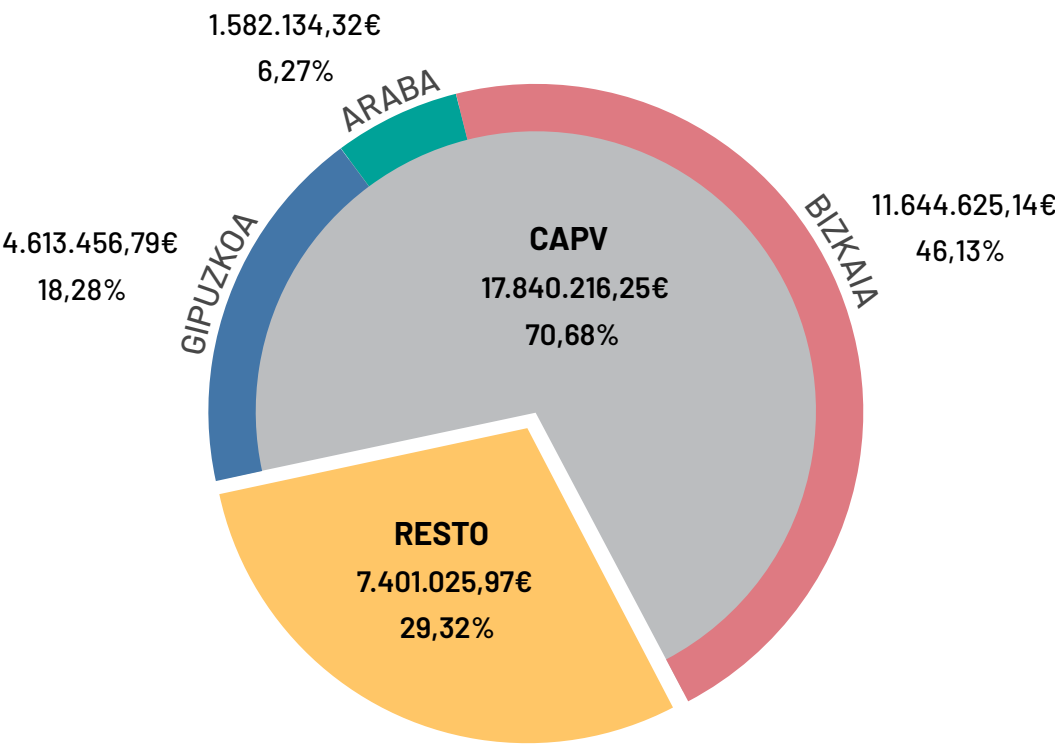


05.07

Gestión medio-ambiental

Como dato reseñable indicar que, del total de lo facturado en el ejercicio 2021 por las empresas proveedoras a Mutualia, incluyendo la parte correspondiente a obras, servicios y suministros sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público, y los demás gastos generados, el 70,68% corresponden a proveedores de la CAPV según el siguiente desglose:

Grafikoa: Hornitzaileen fakturazio-bolumena



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

Tabla: Consumos de energía y agua

Fuente	2020	2021	▲▼	%
Electricidad	61,35%	58,21%	▼	5,12%
Gas natural	23,12%	29,41%	▲	27,21%
Biomasa	14,19%	11,64%	▼	17,97%
Agua M3	8.551,88	8.699,00	▲	1,72%

Tabla: Consumos de energía por fuente

Fuente	2020	2021	▲▼	%
Gigajoules de eléctrica (verde)	8.343,40	8.687,33	▲	4,12%
Gigajoules de gas natural	3.144,05	4.388,81	▲	39,59%
Gigajoules de gasoil ¹	1.997,49	1.737,58	▼	13,01%
Gigajoules de cogeneración	97,66	80,50	▼	17,57%
Gigajoules de cogeneración	17,53	30,02	▲	71,25%
Total	13.600,13	14.924,24	▲	9,74%

(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.

GRI 306 2

GRI 306 103

GRI 204 1

GRI 302 1

GRI 302 5

GRI 303 1

05.07

Gestión medio-ambiental

GRI 306 103

GRI 301 1

GRI 306 1

GRI 306 2

GRI 306 4

GRI 306 5

Tabla: Consumos de papel, cartón y toners

Consumos	2020	2021	▲▼ %
Kilogramos de papel y cartón ^r	8.342,80	7.648,01	▼8,33%
Kilogramos de papel y cartón por persona ¹	12,85	11,78	▼8,33%
Kilogramos de toners ^r	936,00	837,00	▼10,58%
Kilogramos de toners por persona ¹	1,44	1,29	▼10,42%

(1) Sobre plantilla media
(r) reciclaje

Tabla: Residuos

Residuos	2020	2021	▲▼ %
Kilogramos de papel y cartón ^r	17.871	26.463,2	▲48,08%
Kilogramos de papel y cartón por persona ¹	27,54	40,78	▲48,08%
Kilogramos de toners ^r	2.704,50	358,5	▼86,74%
Kilogramos de toners por persona ¹	4,17	0,55	▼86,81%
Kilogramos de luminarias ^{*r}	63,44	49,63	▼21,77%
Kilogramos de luminarias por persona ¹	0,09	0,07	▼22,22%
Kilogramos de pilas ^{*r}	276,08	148,0	▼46,39%
Kilogramos de pilas ² por persona ¹	0,41	0,22	▼46,34%
Kilogramos de plástico ^r	1.230	1.536	▲24,88%
Kilogramos de plástico por persona ¹	1,89	2,37	▲25,40%
Kilogramos de biosanitarios contaminados ^{*i}	1.888,20	2.463,75	▲30,48%
Kilogramos de biosanitarios contaminados por consulta ³	0,012	0,014	▲16,67%
Kilogramos de medicamentos desechados ^{*i}	184,5	234	▲26,83%
Kilogramos de medicamentos desechados por consulta ³	0,00115	0,00132	▲14,78%

(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 (177.737 en 2021)
(*) Residuo peligroso. (r) reciclaje. (i) incineración.

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 2021 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.

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. Estos últimos años, el esfuerzo ha estado centrado 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 ASPANOI (Salud y Bienestar).
- ALBOAN (Igualdad, pobreza y salud, ambiental).
- MEDICUS MUNDI BIZKAIA (Salud y bienestar).
- BANCO DE ALIMENTOS (Pobreza y salud y bienestar).
- CRUZ ROJA (Salud y bienestar, cambio climático, pobreza).
- BERAKAH (Pobreza).
- KUMIKU (Salud y bienestar).
- BAT (Salud y bienestar, pobreza, ambiental).

El resumen de la contribución realizada en 2021 por el equipo EIAS es:

- 4.458 euros destinados a fines sociales por las personas de Mutualia.
- El 67% de las personas de Mutualia ha participado de manera directa en las campañas sociales propuestas.
- Difusión y participación activa en 24 iniciativas solidarias llevadas a cabo por distintas asociaciones y organizaciones.

Además de estas actividades, desde el equipo EIAS se han realizado donaciones de materiales e inmovilizado de Mutualia cuya vida útil ha finalizado, contribuyendo a minimizar los impactos socioambientales. En concreto se ha colaborado con las siguientes asociaciones y ONGDs:

- Fundación ICLI-Amigos de Mufunga -Goicuria Amigos de Mufunga.
- Coordinadora de ONGDs Euskadi.
- EMAUS Araba.
- ROKPA Euskadi.
- Sahara Lagunen Elkarte Gipuzkoa.
- Sahara Lagunen Elkarte Araba.
- BAT.




05.08

Implicación de las personas de Mutualia con la Sociedad

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.

A pesar de haber mejorado la situación de la pandemia durante el 2021, las actividades de voluntariado se han mantenido en la misma situación que en el anterior debido, sobre todo, a las restricciones impuestas por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco. Aún así, Boluntalia sigue contando con 44 personas fijas que participan de manera activa.

 Imagen: Algunas de las organizaciones con las que se ha colaborado en 2021



05

.09

Monetización del valor revertido a la sociedad

Mutualia mantiene un compromiso con sus grupos de interés entre los que está incluida “la sociedad” y, a través de la prestación de servicios sanitarios y de su propia actividad económica, favorece el desarrollo económico y el bienestar del entorno donde desempeña su actividad.

La Monetización del Valor Social es una manera de medir ese compromiso y de mostrar el impacto multiplicador que, como organización, tiene Mutualia en la sociedad.

Aunque Mutualia siempre ha demostrado su vocación de colaboración, durante estos años y, a causa de la pandemia de la COVID-19, se ha visto comprometida la actividad de la entidad con la ejecución de numerosas medidas urgentes y excepcionales.

Dichas medidas han sido establecidas para garantizar la protección social de las personas trabajadoras que causan baja por aislamiento y enfermedad, para reforzar la protección de colectivos vulnerables (profesionales sanitarios y socios sanitarios), así como en favor de las personas trabajadoras autónomas, particularmente afectadas. Y, precisamente, ha sido en la ejecución de las citadas medidas donde se ha puesto de manifiesto el compromiso de Mutualia con la sociedad, dando una respuesta rápida y profesional a las necesidades urgentes de los grupos de interés.

Por todo ello, en el ejercicio 2021 y bajo el modelo GEAccounting, que es una agrupación de interés económico sin ánimo de lucro integrada por distintas universidades y organizaciones, se ha calculado el valor revertido por Mutualia a la sociedad.

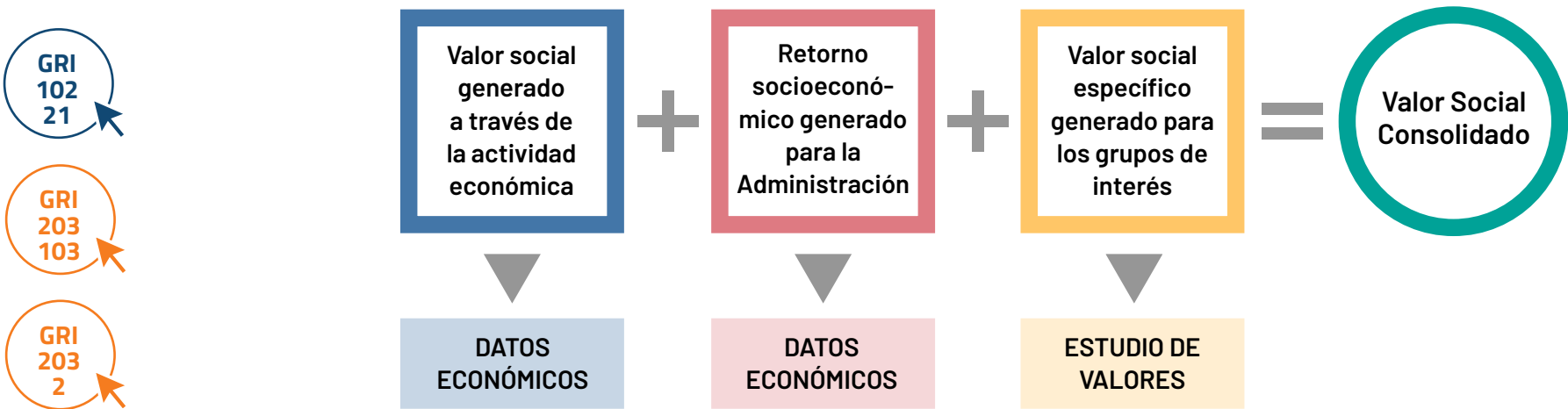
Se ha ampliado la información económica y financiera para poder identificar el valor que realmente se revierte a los grupos de interés, siendo los principales objetivos para abordar este proyecto los siguientes:

- Legitimización 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.

El modelo confeccionado por GEAccounting, permite monetizar de forma objetiva y comparable con otras organizaciones, los valores identificados por los grupos de interés. Distinguiéndose tres ecosistemas de valor que pretenden objetivar lo que se entiende por valor social:

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

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



05

.09

Monetización Social

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 las pruebas médicas.
- Hospitalización en centros propios.
- Cercanía y accesibilidad por la amplia red de centros.
- Información y formación en prevención de riesgos.
- Información y acompañamiento en trámites jurídicos.
- Información y acompañamiento en trámites fiscales.
- Cercanía: comunicación polilingüe a través de todos los canales.
- Facilidad en los trámites (Web, APP).
- Acompañamiento sanitario y administrativo.
- Trato humano y atención personalizada.
- Acuerdos con unidades especializadas.
- Calidad de las instalaciones.
- Aulas de formación: sanitaria y laboral.
- Trabajo estable.
- Medidas de conciliación laboral.
- Capacitación y especialización del personal sanitario, administrativo y técnico-directivo.

Con todo ello y, tras monetizar estas variables tomando como referencia datos cerrados del ejercicio 2021, se puede afirmar que Mutualia cifra su aportación de valor a la sociedad en 578,8 M€ que, dividido entre los ingresos globales 479,4 M€, daría un índice de 1,21, es decir, por cada 1€ que Mutualia ingresa, revierte 1,21€ a la sociedad.

Tabla: Cálculo Valor Social (en €)

	Sociedad	Clientes pacientes y perceptores	Clientes empresas	AAPP	Personal de Mutualia	Provee- dores	Retenido Empresa
Valor Social de Mercado	482.024.913	376.982.768	0	54.895.353	23.031.602	230.527	26.884.663
Valor Social de NO Mercado	96.770.377	93.629.050	91.702.566	93.325.381	3.325.709	0	0
A. Valor Social Integrado (VASI)	578.795.290	470.611.819	91.702.566	148.220.734	26.357.311	230.527	26.884.663
B. Ingresos Globales	479.416.774						
(A/B) Índice Valor Social Añadido	1,21						

El valor en unidades monetarias revertido a la sociedad es de 578,8 M€, inferior en 54 M€ al del ejercicio anterior debido, principalmente, a la disminución de las prestaciones abonadas derivadas de la COVID-19. Sin embargo, el índice de valor social del ejercicio 2021 (1,21) es superior al del ejercicio 2020 (1,13) ya que, si bien el valor social integrado aportado a la sociedad es algo menor, su tanto por ciento sobre los ingresos recibidos por la mutua es mayor, puesto que la financiación recibida por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social para hacer frente a las medidas excepcionales decretadas por el COVID-19, también ha sido menor.

Se puede apreciar como el valor diferencial y la cultura organizativa de Mutualia contribuyen directamente a sus mutualistas y al ahorro de las administraciones públicas que, a su vez, revierte en la sociedad en general.

05

.10

Comunicación con los grupos de interés

El ejercicio 2021 ha seguido marcado por la situación de pandemia, aunque desde un punto de vista de la comunicación con los grupos de interés, las necesidades han sido menores y, por lo tanto, se puede afirmar que ha sido un año de estabilización en las acciones de comunicación. En cualquier caso, se ha seguido con el desarrollo del modelo de comunicación digital, acelerado por la situación de pandemia.

Un ejemplo claro se puede ver en los indicadores de visitas a la página WEB, donde en el ejercicio 2020 se produjo el récord en el número de sesiones y número de visitas a páginas y, en 2021, se ha producido una reducción de los dos indicadores de un 15,6% y 26,66% respectivamente, pero que, si se comparan con el ejercicio 2019, los datos de 2021 son muy superiores.

Del mismo modo se han comportado la mayoría de los indicadores, que han sufrido un decremento en comparación con el año 2021 por la excepcional situación que supuso el año 2020. No obstante, las publicaciones digitales, “Mutualia i” y “MutuaLEX” han incrementado el número de tiradas, incrementándose también el número de personas receptoras, con una tasa de apertura en torno al 25%.

Respecto a la actividad en las redes sociales, Mutualia sigue con una estrategia de presencia y contenido que aporte valor a sus públicos, centrándose solo en *Twitter*, *Youtube* y, sobre todo, *Linkedin*.

Un dato para destacar del ejercicio 2021 es el volumen de impactos positivos que ha tenido Mutualia en los medios de comunicación, 494 frente a los 311 de ejercicio 2020. En esta cifra tienen mucho que ver la colaboración que realizó Mutualia en la campaña de vacunación de la COVID-19, poniendo sus centros y profesionales al servicio del Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

En 2021, 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. Como actividades destacadas, durante el 2021 se ha participado como KIDE en el proyecto “Jendaurrean erabili”, impulsado por el clúster de sociolingüística y la UPV/EHU y donde se encuentran otras 22 empresas e instituciones. Además, se ha participado en las distintas acciones que realiza Gipuzkoa Berdinago como miembro permanente.

Durante el ejercicio 2021 se ha realizado una encuesta interna sobre la percepción que tienen del uso del euskera las personas que son atendidas en los centros sanitarios de Mutualia. Se realizaron 362 entrevistas y, del resultado de las mismas, se han establecido distintas acciones de mejora a desarrollar durante el ejercicio 2022.

Tabla: Indicadores WEB y Redes Sociales

Indicador		2020	2021	▲▼ %
Twitter	Publicaciones	1.044	995	▼4,69%
	Seguidores	1.015	1.044	▲2,86%
Linkedin	Publicaciones	370	342	▼7,57%
	Seguidores	2.066	2.365	▲14,47%
Youtube	Vídeos publicados	39	5	▼87,18%
	Visualizaciones	55.907	40.876	▼26,89%
WEB	Nº de sesiones	383.242	323.355	▼15,63%
	Nº visitas a páginas	817.697	599.660	▼26,66%

06

Línea estratégica 02: **Refuerzo del compromiso de las personas**



06.01

Personas

En el anterior plan estratégico, donde la gestión se realizaba por cuatro ámbitos, uno de ellos estaba dedicado exclusivamente a las personas que trabajan en Mutualia. En el nuevo Plan Estratégico 2021-2025, se ha pasado de los ámbitos a las líneas estratégicas, y también se ha dedicado una línea exclusivamente al refuerzo del compromiso de las personas como 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 2021. La mayoría de estos indicadores están referenciados al número de personas en plantilla a 31 de diciembre, salvo los que se calculen en base a la plantilla media anual, en cuyo caso, se indicará dicha referencia.

Gráfico: Número de personas

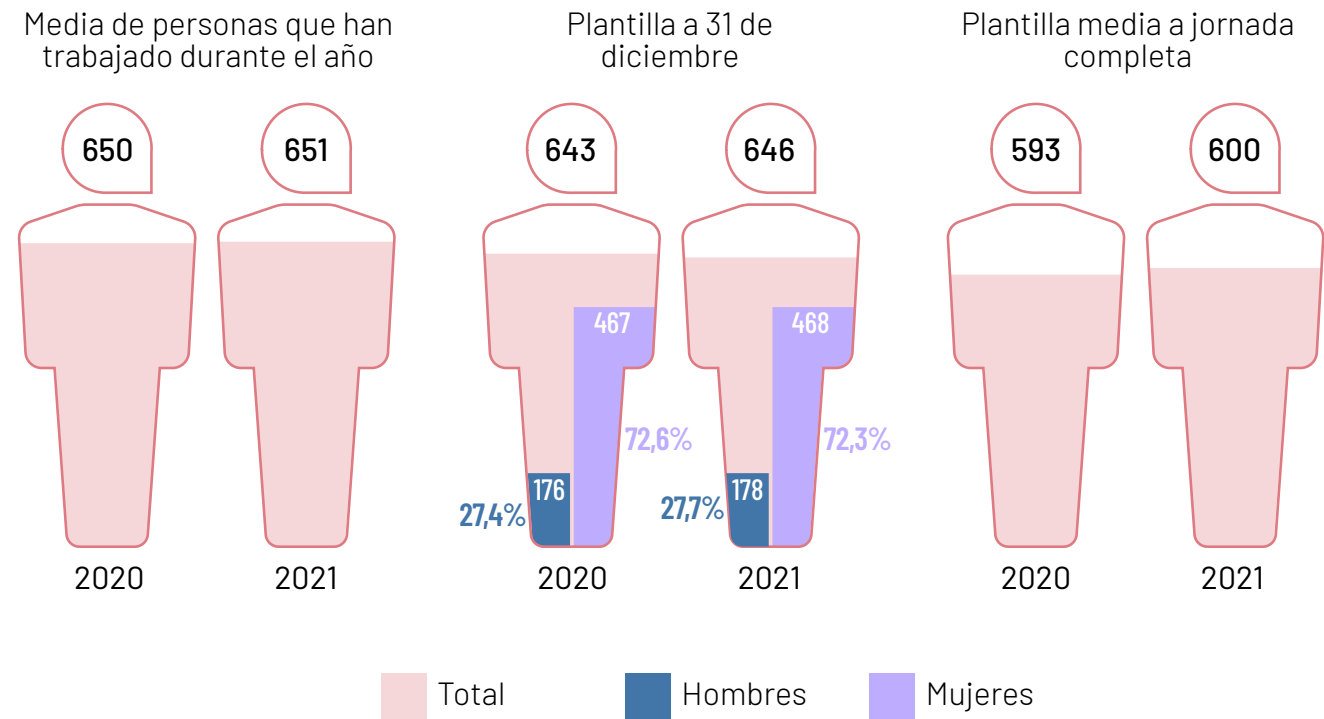
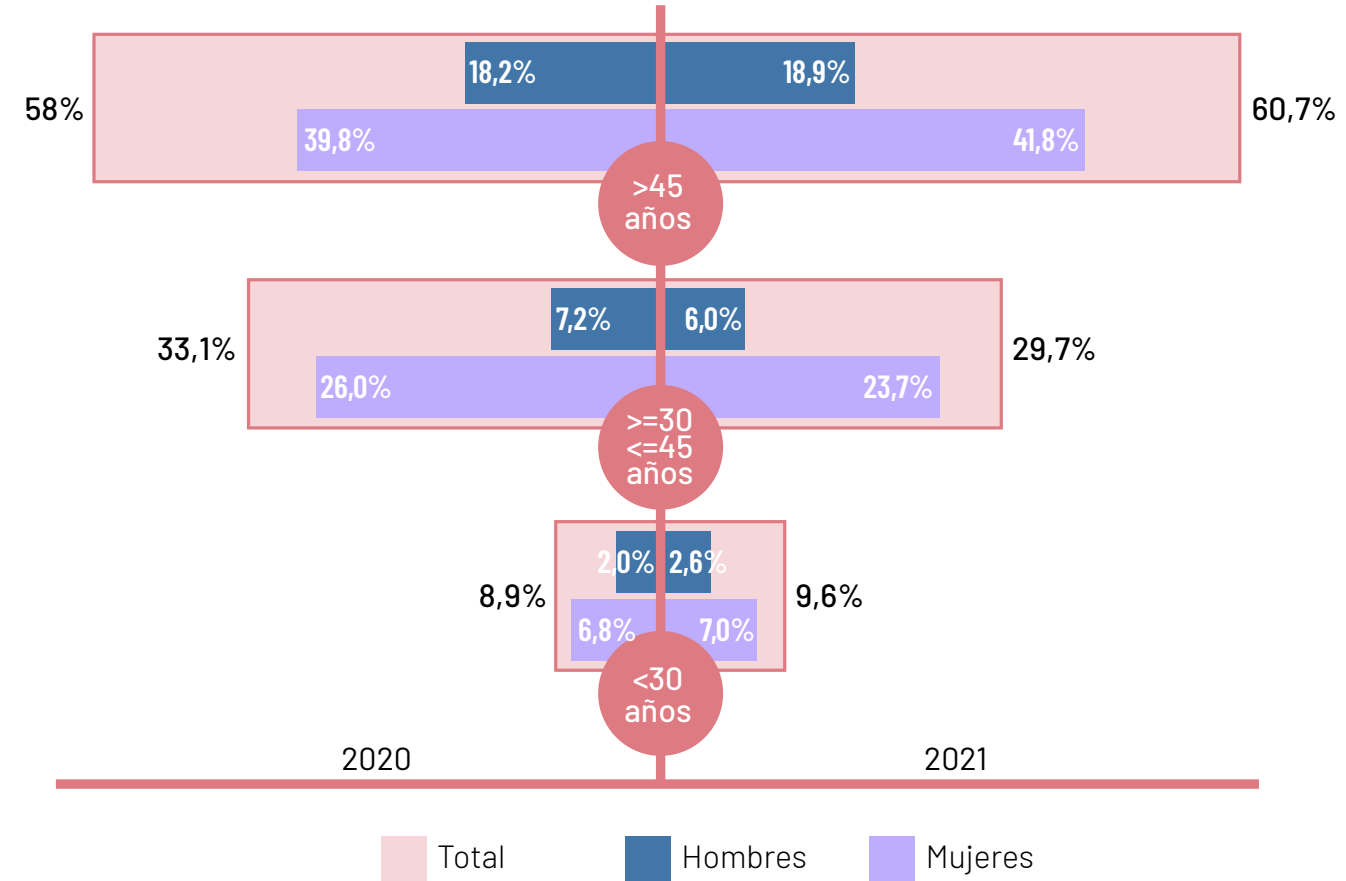


Gráfico: Distribución de las personas por tramo de edad



GRI 102 7

GRI 102 8

GRI 401 103

GRI 405 1

06

.01

Personas

Tabla: Distribución de las personas por género y cualificación

Grupo ^{1/} Nivel ¹	Cualificación	Mujeres		Hombres	
		2020	2021	2020	2021
G0N0	Titulado Superior	%0,00	% 33,33	%100	% 66,67
G1N1	Titulado Superior	%40,74	% 39,29	%59,26	% 60,71
G1N2	Titulado Superior	%53,33	% 52,05	%46,67	% 47,95
	Titulado Superior	%62,96	% 61,40	%37,04	% 38,60
G1N3	Titulado Medio	%66,67	% 66,67	%33,33	% 33,33
	FP	%60,00	% 66,67	%40,00	% 33,33
G2N4	Titulado Superior	%54,29	% 55,56	%45,71	% 44,44
	Titulado Medio	%84,18	% 85,34	%15,82	% 14,66
	FP	%63,16	% 55,55	%36,84	% 44,45
G2N5	Titulado Superior	%71,43	% 75,00	%28,57	% 25,00
	Titulado Medio	%80,00	% 80,00	%20,00	% 20,00
	FP	%69,23	% 73,81	%30,77	% 26,19
	Sin cualificación	%100,00	% 100,00	%0,00	% 0,00
G2N6	Titulado Superior	%85,71	% 82,35	%14,29	% 17,65
	Titulado Medio	%85,71	% 82,35	%14,29	% 17,65
	FP	%87,39	% 84,00	%12,61	% 16,00
	Sin cualificación	%66,67	% 66,67	%33,33	% 33,33
G3N7	Sin cualificación	%50,00	% 100,00	%50,00	% 0,00
G3N8	FP	%62,50	% 0,00	%37,50	% 100,00
	Sin cualificación	%57,14	% 25,00	%42,86	% 75,00

(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.

06.01
Personas

Gráfico: Distribución de las personas por tipo de contrato

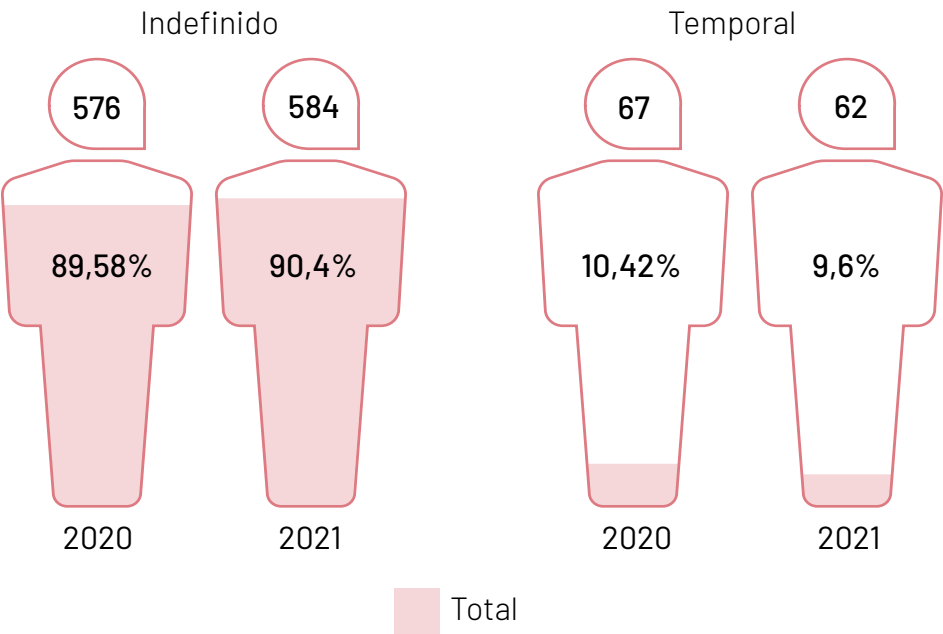


Gráfico: Distribución de las personas por tiempo de contrato

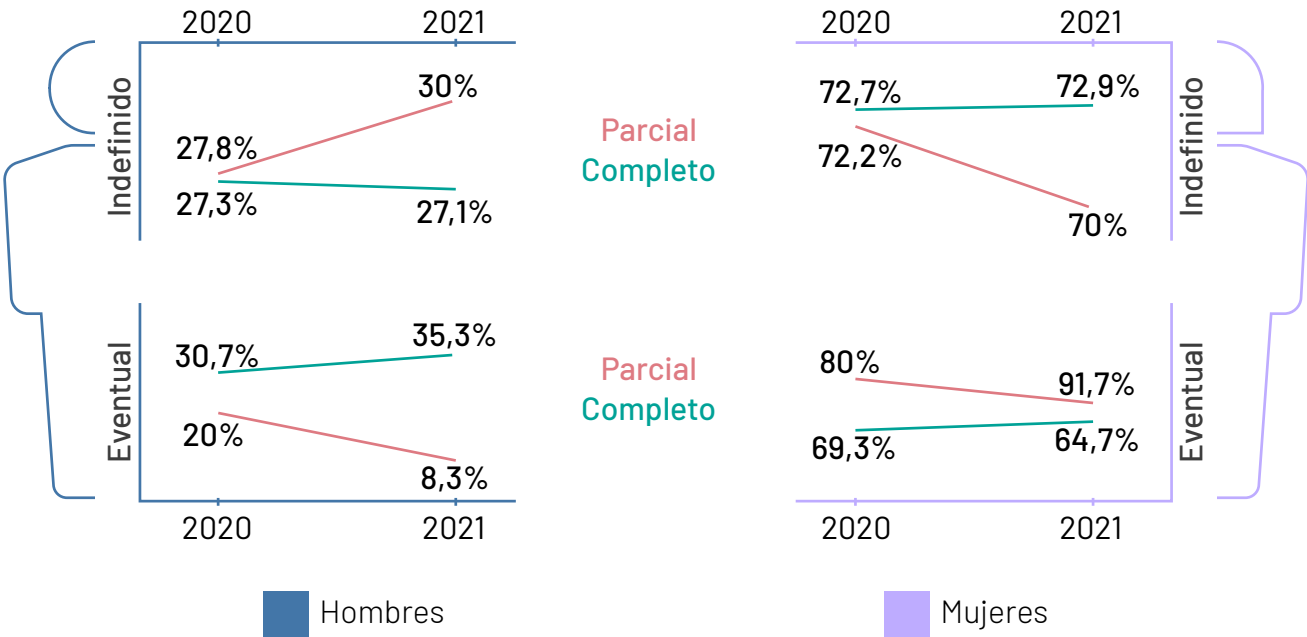
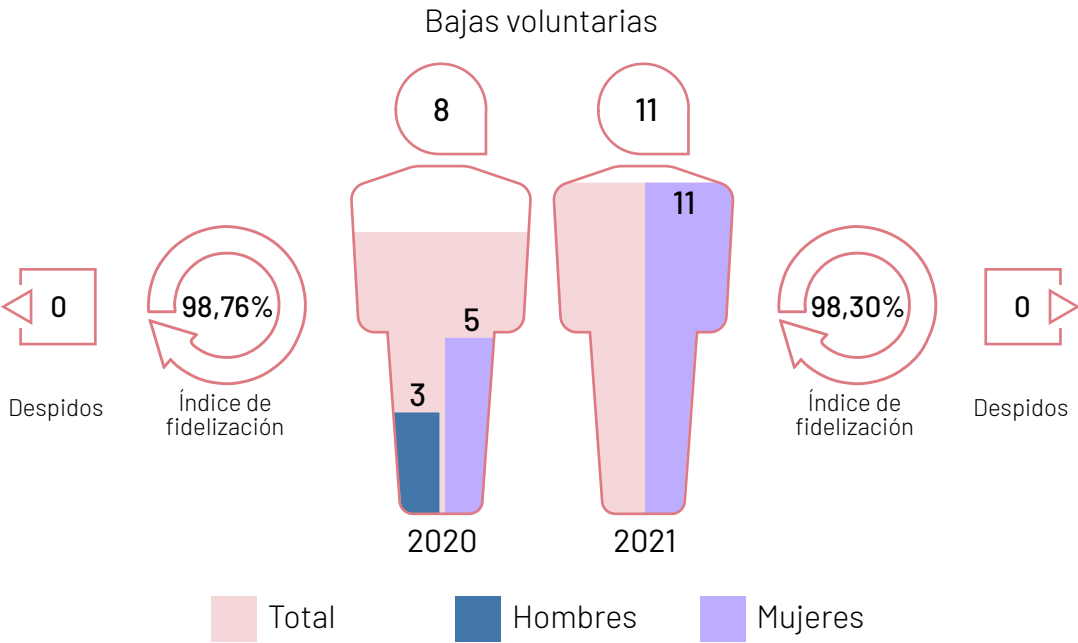


Gráfico: Fidelización de las personas



GRI 102 8
GRI 401 1
GRI 405 1

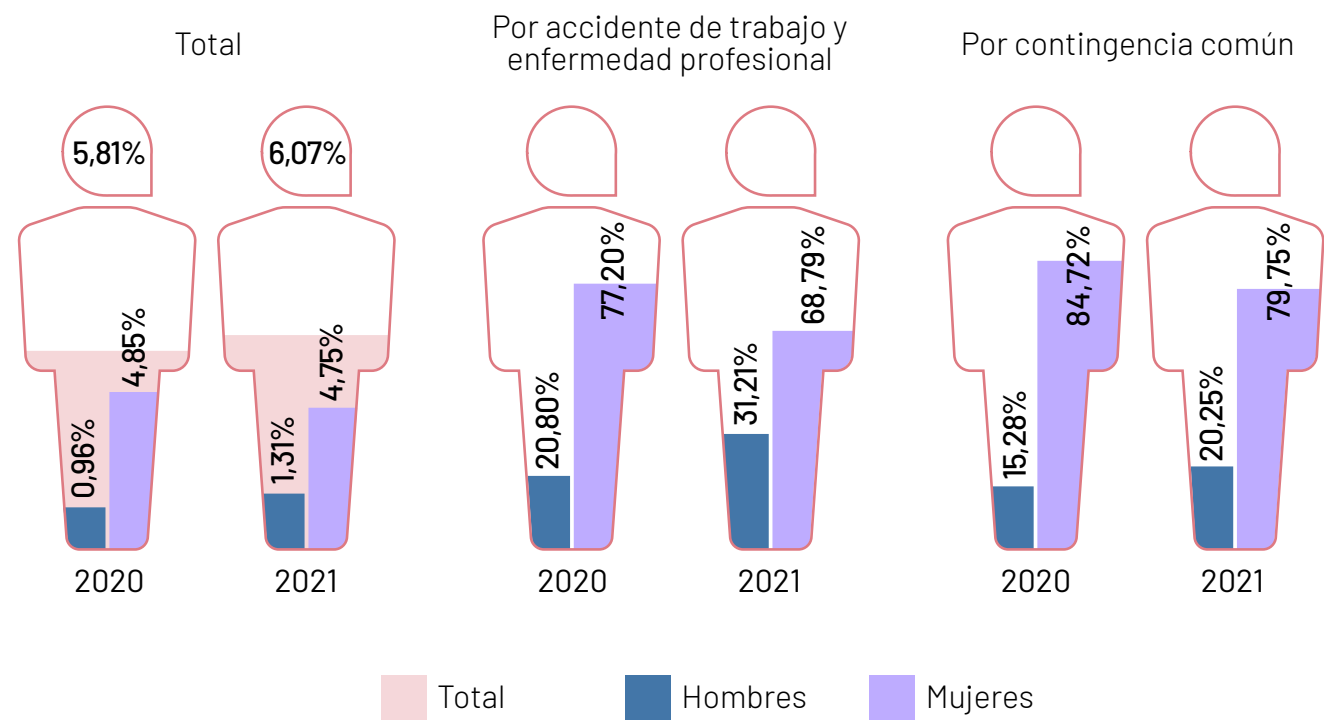
06.01

Personas

A pesar de las limitaciones en materia de contratación y conforme al marco normativo aplicable, la política de gestión de personas tiene como objetivo fidelizarlas. En 2021, en lo relativo a contratación, se ha reducido la eventualidad por la incorporación de 7 personas con contratos indefinidos y la conversión de 23 contratos existentes, de eventuales en indefinidos, situándose la ratio de eventualidad en un 9,6%(62 personas eventuales de 646) frente a 10,42% (67 personas eventuales de 643) del ejercicio 2020. De estos 30 contratos indefinidos se han beneficiado 23 mujeres y 7 hombres, un 76,7% y un 23,3% respectivamente.

La tasa de estabilidad o fidelización de la plantilla de Mutualia se mantiene muy elevada con un 98,30%, siendo el índice de rotación de un 1,7% en el 2021 frente a un 1,24% en el 2020 (incluidos despidos y bajas voluntarias, sin incorporar excedencias). Las bajas voluntarias de mujeres en 2021 han supuesto un 100% del total (11 sobre 11) mientras que en 2020 supusieron un 62,50% del total (5 sobre 8).

Gráfico: Ausencias en el trabajo



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, no habiendo diferencias salariales, por tanto, entre hombres y mujeres.

No obstante, el salario base de convenio está afectado desde 2010 con una reducción del 5% tras haber sido encuadrada la actividad de Mutualia dentro del Sector Público Estatal y haber aplicado las limitaciones presupuestarias legalmente establecidas para el sector público en las diferentes Leyes de Presupuestos Generales del Estado. En los años 2016 y 2017 se ha incrementado el 1% cada año, en 2018 el incremento ha sido de un 1,75% (en dos tramos 1,5% desde el 1 de enero, más un 0,25% desde el 1 de julio) y en 2019 del 2,50% (2,25% desde el 1 de enero de 2019, más otro 0,25% adicional con efecto desde el 1 de julio de 2019). Desde 2020 se ha referenciado directamente a lo que los Presupuestos Generales del Estado determinen como incremento para los funcionarios y funcionarias.

El ratio del salario máximo sobre el salario medio de Mutualia es de 3,65 (si incluimos la parte variable que está regulada por Ley, es de 4,56). El ratio del salario máximo sobre el salario mínimo del personal fijo en Mutualia es de 6,97 (incluyendo la parte variable, que ésta regulada por Ley, es de 7,97).

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

GRI 102 38

GRI 102 39

GRI 405 2

06

.01

Personas

En julio de 2021, y en aplicación del RD 902/2020, se realizó y trasladó 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 extrasalariales.

Del análisis de la brecha salarial se determina que en la retribución global en 2020 no se alcanza el 25% de diferencia, ni en los promedios, ni en las medianas de la retribución efectiva, ni en la retribución equiparada.

En el ejercicio 2021, también se ha procedido a realizar la valoración de puestos de igual valor, acordándose, dentro del seno del Comité de Igualdad, realizar de nuevo una auditoría retributiva cuando se publique la orden que la desarrolle.

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: 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



06

.01

Personas

Formación y gestión del conocimiento

En el ejercicio 2021 se ha seguido potenciando la gestión del conocimiento como mecanismo clave para el despliegue y desarrollo de los proyectos estratégicos pero, obviamente, se ha cambiado la forma en que las personas de Mutualia acceden a la formación y al conocimiento, pasando de un modelo presencial, a la generalización de las videoconferencias y el *e-learning* como herramientas fundamentales para garantizar la continuidad del crecimiento de los equipos.

La formación se ha incrementado en la mayoría de sus indicadores, destacando el aumento en un 42,20% en el número de horas de formación totales.

La formación no presencial, aunque en menor medida, ha seguido incrementándose respecto al año anterior por el mantenimiento de la situación de pandemia. En el ejercicio 2021, el 62,84% de la formación se ha desarrollado *online*.

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.

En el ejercicio 2021 se ha trabajado en la creación de una plataforma formativa propia que contemple desde el plan de acogida a un catálogo amplio de cursos *online*, con itinerarios de formación adaptados a cada perfil/puesto. Esta plataforma estará operativa en el primer trimestre de 2022.

Durante el 2021, también se han seguido realizando las jornadas de divulgación del conocimiento interno a través de Elkar Ezagutu del proyecto Boga.

Tabla: Datos relevantes de formación

Indicador de formación	2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Nº de personas únicas que han asistido a acciones formativas	401	155	556	343	123	466
Nº asistentes totales a acciones formativas	1.394	615	2.009	2.012	733	2.745
Inversión en formación (miles de €)	-	-	108,1	-	-	175,5
Media de horas de formación persona ¹	-	-	31,2	-	-	43,49
Total horas formación	12.841	5.664	18.505	21.901	4.414	26.315
Nº jornadas formación interna	-	-	81	-	-	94
Media de horas de formación interna persona ¹	-	-	7,05	-	-	7,13
Nº personas formadoras	-	-	38	-	-	58

(1) Sobre plantilla media anual

GRI 404 103

GRI 404 1

GRI 404 2

06.01
Personas

Proyecto Boga

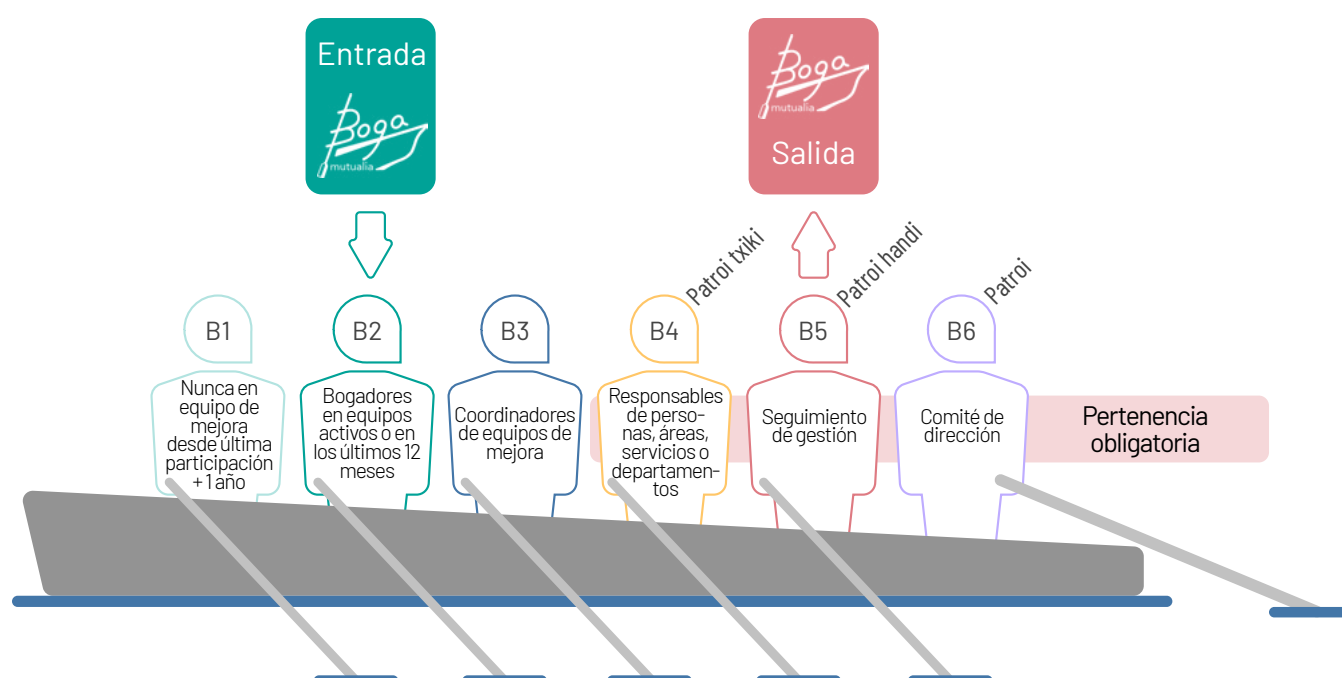
Boga es un espacio de crecimiento y desarrollo de todas las personas que, o bien de forma voluntaria, o bien por responsabilidad en la organización, deben desarrollar sus comportamientos y liderazgo en coherencia con los Valores. Los objetivos de Boga son:

- 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 2021, el proyecto Boga ha contado con la participación de 209 personas, lo que representa un 32% de la plantilla media.

Gráfico: Perfiles de liderazgo en Boga



El aspecto más relevante del desarrollo formativo realizado en 2021 ha sido el dedicado a la ética. Mediante un programa formativo que se lleva a cabo en el Centro de Ética Aplicada de la Universidad de Deusto, el Equipo de Seguimiento de Gestión, el Comité de Empresa y el colectivo de personas líderes (Boga), han seguido una serie de sesiones presenciales y *online*, sobre ética empresarial, tratando temas como la ética y cultura organizacional, el liderazgo ético, los valores éticos de las empresas o los valores personales y aspectos éticos de la toma de decisiones.

En concreto, durante el ejercicio 2021 se han realizado dos cursos de ética para las personas del proyecto Boga, “Ética organizacional I” y “Ética organizacional II”, en los que han participado 124 y 126 personas, respectivamente.

06.01
Personas

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

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

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

Durante el ejercicio 2021 se ha tenido que mantener la gestión específica iniciada en 2020 por la situación generada por la pandemia y, por ello, se han seguido centrando los esfuerzos preventivos y la mayor parte de la dedicación de la organización, en los aspectos relativos a la prevención de la COVID-19.

De los 9 accidentes de trabajo con baja que se han producido en 2021, 6 se corresponden con contagios por la Covid, no habiéndose producido ninguno por esta circunstancia en el ejercicio 2020.

Tabla: Indicadores de siniestralidad

Indicador	2020	2021
Accidentes de trabajo (en jornada laboral y con baja)	3	9
Accidentes in itinere con baja	4	4
Días de baja (total, incluyendo los in itinere)	294	401
Sucesos investigados	48	50

Tabla: Indicadores de siniestralidad por sexo

Índice por sexo	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de incidencia con baja	4,35	5,69	17,09	5,62
Índice de incidencia total con y sin baja	44,97	51,13	51,28	28,09

Tabla: Indicadores de siniestralidad por territorio

Índice x territorio	2020				2021			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4
Índice de incidencia con baja	5,67	6,57	0	0	22,81	6,33	0	0
Índice de incidencia total con y sin baja	34,02	26,27	12,34	0	59,88	31,66	35,33	0

06

.01

Personas

Conciliación vida familiar, personal y laboral

Durante el 2021, Mutualia ha elaborado su VI Plan de Igualdad 2021-2024, negociado con la representación legal de los trabajadores (RLT) y dando respuesta a los requisitos establecidos en el RD 901/2020 y 902/2020 en materia de contenidos del diagnóstico y a la concreción del plan en objetivos y acciones en cada uno de los 8 ámbitos de actuación, realizándose la auditoría retributiva y el registro del Plan en el REGCON.

En el ejercicio 2021 se han facilitado hasta 385 medidas de conciliación de las cuales 289, un 76,06%, 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 2021 se han acogido a estas medidas de flexibilidad horaria, organizativa y departamental 246 personas, sin tener en cuenta las personas con trabajo a distancia por motivo de la pandemia.

Tabla: Medidas de conciliación

Medida de conciliación	2020			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Reducciones de jornada	59	2	61	49	3	52
Reducciones de jornada+ acumulación de la reducción	5	5	10	5	1	6
Excedencias y permisos sin sueldo	47	9	56	50	11	61
Acumulación lactancia	9	1	10	7	4	11
Permiso de paternidad	-	-	-	-	-	-
Bonificación Suspensión Contrato por paternidad	-	-	-	-	-	-
Cambio centro de trabajo y aproximación al domicilio	20	3	23	8	1	9
Medidas flexibilidad organizativa (flexibilidad horaria, jornada a la carta, etc)	176	72	248	170	76	246
Teletrabajo ¹	-	-	169	-	-	126
Total	465	156	621	289	96	385

(1) Debido a la medidas excepcionales de teletrabajo implementadas en la época de pandemia, el dato de 2020 y 2021 es la media de personas conectadas diariamente, sin que pueda establecerse una segmentación por sexo. En 2021 no está todavía aprobado un marco que regule el trabajo a distancia en Mutualia, por lo que, aún se considera como una medida de conciliación.



06


.01

Personas

En el apartado de flexibilización de la jornada destaca el trabajo a distancia, manteniéndose durante el año 2021 las medidas iniciadas en el 2020 por motivo de la pandemia.

En diciembre de 2021 se ha alcanzado un acuerdo marco para la implantación del trabajo a distancia en base a la Ley 10/2021 de 9 de julio, de trabajo a distancia, donde se regula el marco, tanto para los supuesto inferiores al 30%, como para los superiores, configurando un amplio abanico de opciones de adaptación a cada supuesto que pueda darse. Este marco se firmó por la Dirección y RLT el 27 de diciembre de 2021 y se remitió posteriormente, mediante RED SARA, a nuestro órgano de control y tutela la Dirección General de Ordenación y Seguridad Social.

Además, y buscando acercar a las personas a su domicilio, se facilita que en periodos de ausencias prolongadas se realicen sustituciones internas, habiéndose dado en 2021, 9 cambios/acercamientos, 8 de mujeres y 1 de un hombre. El número de cambios en este ejercicio se reduce ya que la estabilidad de las personas en los puestos ha sido mayor por haberse tratado de ausencias de mayor duración.

 Tabla: Otros recursos asignados para favorecer la conciliación

Destino de los recursos	2020	2021
Bonificación económica por nacimiento descendiente	3.000,00 €	3.600,00 €
Ayudas escolares a hijos e hijas del personal	86.797,05 €	91.041,96 €
Ayuda para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años	2.444,44 €	3.078,50 €
Total	92.241,49 €	97.720,46 €



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 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.

Con el inicio de la pandemia, la comunicación interna se volvió más importante que nunca, sobre todo en los primeros meses de incertidumbre y miedo en los que no bastaba solo con tomar las medidas necesarias de prevención para tener unas condiciones de trabajo seguras, era muy importante tranquilizar a las personas con consejos, procedimientos, etc. Desde el primer momento, fue muy crucial la implicación efectiva del director gerente, que encabezó el Comité de Crisis de cuyas decisiones se informa, tras cada reunión, a todas las personas de Mutualia.

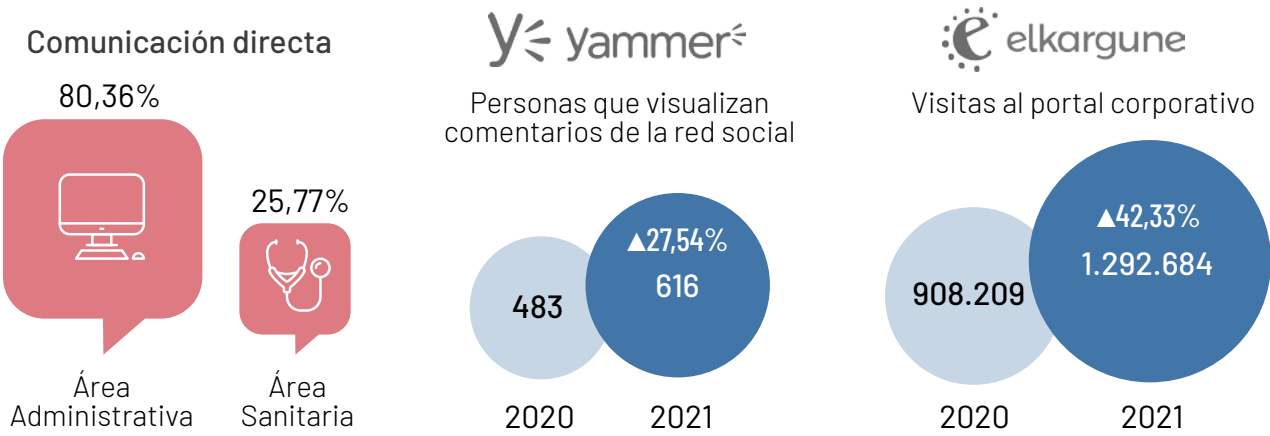
Durante el ejercicio 2021, la situación de la pandemia se ha mantenido con distintas intensidades y algunas de las medidas que se generalizaron, como el trabajo a distancia, han seguido condicionando el día a día de las relaciones entre las personas de Mutualia.

La forma de comunicación más valorada en Mutualia es la presencial (encuesta sobre la comunicación interna en Mutualia, 2018), por ello, existían dudas de cómo iba a incidir el trabajo a distancia en la percepción de las personas. Afortunadamente, el avance en la transformación digital experimentado en Mutualia en los últimos años, ha permitido seguir realizando este tipo de comunicaciones a través de videoreuniones donde, sobre todo, la conversación se podía seguir manteniendo. Durante el ejercicio 2021 se comenzó con un nuevo sistema de medición del alcance de este tipo de comunicación, obteniéndose resultados distintos en función del área analizada, así, en las áreas administrativas se llegó al 80,36% de las personas y en las áreas sanitarias, solo al 25,77%. Estos datos demuestran, por un lado, que el trabajo a distancia no ha afectado a la comunicación directa (aunque sea por medios telemáticos) y que es necesario llegar a más personas de las áreas sanitarias que, aunque complementan su comunicación a través de otros canales, como el mail o Elkargune, la verdadera bidireccionalidad se produce con esta comunicación directa “cara a cara”.

También ha sido muy importante que, al portal corporativo Elkargune, se pudiese acceder desde cualquier ubicación, teniendo como consecuencia un incremento mantenido de su uso desde el inicio de la pandemia. El incremento de visualizaciones de Elkargune del ejercicio 2021, con respecto al año anterior, ha sido de un 42,33%, aunque el nivel de interacción (comentarios, me gustas, etc.) ha sido muy similar al ejercicio anterior. En el último trimestre de 2021 se inició el proceso de cambio de versión del portal corporativo para mejorar la experiencia de uso, sobre todo en su utilización mediante dispositivos móviles.

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

Gráfico: Algunos indicadores de comunicación interna



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 el ejercicio 2021 se celebró la décima edición del “Día de Clientes” marcado por la situación de pandemia y que tubo como lema “tan lejos... tan cerca”, precisamente por la situación provocada por esta crisis sanitaria y que ha afectado a las relaciones y los servicios que se prestan a los distintos tipos de clientes.

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 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.



Imagen: Resumen de los 10 años de celebración del “Día de Clientes”



07

Línea estratégica 03: **Innovación en servicios**



07.01

Babestutako pertsonak

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?:

Gráfico: Personas protegidas. Afiliación media en Contingencia Profesional (CP)

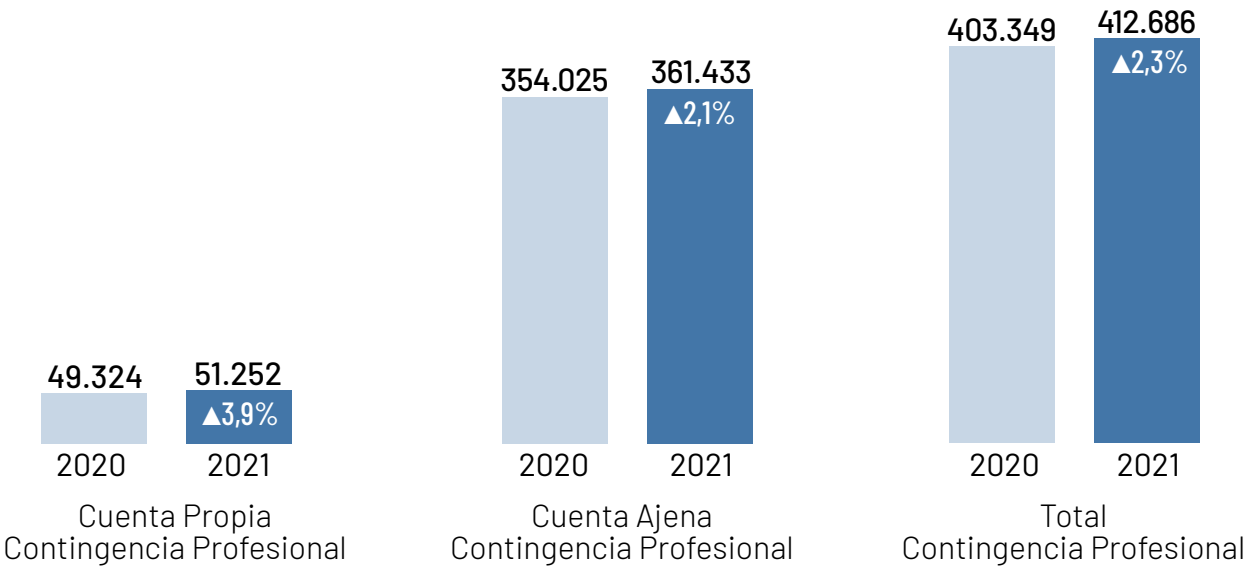
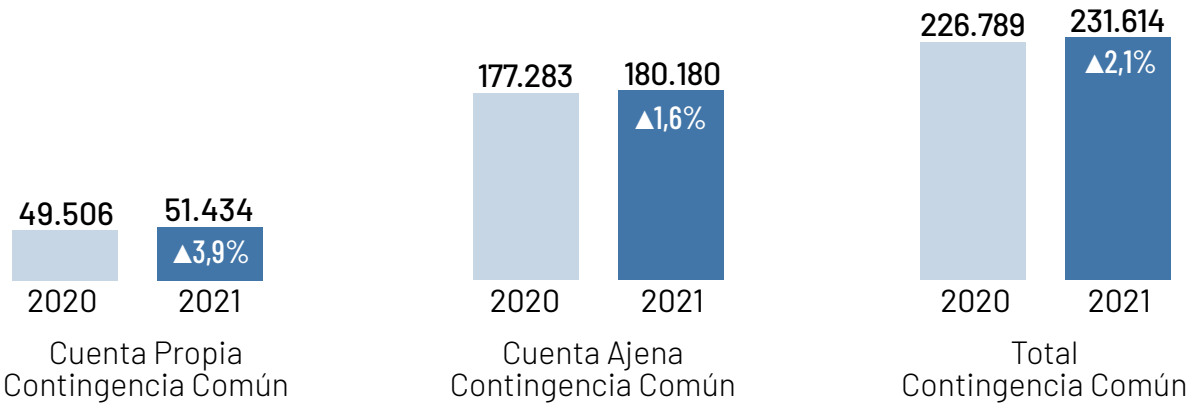


Gráfico: Personas protegidas. Afiliación media en Contingencia Común (CC)



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 412.696 personas que conforman la población afiliada media se reparten proporcionalmente por territorios de la siguiente forma:

Gráfico: Personas protegidas en contingencia profesional, distribución por territorios



07

.02

Osasun-
asistentzia

En 2021 la actividad sanitaria global se ha visto incrementada en un 12,18% con respecto al ejercicio anterior, pasando de 288.282 actuaciones sanitarias en 2020 a las 323.397 de 2021. A pesar de este fuerte incremento, el volumen de actividad sanitaria sigue sin alcanzar los niveles prepandémicos del ejercicio 2019, evidenciando que la situación de la pandemia por la COVID-19 sigue afectando y teniendo consecuencias en la vida laboral. A nivel individualizado, destaca ligeramente el incremento de las sesiones de fisioterapia, con un aumento de actividad de más del 15%.

La actividad que menor crecimiento ha tenido han sido las intervenciones quirúrgicas, con un 7,8%, motivado por el menor descenso experimentado el año anterior por efecto de la pandemia. Este indicador si se sitúa en cifras similares al ejercicio 2019.

Los diagnósticos más frecuentes de las patologías por COVID-19 reconocidas como accidente laboral en el personal englobado en actividades sanitarias y sociosanitarias, se han visto minorados en 2021 de forma significativa, pasando de representar el 17,79% sobre el total de bajas ocurridas en 2020, a un 5,46% en 2021.

Tabla: Actividad sanitaria global

Actividad	2020	2021	▲▼ %
Primeras consultas	47.769	52.705	▲10,33%
Consultas sucesivas	111.050	123.277	▲11,01%
Intervenciones quirúrgicas	1.628	1.755	▲7,80%
Pruebas diagnósticas	42.348	46.982	▲10,94%
Sesiones de fisioterapia	85.487	98.678	▲15,43%
Total	288.282	323.397	▲12,18%

La actividad sanitaria en Contingencia Profesional supone prácticamente el 92% de la actividad sanitaria global de Mutualia, por ello, el comportamiento de cada uno de sus indicadores es similar al global, destacando el 16,29% de incremento en las sesiones de fisioterapia, tal y como se recoge en la siguiente tabla.

Tabla: Actividad sanitaria en Contingencia Profesional

Actividad	2020	2021	▲▼ %
Primeras consultas	38.274	41.924	▲9,54%
Consultas sucesivas	100.320	111.097	▲10,74%
Intervenciones quirúrgicas	1.574	1.697	▲7,81%
Pruebas diagnósticas	41.176	45.721	▲11,04%
Sesiones de fisioterapia	82.600	96.058	▲16,29%
Total	263.944	296.497	▲12,33%

07

.02

Osasun-
asistentzia

La siguiente tabla 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.



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

Diagnósticos	% S/ Total de casos		% Días indemnizados		Duración media (días)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Dolor en la parte inferior de la espalda	6,29%	7,09%	3,75%	3,98%	22,57	21,22
COVID - 19	17,79%	5,46%	12,21%	6,96%	25,98	48,17
Contractura de músculo, otra localización	4,35%	4,76%	2,23%	2,32%	19,36	18,39
Herida abierta no especificada de otro dedo de mano, sin daños en la uña, contacto inicial	2,94%	3,30%	1,11%	1,23%	14,22	14,1
Esguince de ligamentos de columna cervical, contacto inicial	1,97%	2,30%	1,93%	1,98%	37,11	32,45
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo derecho, contacto inicial	1,71%	2,01%	1,23%	1,36%	27,09	25,43
Cervicalgia	1,61%	1,98%	1,50%	1,44%	35,3	27,42
Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo izquierdo, contacto inicial	1,54%	1,84%	1,08%	1,15%	26,48	23,61
Lumbago con ciática, lado no especificado	0,93%	1,13%	1,30%	1,30%	53,12	43,59
Contusión de pared anterior derecha del tórax, contacto inicial	0,76%	1,12%	0,41%	0,58%	20,64	19,63
Entesopatía, no especificada	1,02%	1,08%	0,80%	0,68%	29,62	23,75
Dolor en columna dorsal	0,87%	1,07%	0,43%	0,43%	18,56	15,07
Resto	58,21%	66,86%	72,03%	76,60%	46,43	42,84

En cuanto a la actividad sanitaria realizada en Contingencia Común, su comportamiento en cuanto a recuperación de indicadores ha sido similar al de la Contingencia Profesional, aunque lejos todavía de las 42.415 asistencias realizadas en 2019. El único indicador que no ha seguido la tendencia ha sido el de sesiones de fisioterapia, que ha sufrido una reducción del 9,25% con respecto al año anterior y que, comparado con 2019, esta reducción sería del 54,6%.

Tabla: Actividad sanitaria en Contingencia Común

Actividad	2020	2021	▲▼ %
Primeras consultas	9.495	10.781	▲13,54%
Consultas sucesivas	10.730	12.180	▲13,51%
Intervenciones quirúrgicas	54	58	▲7,41%
Pruebas diagnósticas	1.172	1.261	▲7,59%
Sesiones de fisioterapia	2.887	2.620	▼9,25%
Total	24.338	26.900	▲10,53%

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, prestándose servicios sanitarios a terceros, como a otras mutuas o al Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco. Este tipo de asistencia genera un volumen de ingresos que, sin bien en el ejercicio 2020 se vio afectado por la situación de la pandemia, en 2021 se ha comportado de una manera similar a cualquier año prepandémico.

Tabla: Facturación por asistencia sanitaria a terceros

Actividad	2020	2021	▲▼ %
Jurídicos/Accidentes de tráfico	505.176,25 €	605.153,24 €	▲19,79%
Otras Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social	318.884,92 €	429.822,18 €	▲34,79%
Mutuas de Corporación Rama	195.385,22 €	235.932,46 €	▲20,75%
Departamento de Sanidad del GV/ Osakidetza	189.818,15 €	184.834,76 €	▼2,63%
Empresas autoaseguradoras	161.576,51 €	156.608,10 €	▼3,07%
Otros	11.942,74 €	23.265,18 €	▲94,81%
Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)	6.356,83 €	6.715,70 €	▲5,65%
Total	1.389.140,62 €	1.642.331,62 €	▲18,23%



07

.03

Osasun- kudeaketa

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. Actualmente están operativos catorce comités, de los que se detallan, a continuación, los que están más relacionados con la eficiencia, dejando para el punto 8.4 de esta memoria, los que están más dirigidos a la seguridad de pacientes.

Comité de Docencia, Formación e Investigación (DOFI)

Este comité agrupa a las personas encargadas de la formación en Mutualia y a los responsables de formación del Área Sanitaria de cada territorio. Elabora el plan de formación y la memoria científica, donde destacan varios aspectos, como un importante aumento en la producción científica de Mutualia, así como la importante implicación de Mutualia con la sociedad a través, tanto de personas que colaboran con entidades docentes (UPV, Universidad de Deusto, Academia de Ciencias Médicas de Bilbao, etc.), como por medio de convenios docentes con entidades que envían a personas para su formación práctica en Mutualia.

Comité de Enfermería de Hospitalización

A lo largo de 2021, este comité ha elaborado diversos vídeos formativos y está desarrollando un *checklist* para procedimientos invasivos fuera de quirófano, actividad cada vez más frecuente en los entornos hospitalarios, así como para procedimientos de enfermería en los hospitales de día que, en el caso de Mutualia, ya superan claramente en el número de ingresos a la hospitalización con pernocta.

Comité de Diagnóstico por la Imagen

Este comité se ha creado en 2021 elaborando su plan de gestión, teniendo como principal objetivo para el bienio 2022-2023, la acreditación de los servicios de radiodiagnóstico de Mutualia.

Comité de Urgencias

Sus principales actividades en 2021 han consistido en la elaboración del plan de gestión, la formación al personal de los centros asistenciales sobre la "Instrucción de amputaciones" y la revisión de las principales instrucciones, como la "Recepción y primera asistencia en Mutualia" o la de "RCP (básica y avanzada)" adaptada a la situación de pandemia, con adaptación también de los carros de parada y las mochilas.

Comité de Transfusiones y Tejidos Humanos (CTTH)

Operativo para todo Mutualia desde el ejercicio 2021, ya que anteriormente solo existía en la Clínica Ercilla.

Comité de Desarrollos Informáticos del Área Sanitaria

Comité íntimamente ligado en la gestión sanitaria, ya que es quien analiza, prioriza y controla el desarrollo informático derivado de las peticiones del Área Sanitaria.

Durante el ejercicio 2021 se ha trabajado en el proyecto para el desarrollo de una histórica clínica interrelacionable con los grupos de interés. También, en 2021 se ha integrado a Mutua Montañesa en la aplicación de Corporación Rama (fichero de intercambio) y el acceso de los facultativos del INSS a la aplicación de historia clínica Gehitu.

Otros hitos en 2021 han sido: la prescripción digital de fármacos en planta de hospitalización, el cuadro de mando de la Covid-19, la inclusión en la APP de vídeos de fisioterapia, el CMBD de urgencias y hospital de día, la citación programada de radiología, la admisión digital, las encuestas telemáticas a través de móvil y los nuevos modelos de informes médicos.

Comité de Documentación e Historia Clínica

Su principal acción durante el año 2021 ha sido la elaboración del "Manual de historia clínica", que una vez aprobado por el Comité de Dirección de Mutualia, se remitirá al Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco.

Comité de Riesgos de Facturación (ECRA)

Este Comité lleva varios años trabajando con éxito para adecuar nuestra actuación a la normativa de la DGOSS (Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social), de modo que disminuya el riesgo frente a la realización de actuaciones no autorizadas, así como garantizar la correcta facturación de la asistencia sanitaria a terceros.

Comité de Farmacia

Tras dos años de inactividad, en el ejercicio 2021 retoma su actividad y elabora un plan de gestión para 2021 y 2022.

Desde DGS también se impulsa el desarrollo de las "Vías clínicas", a través de equipos de mejora específicos que, si bien no se consideran comités porque su objetivo es concreto y la duración determinada, sí suponen actualmente una importante actividad y carga de trabajo.

El objetivo es el de elaborar un protocolo de actuación clínica para cada patología más prevalente. Pretende, no solo ser un protocolo sino, además, añadir indicadores de calidad, de satisfacción y aportar valor para el paciente para, finalmente, integrar estos contenidos en Gehitu, como una ayuda dinámica para los profesionales (tipo *chatboot*). En 2021 se han iniciado las líneas en lumbalgia, síndrome del túnel carpiano, patología aguda de rodilla y de hombro, así como el dolor agudo y dolor crónico.

Asistencia sanitaria Externa

Una parte importante de la actividad de Mutualia es la asistencia sanitaria que se presta a sus personas protegidas en centros ajenos, como los pertenecientes a otras mutuas colaboradoras, a servicios públicos de salud o a centros asistenciales privados. Esta es una parte importante ya que respondemos de la actuación sanitaria de terceros que, implica además, muchísimo trabajo administrativo y de coordinación.

Para intentar mantener los criterios y estándares calidad asistencial de Mutualia en la asistencia que se realiza en centros ajenos, se está trabajando en los siguientes ámbitos:

- **Optimización de centros colaboradores:** Revisión periódica de los centros colaboradores y priorización de estos según criterios de calidad, calidad asistencial y sistemática de funcionamiento. Se ha comenzado con los centros integrados en Corporación RAMA por ser los que mayor volumen de asistencias prestan, continuando con el resto de centros colaboradores y mutuas con las que Mutualia dispone de convenio.
- **Unificación criterio de contingencia:** Se realiza una comunicación con los médicos responsables del paciente en cada caso activo en los principales centros colaboradores, informando de los criterios de contingencia de Mutualia para que, de esta forma, la percepción de la persona atendida sea igual, independientemente del centro donde se le preste la asistencia.

Durante el ejercicio 2021, se han realizado 8.909 asistencias en centros ajenos a Mutualia.

07.04

Prestazio ekonomikoak

Durante el ejercicio 2021 se han gestionado un total de 277.030 solicitudes de prestaciones económicas de la Seguridad Social, con un incremento respecto a 2020 del 10,17%. Este volumen de gestión de prestaciones económicas se ha visto afectado radicalmente por la situación de pandemia, ya que el número que se gestionaba en 2019 era de 105.711 solicitudes.

Gracias al compromiso de las personas del área de prestaciones ha sido posible atender este fuerte incremento del 162% sobre la situación prepandémica, manteniendo los ratios de eficacia y eficiencia en la gestión y adaptándose a las características que presentaban las nuevas prestaciones, como las derivadas de los expedientes COVID-19.

Tabla: Número de prestaciones atendidas

Prestaciones	2020	2021	▲▼ %
Incapacidad Temporal por contingencias comunes	145.595	158.947	▲9,17%
Pago Delegado	129.955	142.863	▲9,93%
Pago Directo	15.640	16.084	▲2,84%
Incapacidad Temporal por contingencias profesionales	13.933	18.906	▲35,69%
Pago Delegado	12.318	17.270	▲40,20%
Pago Directo	1.615	1.636	▲1,30%
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	1.694	1.755	▲3,60%
Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales	1.126	863	▼23,36%
Lesiones Permanentes no invalidantes e Incapacidad Permanente y Parcial	992	705	▼28,93%
Incapacidad con derecho a pensión y prestaciones por fallecimiento	134	158	▲17,91%
Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave	220	235	▲6,82%
Cese de actividad de los trabajadores autónomos	93	271	▲191,40%
Nº de expedientes COVID-19 cuenta ajena	84.160	89.605	▲6,47%
Nº de expedientes COVID-19 cuenta propia	4.640	6.448	▲38,97%
Total	251.461	277.030	▲10,17%

07

.04

Prestazio ekonomikoak

Los siguientes cuadros muestran 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)

Tabla: Expedientes de invalidez, muerte y supervivencia

Expedientes	2020	2021	▲▼ %
Baremos (Lesiones no Invalidantes)	979	688	▼29,72%
Incapacidad Permanente Parcial	13	17	▲30,77%
Incapacidad Permanente Total	72	79	▲9,72%
Incapacidad Permanente Absoluta	8	16	▲100,00%
Gran Invalidez	1	0	▼100,00%
Personas fallecidas	53	63	▲18,87%
Total	1.126	863	▼23,36%

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

REL	2020	2021	▲▼ %
Nº Expedientes riesgo embarazo	1.666	1.735	▲4,14%
Nº Expedientes riesgo durante la lactancia natural	28	20	▼28,57%
Total	1.694	1.755	▲3,60%
Plazo de tramitación (días hasta el comienzo cobro prestación)	26,76	23,35	▼12,74%
Duración media (días de cobro)	106,84	108,09	▲1,17%

Tabla: Expedientes Cuidado de Menores (CUME)

CUME	2020	2021	▲▼ %
Nº Expedientes CUME	220	235	▲6,82%
Duración media (días de cobro)	426	641	▲50,47%

La prestación CUME ha experimentado un crecimiento medio anual del 30% desde su implantación hasta el año 2019 pero, a consecuencia de la pandemia, se ha ralentizado este crecimiento, pasando del 13,40% en 2020 al 6,82% de 2021.

Accidentes de trabajo

Tal y como se indicaba en el apartado 5.5 de esta memoria, la siniestralidad se ha incrementado durante el 2021 debido a la vuelta a la actividad en las empresas, aunque todavía se mantiene en niveles inferiores a la pandemia. Este incremento tiene su reflejo en el número de accidentes de trabajo, tal y como se puede apreciar en la tabla siguiente:



Tabla: Número de accidentes de trabajo

Tipología	2020	2021	▲▼ %
Accidentes de trabajo con baja	13.407	14.244	▲6,24%
Accidentes con baja en jornada	11.876	12.495	▲5,21%
Accidentes con baja in itinere	1.531	1.749	▲14,24%
Accidentes sin baja	17.305	18.393	▲6,29%
Total	30.712	32.637	▲6,27%



Gráfico: Accidentes de trabajo con baja por sector de actividad

Servicios



57,88%

Industria



29,68%

Construcción



10,96%

Primario



1,48%



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

En el centro habitual



75,00%

In itinere



12,28%

Desplazamiento en el trabajo



3,47%

En otro centro



9,25%



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

21,00%



Lunes

18,65%



Martes

18,27%



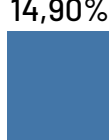
Miércoles

17,74%



Jueves

14,90%



Viernes

5,29%



Sabado

4,15%



Domingo

07.05

Laneko
istripuak eta
gaixotasun
profesionalak



Tabla: Forma en la que se produjo el accidente de trabajo

Tipología	2020	2021
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión	30,77%	29,24%
Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil	23,89%	25,49%
Choque o golpe contra un objeto en movimiento	16,04%	16,66%
Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso	8,18%	8,79%
Atrapamiento, aplastamiento, amputación sin especificar	3,27%	3,45%
Contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura	7,35%	5,67%
Mordeduras, patadas,etc. (de animal o personas)- Sin especificar	1,86%	2,37%
No definidas u otras	8,64%	8,33%

Enfermedades profesionales

Al contrario de cómo han evolucionado los accidentes de trabajo, que han sufrido un incremento por la vuelta a la actividad de las empresas, las enfermedades profesionales con baja se han reducido un 10,28% en 2021, comportándose de la misma forma que el 2020 comparado con el 2019. Los tiempos en los que se producen los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales no son los mismos y, por ello, estos datos se irán mostrando, a medio plazo, similares a los de los años previos a la pandemia, donde se superaban anualmente el millar de enfermedades profesionales totales. En cualquier caso, siempre es una buena noticia que se reduzca la siniestralidad laboral, en este caso, el número de enfermedades profesionales.



Tabla: Número de enfermedades profesionales

Enfermedades profesionales en relación a la baja	2020	2021	▲▼ %
Enfermedades profesionales con baja	457	410	▼10,28%
Enfermedades profesionales sin baja	411	424	▲3,16%
Total	868	834	▼3,92%

07.05

Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales



Tabla: Enfermedades Profesionales con baja

Agente causante EP con baja	2020	2021
Ag. Químicos	0,44%	0,49%
Ag. Físicos: Ruido	-	0,49%
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	87,95%	85,85%
Ag. Físicos: Vibraciones	-	1,71%
Ag. Físicos: Otros	1,53%	1,71%
Ag. Biológicos	4,38%	1,71%
Inhalación (otras sust. y ag.)	0,88%	2,68%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	4,60%	4,63%
Ag. Carcinogénicos	0,22%	0,73%



Tabla: Enfermedades Profesionales sin baja

Agente causante EP sin baja	2020	2021
Ag. Químicos	0,24%	-
Ag. Físicos: Ruido	19,95%	26,00%
Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos	65,95%	56,50%
Ag. Físicos: Vibraciones	-	0,95%
Ag. Físicos: Otros	9,00%	10,64%
Ag. Biológicos	1,70%	1,42%
Inhalación (otras sust. y ag.)	1,46%	1,18%
EP de la piel (otras sust. y ag.)	1,70%	3,31%
Ag. Carcinogénicos	-	-

07.06

Actividades de prevención

La actividad preventiva de 2021 ha seguido todavía condicionada por la situación de pandemia, sobre todo en lo que se refiere a vistas a empresas, situándose muy por debajo de los niveles de prepandemia, con una disminución de un 38,77% con respecto al ejercicio 2019. Son destacables, por su incremento, el dato de consultas de prevención atendidas y el de número de asistentes a los cursos del Campus Virtual de Mutualia.



Tabla: Resumen de actividades preventivas

Concepto		2020	2021	▲▼ %
Visitas a empresas		217	199	▼8,29%
Estudios de siniestralidad		584	704	▲20,55%
Análisis de AT y EP		180	176	▼2,22%
Destinatarios/as de material divulgativo de prevención		346.300	390.740	▲12,83%
Consultas en prevención		1.198	1.411	▲17,78%
Campañas de prevención		64	73	▲14,06%
Aula de Prevención de Mutualia	Nº jornadas/talleres	31	28	▼9,68%
	Nº asistentes	910	707	▼22,31%
Campus Virtual de Mutualia	Nº cursos ofertados	40	48	▲20,00%
	Nº asistentes	1.025	2.774	▲170,63%

Aula de Prevención de Mutualia

El Aula de Prevención de Mutualia ha seguido manteniendo en 2021 el formato *webinar* como alternativa a los cursos presenciales. Se han realizado 28 jornadas y talleres dedicados a:

- Taller de gestión de ausencias: “Protocolo de bajas médicas y de gestión de permisos” y “Protocolo de bajas médicas, “Protocolo de defunción” y de “Retorno tras ausencia prolongada”.
- Aerosoles y COVID-19.
- Resiliencia para liderar.
- Escuela alimentación saludable: “Bienestar after 50’s”, “No hagas dietas, aprende a comer”, “Nutrición deportiva” y “Planifica tus menús”.
- Escuela conducción segura.
- Escuela de gestión del estrés.
- Escuela de la voz.
- Jornada de prevención10, aplicativo para micropymes y autónomos.
- Taller pausa activa.

Este tipo de actividades del Aula de Prevención tienen una valoración media de un 8,99 sobre 10, tal y como se analiza en las 364 encuestas recibidas.

Campus Virtual de Mutualia

El Campus Virtual ha tenido un crecimiento de cursos ofertados pero, sobre todo, en el número de asistentes, con un total de 2.774 personas inscritas en 2021, llegando a completarse 35.732 horas de formación.



07

.06

Actividades de prevención

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 lo prueben en los puestos donde este tipo de dispositivos pueden ser beneficiosos para la reducción de trastornos musculoesqueléticos.

Mutualia disponía de 2 exoesqueletos mecánicos de espalda, uno recomendado para trabajos mantenidos con brazos elevados, y otro para piernas en posiciones de semisentados. Este año 2021 se ha incorporado un nuevo modelo de exoesqueleto que reduce el esfuerzo muscular en las manos de la personas trabajadoras, brindando fuerza y resistencia adicionales al agarre, reduciendo así 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 2021 se celebró la edición 18 de este concurso en la que se recibieron 221 fotografías, resultando ganadora la siguiente:



Imagen: 1^{er} premio concurso externo fotografía de prevención en 2021



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".

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 1.000 fotografías que han participado 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.

En 2021, el número de exposiciones se ha visto reducida por la continuada situación de pandemia, no obstante, se pudieron ver las fotografías en:

07.06

Actividades de prevención



Imagen: Exposición "Miradas de Prevención" en distintas ubicaciones



Publicación de distinto material y contenidos

Durante el 2021 se han publicado manuales con distintos contenidos, como la "Guía para la movilización de personas", las propias guías sobre exoesqueletos comentadas anteriormente o la "Guía de tonificación y descarga muscular".

También se han realizado 18 artículos para la web de Mutualia con distintas temáticas y se han publicado, por varios canales, 14 artículos y material relacionado con la seguridad vial como:

- "Manual para elaboración de un plan de movilidad".
- Elaboración del contenido de un modelo de procedimiento para la realización de un plan de movilidad.
- Desarrollo de un estudio sobre la accidentalidad laboral de tráfico.
- Elaboración del "Manual riesgos laborales del trabajo en plataformas de comercio digital", en el que se incide especialmente en los riesgos relacionados con la seguridad vial.

Reconocimientos a la labor preventiva

Mutualia reconoce la labor en prevención de riesgos laborales de sus empresas asociadas con los premios Zero Bidean y el Premio Mutualia, cuya edición se celebra cada dos años y correspondía haberla celebrado en 2020, quedando suspendida su celebración hasta el año 2022.

07

Servicios adaptados a la tipología de cada cliente

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

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

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 2021, 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 4.300 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 mucho la gestión con los clientes, pero sin duda, las relaciones cercanas y personales, deben prevalecer y mantenerse, no en vano, la cercanía es uno de 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.

Uno de los lugares de encuentro más importantes es el Foro Mutualia, que se realiza desde el Área de Gestión en colaboración con la Asesoría Jurídica y que está dirigido a las empresas y asesorías colaboradoras y que se ha mantenido su suspensión en 2021 por la situación de pandemia.

Las y los clientes también innovan. 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 2021 se convocó la décima edición del premio que se suele entregar coincidiendo con la celebración del Día de Clientes en Mutualia. A pesar de realizarse en unas condiciones extraordinarias por la situación de pandemia, contó con una participación similar a otros años.

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



mutualia

¡Participa!
¡Ayúdanos a mejorar!

10ª EDICIÓN PREMIO A LA MEJOR SUGERENCIA

El plazo de presentación finalizará el **31 de diciembre de 2021**

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

La persona ganadora recibirá un iPad

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

¿Cómo participar?

- Puedes hacerlo a través del móvil escaneando este código QR, o
- Enviando un email con tus datos y la sugerencia a la siguiente dirección de email: sugerencias@mutualia.es

www.mutualia.eus

07

Servicios adaptados a la tipología de cada cliente



Admisión digital

En 2021 se ha puesto en marcha un sistema de admisión digital que, como prueba piloto, se ha implantado en el HAR de Mutualia en Vitoria-Gasteiz. En los primeros meses 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.

Imagen: Consola de recepción y pantalla de cartelería digital



07

.08

Transformación Digital

Mutualia lleva años impulsando la transformación digital para dar respuesta a la creciente demanda de servicios digitales por parte de sus grupos de interés.

Para afrontar esta transformación digital, Mutualia ha colocado a sus clientes en el centro de sus objetivos, acercándose a ellos, empoderándolos y adaptando los servicios a sus necesidades.

Unos de los proyectos más relevantes que se han desarrollado en el ejercicio 2021 ha sido la digitalización de la admisión del paciente que, como proyecto piloto, lo hemos instalado en nuestro centro Hospital de Alta Resolución de Vitoria-Gazteiz. Con este sistema se ha logrado reducir las colas de espera en la zona de admisión y hacer más autónomo al paciente cuando acude a una consulta médica.

La persona que viene a Mutualia para recibir asistencia, en la entrada del centro, registra su llegada mediante la lectura de un código QR con su móvil y automáticamente le enviamos un mensaje con la ubicación de la consulta en la que está citado.

De este modo, las personas sabrán que pueden pasar a la consulta médica vía SMS o a través de las pantallas de televisión colocadas en las salas de espera.

Desde su móvil, la persona atendida puede acceder a un *chat bot* para resolver sus dudas, obtener justificantes, informes médicos, partes de alta/baja/confirmación, firmar documentación pendiente y realizar encuestas.

También, para las personas que no quieran utilizar su móvil o descargar la APP de Mutualia, se ha dotado de un sistema de *ticket* con llamada a través de las pantallas de televisión para ser atendido en la zona de admisión sanitaria. (Imágenes de la página anterior).

Ciberseguridad

El aumento del teletrabajo, acelerado por la situación de pandemia, el uso de aplicaciones en la nube tan importantes como el correo electrónico o la gestión de documentos, las herramientas de comunicación, todas ellas disponibles tanto en ordenadores como en dispositivos móviles, han provocado que la protección aplicada en las oficinas y centros tradicionales no sea suficiente. El acceso a la información se ha diversificado, por lo que se han tenido que adoptar medidas ampliadas de protección.

Entre estas, una de las más importantes es la validación de la identidad del usuario. Al acceder a la información surgen varias preguntas: ¿es la persona que dice ser? ¿está accediendo desde una ubicación sospechosa? ¿está usando un ordenador o dispositivo con las medidas de protección mínimas exigibles?.

Todas estas preguntas quedan respondidas y verificadas cuando se accede desde las oficinas y centros de Mutualia, pero no en igual medida en acceso remoto, teletrabajo, acceso desde el móvil, en tránsito por viajes, etc.

Por ello, se ha iniciado la implantación de medidas que validan el acceso a la información, como son el doble factor de autenticación, configurar y controlar los dispositivos que permiten el acceso y aceptar el acceso solo desde ubicaciones conocidas.

Estas medidas son, además de medidas de protección, requerimientos para la acreditación de las certificaciones en seguridad de información ISO27001 y Esquema Nacional de Seguridad.

Se ha implantado un nuevo sistema de protección de acceso a la extranet y páginas web de Mutualia, permitiendo detectar y bloquear intentos de ciberataque.

Protección avanzada de los ordenadores de Mutualia

La evolución de la tipología de ataques a ordenadores de usuario (virus) ha evolucionado de manera que son capaces de superar las barreras clásicas de protección basadas en el reconocimiento previo del archivo malicioso. Por ello, se ha instalado un sistema de detección y protección del puesto de trabajo que, además del sistema de antivirus, analiza continuamente el comportamiento del ordenador o el usuario, de modo que se detecten actividades que suponen un peligro potencial, incluso antes de conocer la existencia del propio virus.



08

Línea estratégica 04:

Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica



08.01

Comisión de Prestaciones Especiales

Durante el ejercicio 2021 se ha mantenido el esfuerzo, ya iniciado por Mutualia el año anterior, para el reconocimiento de ayudas sociales a personas protegidas o a sus familiares directos que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad como consecuencia de haber sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional; todo ello, pese al importante cambio de gestión que supuso la entrada en vigor de la Resolución de la DGOSS de 28 de octubre de 2019, que estableció un catálogo de ayudas específico e idéntico para todas las mutuas, vinculado al cumplimiento de unos requisitos económicos diferentes a los aplicados hasta ese momento y que restringe el reconocimiento de este tipo de prestaciones a una única por accidente de trabajo sufrido, lo cual dificulta poder atender a todas las necesidades detectadas.

En el ejercicio 2021 se han reconocido prestaciones de asistencia social por importe total de 380.074,83€, de las que se han beneficiado 148 personas que se encontraban en situación de especial vulnerabilidad.

Desde el departamento de prestaciones económicas se ha hecho un importante esfuerzo de comunicación para divulgar la existencia de estas ayudas, enviando un total de 598 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 por el equipo Eskutik (formado por personal de la unidad sanitaria de enlace de Mutualia, de medios ajenos y las trabajadoras sociales del área de prestaciones económicas).

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

Catálogo resolución DGOSS	2020		2021	
	Nº	Importe	Nº	Importe
1.2.Gastos vinculados a Ingreso en centro hospitalario	14	3.464,36 €	17	10.728,64 €
1.3.Prótesis y ayudas técnicas no regladas	11	13.015,90 €	7	33.573,01 €
1.4.Tratamientos médicos o terapias no regladas	59	41.903,48 €	17	12.639,36 €
2.1.Cursos formación profesional e inserción socio-laboral	1	2.590,00 €	3	7.641,00 €
3.1.Ayuda para eliminación de barreras vivienda habitual	5	10.573,10 €	2	6.792,40 €
3.3.Ayuda para adaptación de vehículo	5	8.149,54 €	1	2.464,80 €
3.4.Apoyo domiciliario para las ABVD	13	37.900,86 €	11	33.484,55 €
4.1.Complemento al auxilio defunción	28	90.515,65 €	27	100.850,63 €
4.3.Ayuda para mantenimiento o posesión de vivienda	52	169.503,31 €	63	171.897,44 €
Total	188	377.616,20 €	148	380.071,83 €

Sobre todo, cobran especial relevancia las 63 ayudas para el pago de la hipoteca o el alquiler de su vivienda habitual, reconocidas a trabajadores y trabajadoras que han perdido el empleo o se han encontrado en situación de similar vulnerabilidad económica durante un proceso de baja médica de larga duración derivado de contingencias profesionales. El importe medio de dichas ayudas ha superado los 2.700€ y, ha tenido como finalidad, 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 11 personas en situación de gran invalidez o que, tras el alta hospitalaria, han precisado apoyo domiciliario de personal cualificado para el desarrollo de las actividades de la vida diaria (aseo, limpieza, comida...); a esta finalidad se han destinado otros 33.484,55€.

Además, ante situaciones especialmente trágicas, como son los fallecimientos como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, Mutualia ha reembolsado un total de 100.850,63€ a los familiares que se han hecho cargo de los gastos de sepelio de las 27 personas que han perdido la vida.



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 2021 se ha llevado a cabo la Certificación de Sostenibilidad en los Centros de Gernika y Bergara obteniéndose en ambos casos la Q Sostenible Evolution Excellence sumándose así al Certificado Q Sostenible Evolution Excellence Plus para el edificio del HAR Vitoria-Gasteiz y Certificado Q Sostenible Evolution Excellence para los edificios de Henao y de Clínica Ercilla.

Además, se han realizado los Certificados de Eficiencia Energética y la renovación de las auditorías energéticas de todos los centros de Mutualia.

A finales del 2021 se ha llevado a cabo la obra de adecuación de las instalaciones de la nueva sede social de Mutualia sita actualmente en Paseo de Miraconcha, nº7, Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa). También, se ha realizado otras actuaciones:

- Debido a la COVID-19 y como mejora, se ha realizado la instalación de sistema de desinfección de aire y superficies mediante lámparas ultravioletas C en la sala de cursos de Henao, 26 (Bilbao).
- Trabajos de reforma en la zona de asesoría jurídica en la sede de Henao (Bilbao).
- Licitación tramitada en 2021 para proceder al cambio de ventanas de todo el centro de Erandio.
- Cambio de señalética externa del centro de Eibar.
- Trabajos de reforma en la zona de rehabilitación del centro asistencial de Iurreta.
- Adecuación del área económico-financiera del HAR en Vitoria-Gasteiz.

Se ha continuado con la recertificación de accesibilidad de los centros de Mutualia intentando realizar pequeñas mejoras para dar cumplimiento a la norma.

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.

Desde las primeras fases de este proyecto, se crearon varios equipos de trabajo con personas de distintas áreas de la organización, llegando a contar con la participación, en mayor o menor grado, de más de 100 personas. Además, se abrió un proceso de aportaciones para toda la organización a través del portal corporativo Elkargune, donde se creó un espacio permanente de información sobre el proyecto.

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.

Además de contar con la experiencia del proyecto del Hospital de Alta Resolución de Vitoria-Gasteiz, que fue inaugurado en 2017 y cuenta con importantes certificaciones en sostenibilidad y accesibilidad, se han visitado diversos hospitales públicos, privados y de otras mutuas, y se han definido los retos tecnológicos a afrontar, iniciándose contactos con distintos proveedores y aliados tecnológicos para conocer sus propuestas innovadoras, tendencias del mercado y diferentes posibilidades a implantar, contando también con la unidad de vigilancia tecnológica permanente del Comité de Innovación de Mutualia.

El nuevo hospital de Mutualia en Bilbao estará situado muy cerca de la sede operativa de la calle Henao y contará con una superficie de unos 6.000 metros cuadrados donde se ofrecerán todos los servicios que actualmente se prestan en la Clínica Ercilla y, además, se trasladará parte de la actividad que actualmente se realiza en la citada sede de Henao, como el control de la contingencia común y otras prestaciones.



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.

En 2021 se ha trabajado en la actualización de la carta de derechos y obligaciones de los pacientes, aunque destaca como acción principal las mejoras en el abordaje integral del dolor, habiéndose realizado una instrucción del dolor agudo en urgencias. Se ha diseñado la inclusión de la escala EVA en *Gehitu* y se ha creado un equipo de mejora en dolor crónico y neuropático a imagen y semejanza del creado para el de dolor agudo.

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

Espacio H

La humanización no solo afecta a la forma de realizar la asistencia sanitaria. La humanización pasa también por los espacios sanitarios, de cómo hacerlos más agradables y cómodos, de cómo pasar, por ejemplo, de una sala de espera convencional a una sala de espera "Espacio H", donde pacientes y acompañantes se sientan como en casa. Este tipo de sala se 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, se ha adherido al proyecto Sueño que tiene como objetivo facilitar y cuidar el sueño de las personas hospitalizadas y que ha sido promovido por la Unidad de Investigación en Cuidados de Salud del Instituto de Salud Carlos III.

A lo largo de 2021, 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 el año 2021, la actividad ha estado enfocada en detectar a las personas que estuvieran interesadas en participar en la formación de lengua de signos, formación de carácter interno y llevada a cabo por un organismo oficial, para ir constituyendo un equipo de personas referentes en lengua de signos que garantice una asistencia de calidad y que cubra las necesidades de este colectivo.

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

Para que las personas sordas identifiquen qué personas de Mutualia pueden comunicarse en la lengua de signos, se han elaborado una chapas identificativas.

08.04

Calidad asistencial y seguridad de pacientes

GRI 416 103

GRI 416 1

Como se hacía referencia en el apartado 7.3 de esta memoria que aborda la gestión sanitaria, la Dirección de Gestión Sanitaria (DGS) desarrolla parte de sus proyectos a través de los comités del Área Sanitaria. En dicho punto se enumeran los comités más relacionados con la eficiencia. En este punto, que está ubicado dentro de la Línea Estratégica 04 “Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica”, se mencionan los comités que están más relacionados con la seguridad de pacientes y la humanización, en concreto:

Comité para la Personalización de la Atención Sanitaria (COPA)

Este comité recoge el testigo del Equipo de Humanización, ampliando sus objetivos, con la intención de desarrollar un plan de Personalización de la Atención, con criterios de acreditación por una organización externa.

Comité de la Unidad de Gestión de Riesgos (UGR)

Este Comité desarrolla el cuadro de mando en calidad asistencial, que sirve para la toma de decisiones de la dirección asistencial, destacando que, en 2021, se han cumplido todos los objetivos asistenciales como son: ambulatorización de procesos quirúrgicos, tiempos de espera para consultas y urgencias, estancia media, lista de espera quirúrgica, tasa de cancelaciones quirúrgicas o de reingresos, tiempos de espera de espera para las pruebas de diagnóstico por imagen (Rx, resonancia magnética), así como espera para rehabilitación. Además, se han realizado 33 guías clínicas nuevas relacionadas con la seguridad de pacientes.

Comité de Enfermería de Bloque Quirúrgico

Equipo clave en la seguridad del paciente quirúrgico, en 2021 ha mejorado el *Checklist* de Verificación Quirúrgica y se está trabajando en unificar diversas sistemáticas entre los tres hospitales de Mutualia como, por ejemplo, las instrucciones de la URPA.

Comité de Infecciones

En 2021, el Comité de Infecciones ha tenido una actividad muy intensa, como ha ocurrido a lo largo de la pandemia de la COVID-19, ya que le ha correspondido asesorar al Comité de Crisis y elaborar las instrucciones para reducir el riesgo de contagio en los centros de Mutualia. Continúa con su plan de gestión que contempla la revisión periódica de las instrucciones que le corresponden. Además, verifica que los principales indicadores de infección asociada a la asistencia sanitaria se mantengan en rangos satisfactorios, como así se ha logrado.

Comité de Higiene de Manos

Se trata de uno de los equipos transversales más arraigados en Mutualia. Ha tenido una actividad destacada e intensa durante toda la pandemia de la COVID-19, recordando las guías de actuación (guías y sesiones clínicas) y apoyando a la gestión del suministro de hidroalcohol. En el portal corporativo Elkargune, publicó un artículo en conmemoración de los 20 años de la estrategia de la OMS sobre higiene de manos. Además, ha elaborado documentación para el Día Mundial de la Higiene de Manos, que se celebra cada 5 de mayo, liderando las actividades realizadas para recordar y concienciar de la importancia de la higiene de manos. Una de esas actividades que se han realizado en 2021 para conmemorar ese día ha sido el diseño de unas pegatinas, que durante una semana llevaron las personas que trabajan en el área sanitaria de Mutualia, en las que se leía la frase “Pregúntame si me he lavado las manos”.



08

.04

Calidad asistencial y seguridad de pacientes

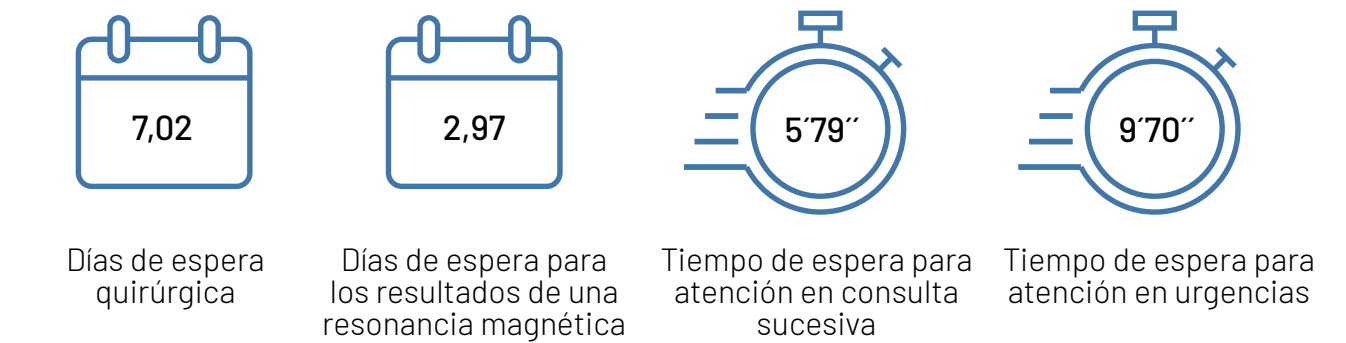
Las quejas sobre la asistencia sanitaria se han incrementado con respecto a 2020 en relación al propio incremento de la actividad que se ha producido en 2021. En el indicador que mide el índice de quejas por cada 10.000 actos asistenciales (se suman ingresos, cirugía sin ingreso, consultas y urgencias), Mutualia ha obtenido un resultado de un 23,45, cuando en 2020 fue de un 21,11.

Tabla: Indicadores de calidad asistencial

Indicador	2020	2021
Días de Lista de Espera Quirúrgica	7,96	7,02
Estancia media de los pacientes ingresados (días)	2,76	3
Tasa de cirugías aplazadas por causa de la organización	0,32%	2,50%
Días de demora para consulta de Rehabilitación	1,48	1,54
Días de demora para Fisioterapia	0,98	1,36
Días de duración media de los procesos de baja en Fisioterapia	48,56	42,18
Porcentaje de pacientes que esperan más de 20 min. para una consulta	6,12%	5,79%
% Ambulatorización de los procesos quirúrgicos ⁽¹⁾	60,79%	62,82%
% Pacientes ambulantes	63,12%	65,12%
Tiempo de espera para realización de RM e informe (días)	2,79	2,97
Tiempo de espera para realización de Ecografía e informe (días)	6,41	5,75
Tiempo de espera para realización de Prueba de Biomecánica e informe (días)	7,38	7,97
Tiempo de espera para atención en Urgencias o en primera consulta (minutos)	10'16"	9'70"
Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva (minutos)	5'56"	5'79"

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

Gráfico: Indicadores destacados de calidad asistencial



08.04

Calidad asistencial y seguridad de pacientes

Tabla: Indicadores de seguridad de pacientes

Indicador	2020	2021
Tasa de reintervenciones	3,04%	8,18%
Tasa de reingresos	0,15%	3,24%
Tasa de reacciones transfusionales	0,00%	0,00%
Porcentaje de informes de alta entregados en mano al alta	100%	99,90%
Número de guías nuevas o revisadas, relacionadas con la SP	13	33
Tasa de úlceras por presión en paciente ingresado	0,10%	0,00%
Tasa de caídas en paciente ingresado	0,00%	0,11%
Tasa de infecciones de tracto urinario en paciente ingresado	0,00%	0,00%
Tasa de infecciones por catéter venoso en paciente ingresado	0,00%	0,00%
Tasa de infección de herida quirúrgica	1,17%	0,43%
Tasa de Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria	1,09%	0,43%
Porcentaje de Checklist quirúrgicos realizados	99%	100%
Porcentaje de Consentimientos Informados existentes	100%	99,70%
Tasa de consentimientos informados correctamente cumplimentados	98%	98%
Número de incidentes de seguridad notificados a través del Sistema de Notificación	11	13



GRI 416 103

GRI 416 1

LE04: Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica

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 2021, se situó en 8,75 días, incrementándose en 1,13 días respecto al ejercicio 2020. Una de las causas de este incremento en el tiempo de respuesta se debe al propio incremento en el número de quejas, que sigue la misma tendencia que la actividad. En cualquier caso, la situación sigue siendo mejor que antes de la pandemia, donde en 2019 se recibieron 434 quejas con un plazo de respuesta de 12,7 días.

Tabla: Número de quejas recibidas y motivo

Motivos	2020	2021	▲▼ %
Disconformidad con la calificación de la contingencia	85	90	▲5,88%
Disconformidad con el alta	61	63	▲3,28%
Disconformidad con el trato	43	66	▲53,49%
Asistencia sanitaria inadecuada	55	41	▼25,45%
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	20	24	▲20,00%
Otros	54	43	▼20,37%
Asistencia sanitaria. Informe médico	20	24	▲20,00%
Transporte	6	28	▲366,67%
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	4	10	▲150,00%
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	9	10	▲11,11%
Riesgo durante el embarazo y lactancia natural (REL)	4	3	▼25,00%
Instalaciones	2	4	▲100,00%
Patrimoniales por daños y perjuicios	1	1	-
Prestaciones económicas	8	8	-
CATA	6	2	▼66,67%
PECATA	2	1	▼50,00%
DELTA	1	0	▼100,00%
Total	381	418	▲9,71%

En cuanto a los reconocimientos recibidos de manera oficial, por el mismo canal que la quejas, durante el 2021 se han contabilizado 72, algo por debajo de los 87 que llegaron el 2020, donde se consiguió la cifra más alta debido a los agradecimientos recibidos por el colectivo sujeto al régimen de autónomos que se vio especialmente afectado en el primer año de la pandemia.

Desde el área de comunicación se siguen los comentarios, que en algunos casos son también quejas y agradecimientos, que se producen en las distintas redes sociales y, sobre todo, en las reseñas de Google asociadas a cada uno de los centros de Mutualia. La mayoría de estos comentarios no pueden considerarse por la dificultad de identificación de la persona que los hace (nombre incompleto o sin nombre) y como respuesta, se les insta a que utilicen los canales oficiales para su correcta gestión.



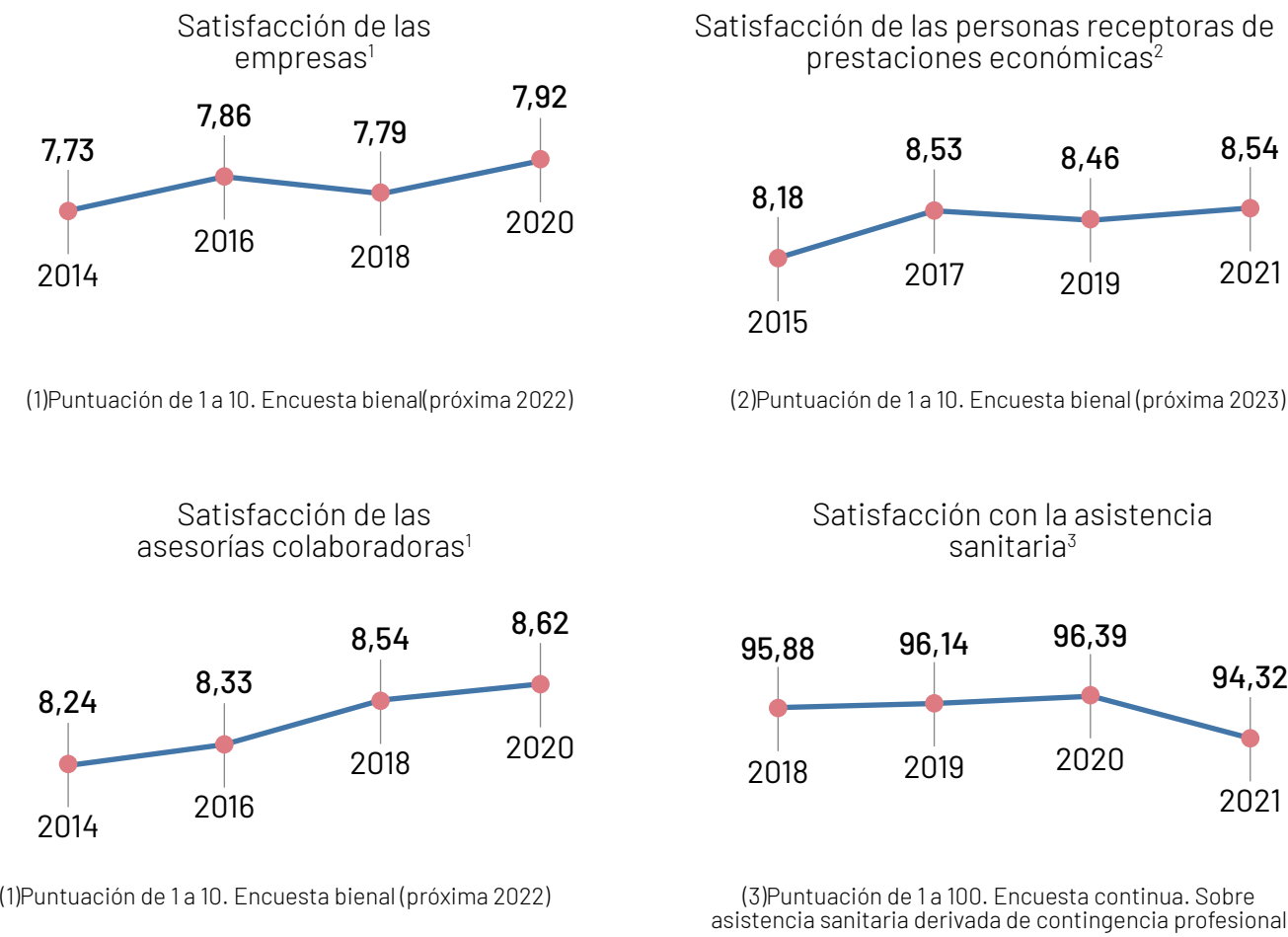
08.06

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.

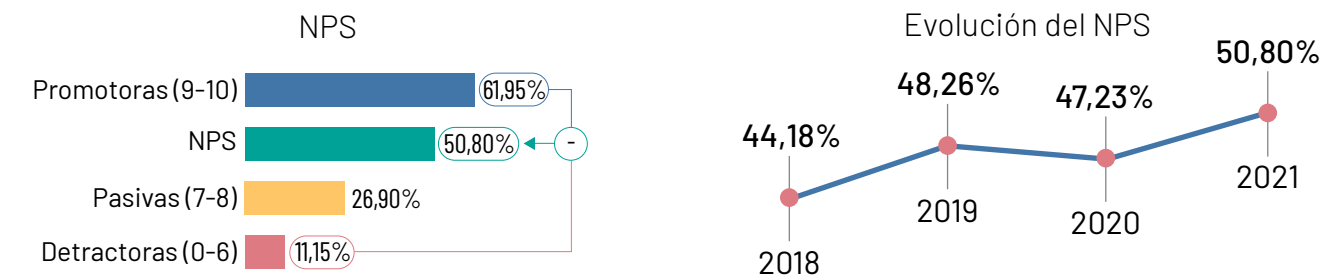
Estas encuestas se suelen realizar bienalmente y por una empresa especializada, salvo la de satisfacción con el Área Sanitaria, que se realiza de forma continuada. Esta última, se solicitaba a través de unas *tables* táctiles hasta el primer trimestre de 2020, fecha en la que se dejó de hacer por la llegada de la pandemia, pasando a realizarse a través del propio dispositivo móvil de las personas usuarias de los servicios, que reciben el cuestionario para su valoración. Este cambio en la metodología, posiblemente ha tenido algún efecto en la bajada de la puntuación que, en los últimos 8 años, mantenía una tendencia a la mejora.

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



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.

Gráfico: Índice de Recomendación Neta (NPS) 2021 y evolución



GRI 416 103

GRI 416 1

09

GRI – Global Reporting Initiative



Encuadre GRI

	Perfil de la organización	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-1	Nombre de la organización	26			
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	26 46 77			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 61 46 77 125			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	61 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 30 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.

09.01

Encuadre GRI

Perfil de la organización	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-13 Afiliación a asociaciones	102	AMAT, CEBEK, ADEGI, SEA, EUSKALIT.		
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5 7 37 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 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	27 32 42 45		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 45 102	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.

09

.01

Encuadre GRI

Gobernanza	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-18 Estructura de la gobernanza	16		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	103	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	103	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 57			
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	16 19 24			
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	16 19			
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	16 19			

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.

09.01

Encuadre GRI

Gobernanza	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-25 Conflicto de intereses	104	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 21		7,8,9	
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	104	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	104	Las funciones del máximo órgano de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.	10	
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	104	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	104	Las funciones del máximo órgano de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.	2,10	
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	104	Trimestralmente Junta General.		
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	104	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.

09

.01

Encuadre GRI

	Gobernanza	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	105	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	105	No se transmitieron preocupaciones importantes.		
102-35	Políticas de remuneración	105	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	105	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	105	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	64			
102-39	Ratio de incremento porcentual de la compensación anual	64			

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.

09

.01

Encuadre GRI

Participación de los Grupos de Interés	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-40 Lista de grupos de interés	34			
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	106	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 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	106	Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 2.		
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	12 106	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	106	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	106	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.		

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.

09

.01

Encuadre GRI

Prácticas para la elaboración de informes		Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
102-50	Periodo objeto del informe	107	2021		
102-51	Fecha del último informe	107	Memoria de 2020 publicada en 2021.		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	107	Anual.		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2 107	dircom@mutualia.es		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	10			
102-55	Índice de contenidos GRI	100			
102-56	Verificación externa de la memoria	107	Se realiza con carácter bienal. Realizada para esta 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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	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	130			2, 5, 8, 10.3, 10.4, 16.6
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	108	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	108	No hay planes de jubilación.		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	108	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.	108		6	8.3, 8.5, 8.8
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	108	10% superior en primer año, 20% el segundo año y 30% el tercer año (salario base de Mutualia) No se presentan diferencias por sexo.	6	1, 5, 8.3, 8.5, 8.8 10.3
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	108	100%	2, 6	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.

09

.02

Indicadores GRI

Contenido específico		Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016				
103-2	Explicación del tema material y su cobertura.	57			
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	93			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	57			
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016				
103-2	Explicación del tema material y su cobertura.	50		6	8.4
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	53 109	70,68%	6	12
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016				
103-2	Explicación del tema material y su cobertura.	42			
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	45		2, 10	16.5, 16.6
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	109	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

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.

09

.02

Indicadores GRI

Contenido específico		Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	110	Formación en ética empresarial impartido por el Centro de Ética Aplicada de la Universidad de Deusto. En 2021 se han formado personas del Comité de Seguimiento de Gestión, del Comité de Empresa, del Comité de Adecuación Ética y del colectivo de personas líderes (BOGA).	2, 10	16.5, 16.6
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	110	No se ha producido.	2, 11	16.5, 16.6
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.		Las normas aplicables al sector de las mutuas no da lugar a la competencia desleal ni las prácticas monopolísticas.		16
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	110	No se han producido.		16
GRI 301: MATERIALES versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.		51	7, 8	8.4, 12.2, 12.5, 13.2, 15.1, 15.2
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	54		7, 8, 9	12
301-2	Insumos reciclados	110	No se producen.	7, 8, 9	8, 12
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	110	100% revalorizables papel. 100% bolsas de medicación entregadas a pacientes son elaboradas con patata.	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.

09

.02

Indicadores GRI

Contenido específico		Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 302: ENERGIA versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016	51	Explicación del tema material y su cobertura.	7, 8, 9	7.2, 7.3, 12.2, 13.2
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	53 111	Electricidad (verde): 8.687,33 GJ Gas natural :4.388,81 GJ Gasoleo:80,50 GJ Biomasa:1.737,58 GJ Cogenerador:30,02 GJ Total: 14.924,24 GJ	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-2	Consumo energético fuera de la organización	111	No se dispone del dato	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-3	Intensidad energética	111	Energía total: 0,86 Gj/m2 Electricidad: 0,50 Gj/m2 Térmica: 0,35 Gj/m2 Gasoil: 0,005 Gj/km	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-4	Reducción del consumo energético	111	No se ha producido reducción debido al incremento de la actividad por la mejor situación de la pandemia. Eléctrica: ▲4,12% Térmica: ▲19,15%	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	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2018	51	Explicación del tema material y su cobertura.	7,8	6.4, 12.2, 13.2, 14
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
303-1	Consumo de agua	53 111	Suministro agua municipal 8.699,00 m³	8,9	6, 8,12, 14
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	111	El uso de agua es exclusivamente sanitaria y se vierte al alcantarillado público.	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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
303-3	Interacción con el agua como recurso compartido	112	El agua se obtiene solo de la red pública.	8,9	6, 8,12, 14
303-4	Vertidos de agua	112	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	112	8.699 M ³ 13,52 M ³ por persona 0,048m ³ 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.	112	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.	112	No hay impactos en la biodiversidad.	8	6, 14, 15
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	112	No hay actividad en espacios naturales protegidos.	8	6, 14, 15
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.	112	No aplica por la ubicación en la que se encuentran nuestros centros.	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.

09

.02

Indicadores GRI

Contenido específico		Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 305: EMISIONES versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016				
103-2	Explicación del tema material y su cobertura.			7,8,9	12.2, 13.2, 15
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
305-1	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 1)	113	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)	113	No se dispone del dato.	7,8,9	3, 13, 15
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	113	No se dispone del dato.		
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	113	No se dispone del dato.	7,8,9	13, 15
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	113	No se dispone del dato.	7,8,9	13, 15
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	113	0. Las únicas emisiones serían las que corresponden a las fugas de algunos equipos de climatización con gas refrigerante R22.	7,8,9	3
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	113	No significativas. Las únicas emisiones provienen de la quema combustible caldera.	7,8,9	3, 15
GRI 306: RESIDUOS versión 2020					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016				
103-2	Explicación del tema material y su cobertura.	50 51 52		7,8	3, 6, 12.2, 13.2, 14
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	53 54			

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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	114 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	114 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	114 54	Total: 31,5 t Reciclables: 28,36 t Peligrosos reciclables: 0,20 t Peligrosos incineración: 2,7 t	7	6, 12
306-4	Residuos no destinados a eliminación	114 54	Reciclables: 28,36 t Peligrosos reciclables: 0,20 t	8,9	6, 14, 15
306-5	Residuos destinados a eliminación	114 54	2,7 t Biosanitarios contaminados y medicamentos desechados	7,8	3, 6, 12, 14
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.	29		7,8	12.2, 12.7, 13.2
103-2		30			
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	114	En 2021, Mutualia no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.		
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.	50			
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				

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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
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	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.	61		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
103-2		55			
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	63		6	5, 8
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	65			8
401-3	Permiso parental	69			5, 8, 10
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.			1,3	8.8, 10.3, 10.4
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios	115	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

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.

09

.02

Indicadores GRI

Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO versión 2018				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016				
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	68		6	3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.3, 10.4
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.				
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.				
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	68			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	68			
403-3 Servicios de salud en el trabajo	68			
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	68			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	68			3.4
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	116	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	116	0		3, 8
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	116	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	68			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.

09

.02

Indicadores GRI

Contenido específico		Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	68			3, 8
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.	66		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
103-2		68			
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	66			5, 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	66 68			3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5,
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	117	No aplica al no disponer de carreras profesionales.		3.4, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.			6	5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.2, 10.3
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	61 63 117	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	64 117	No hay diferencias	1,6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN versión 2016					

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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.			6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1,
	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	Evaluación del enfoque de gestión.				
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	118 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.			1,2,3	8
	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	Evaluación del enfoque de gestión.				
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	118 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.			1,2,5	8, 16
	El enfoque de gestión y sus componentes.				
	Evaluación del enfoque de gestión.				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de explotación infantil	118	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					

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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.			1,2,4	8
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	119	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
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	50 119	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.		No aplicable a la actividad de Mutualia	1,2	2
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	119	0	1,2	2
GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS versión 2016					

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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
103-1 103-2 103-3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	120	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.	120	Divulgación de Código Ético. Formación en Ética a toda la organización. Formación en Compliance Penal. Talleres sobre la aplicación en las áreas de los riesgos penales. Difusión y sensibilización en ODS	1,2	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos	120	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.	120	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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales.	121	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	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.	50			
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	50 121	0	1,2	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	121	0	1,2	
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.			10	16
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
415-1	Contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos	121	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	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.	85 93			3.4, 3.5, 3.6, 3.8, 4.7, 5.1, 5.2, 9.1
103-2		95			
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	97 99			

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.

09

.02

Indicadores GRI

	Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	85 93 95 97 99		1	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	122 0		1	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.				12, 16
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	122 0			12
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	122 0			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	122 0			16
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE versión 2016					
103-1	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.	29 30 43 90 74		1	1.3, 16.10
103-2					
103-3	El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.				

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.

09

.02

Indicadores GRI

Contenido específico	Pg.	Información 2021	Principio del Pacto Mundial	ODS
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	98 123	Quejas y reclamaciones en 2021: 418	1,4,5,6	16
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO versión 2016				
103-1 GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016 Explicación del tema material y su cobertura.	29		1,2,10	8.8, 10.3, 10.4, 16.3,
103-2 103-3 El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión.	30			16.5, 16.6
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	123	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.

Esta orientación a los grupos de interés, como eje central, ha sido la que ha hecho posible que durante los ejercicios 2020 y 2021 se destinasen todos los recursos humanos y económicos a dar respuesta a las diferentes necesidades que han surgido como consecuencia de la situación sanitaria originada por la COVID-19.

En estos 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 los canales de comunicación, respuesta económica a través del pago de prestaciones en el menor plazo posible, así como respuesta sanitaria poniendo a disposición de la Sanidad Pública todos los recursos sanitarios.

Cuentas anuales y análisis financiero

Las cuentas anuales de Mutualia correspondientes al ejercicio 2021 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/1261/2021, de 16 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2021 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).

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



Resultado del ejercicio

Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado neto obtenido por Mutualia en el ejercicio 2021 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social ha ascendido a 3.919.037,17 euros de pérdidas. El mismo se ve incrementado por una parte en 10.099.315,32 euros por el resultado positivo de ejercicios anteriores reflejado en el estado de cambios en el patrimonio neto, e incrementado por 2.869.809,38 euros por la variación de resultados netos generados por cuotas; resultando así un resultado positivo a distribuir de 9.050.087,53 euros.

Ingresos

El total de ingresos asciende a 503.122.578,78 euros; siendo la partida de Cotizaciones Sociales la más significativa con 367.015.031,06 euros. La misma se ha incrementado en un 4,57% sobre las cuotas del ejercicio 2020, debido principalmente al incremento de las bases de cotización medias, incremento en la afiliación un 2,31% para Contingencias Profesionales, un 2,13% para Contingencias Comunes y un 7,05% el Cese de Actividad de Autónomos, así como por la financiación recibida de la Tesorería General de la Seguridad Social correspondiente a las exoneraciones concedidas a las empresas del pago de la aportación empresarial a la cotización a la Seguridad Social en 2021, como a las exenciones concedidas a las y los trabajadores autónomos en 2021 y las devengadas en 2020 y financiadas en 2021. Este ejercicio además, se ha publicado 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 2021, que 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).

Gastos

Los gastos totales, incluida la variación de la Provisión para Contingencias en Tramitación, ascienden a 508.642.793,98 euros; siendo su principal partida las Prestaciones Sociales por un total de 312.165.456,48 euros, un 20,86 % menor que en el año 2020, como consecuencia de la disminución de prestaciones extraordinarias CATA por COVID-19, a pesar de que la pandemia ha acentuado la tendencia al alza del resto de prestaciones.

En este ejercicio se han mantenido las medidas urgentes y excepcionales aprobadas como consecuencia de la situación de emergencia derivada del COVID-19. Unas para garantizar la protección social de las personas trabajadoras autónomas, particularmente afectadas con una prestación extraordinaria por cese de actividad, que ha cubierto la finalización de la actividad provocada por una situación en todo caso involuntaria, que este año ha sido de 31.067.668,62 euros, y otras para dar protección a las personas trabajadoras que causan baja por aislamiento y enfermedad por 69.356.677,11 euros.

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

Variación de resultados netos generados

Variación de resultados netos generado por cuotas por importe de 2.869.809,38 euros.

Variación de resultados de ejercicios anteriores

Resultado de ejercicios anteriores por un importe global de 10.099.315,32 euros, derivado principalmente de variaciones en la morosidad de las cotizaciones.

Reservas y Distribución Resultado Económico

El resultado a distribuir en el presente ejercicio 2021 ha sido de 9.050.087,53 euros, lo cual supone un aumento muy importante respecto al año 2020 en el cual arrastramos un resultado negativo a raíz de la pandemia de 1.989.693,42 euros.

Este resultado se distribuye teniendo en consideración el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, artículos 95 "Resultado económico y reservas" y 96 "Excedentes", así como el oficio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de fecha 31 de marzo de 2016 que especifica el destino de la Reserva de Asistencia Social, quedando la reserva de Contingencia Profesional dotada en un 43,25 % y las de Contingencia Común y Cese de actividad de autónomos en el mínimo que establece el artículo 75.2 de la LGSS, en un 5%.

Resultado (€)	Situación 31-12-2019	Situación 31-12-2020	Situación 31-12-2021
Resultado del ejercicio	8.053.234	-4.978.873	-1.049.228
Variación resultado de ejercicios anteriores	4.008.569	2.989.180	10.099.315
RESULTADO A DISTRIBUIR	12.061.803	-1.989.693	9.050.088

Distribución del resultado			
Reservas distribuidas (€)	Situación 31-12-2019	Situación 31-12-2020	Situación 31-12-2021
Reserva de Estabilización (C.P.) (43,25%)	7.917.823	1.947.792	9.310.769
Reserva de Asistencia Social	-524.042	-377.616	-380.075
Reserva Complementaria C.P.	-618.410	-490.378	0
Reserva de Estabilización (C.C.)(5%)	-206.961	-6.288	394.677
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) (5%)	491.287	-706.536	170.479
TOTAL RESERVAS	7.059.696	366.974	9.495.851
APLICACIÓN RESERVA ASISTENCIA SOCIAL	1.021.605	377.616	380.075
FONDO DE CONTINGENCIAS PROFESIONALES DE LA S.S.	3.980.502	0	0
RESERVA ESTABILIZACIÓN C.A.T.A. EN LA TGSS	0	0	0
Ingreso rescate reserva CATA	0	-2.734.284	-825.838

Es por lo que, a 1 de enero de 2022 las reservas de Mutualia presentarán los siguientes saldos:

Reservas constituidas (€)	Situación 31-12-2019	Situación 31-12-2020	Situación 31-12-2021
Reserva de Estabilización (C.P.)(43,25%)	100.583.650	102.531.442	111.842.211
Reserva de Asistencia Social	3.306.171	2.928.555	2.548.480
Reserva Complementaria C.P.	497.563	0	0
Reserva de Estabilización (C.C.) (5%)	4.128.598	4.122.310	4.516.987
Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) (5%)	923.235	216.700	387.179
TOTAL RESERVAS	109.439.217	109.799.006	119.294.857

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 a lo que las actuales mutuas colaboradoras con la Seguridad Social generaron en sus primeros años de existencia, con anterioridad a la creación del actual sistema de Seguridad Social en 1967, al que se integraron.

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

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

El resultado obtenido por Mutualia en el ejercicio 2021 en la gestión de su Patrimonio Histórico ha ascendido a un total de 440.618,43 euros, un 74,01% menos que en 2020. Este decremento se debe principalmente a que durante el 2020 Mutualia recibió un ingreso extraordinario por la devolución a Mutualia de la cantidad de 878.557,13 euros en concepto de aportaciones realizadas a un fondo mutual consecuencia de nuestra baja como mutualista. Y por otro lado durante el 2021 el resultado financiero ha sufrido las bajas rentabilidades en cuenta como consecuencia del estado económico actual.

Este resultado se distribuye íntegramente a reservas voluntarias, situándose así las mismas en un importe global de 25.059.413,24 euros.

Balance de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

Balance integrado

CAPITALIZACIÓN TOTAL (€)	2019	2020	2021
Patrimonio Neto	175.850.493	184.094.577	182.936.772
Pasivo no corriente	4.307.263	4.331.636	4.220.215
Pasivo corriente	75.945.879	148.267.908	98.178.703
PASIVO	256.103.635	326.848.563	285.335.690

ACTIVOS TOTALES (€)	2019	2020	2021
Activo no corriente	89.290.929	72.945.372	81.681.061
Activo corriente	166.812.706	263.748.749	203.654.629
ACTIVO	256.103.635	326.848.563	285.335.690

Balance Seguridad Social

CAPITALIZACIÓN TOTAL (€)	2019	2020	2021
Patrimonio Neto	138.866.072	145.414.611	143.816.186
Pasivo no corriente	4.108.859	4.133.231	4.021.815
Pasivo corriente	75.572.227	148.047.803	98.092.714
PASIVO	218.547.157	287.750.086	245.930.715

ACTIVOS TOTALES (€)	2019	2020	2021
Activo no corriente	58.078.740	60.601.294	69.076.858
Activo corriente	160.468.417	236.994.350	176.853.857
ACTIVO	218.547.157	287.750.086	245.930.715

Balance Patrimonio Privativo

CAPITALIZACIÓN TOTAL (€)	2019	2020	2021
Patrimonio Neto	36.984.421	38.679.967	39.120.585
Pasivo no corriente	198.405	198.405	198.400
Pasivo corriente	373.652	220.105	85.989
PASIVO	37.556.478	39.098.477	39.404.974

ACTIVOS TOTALES (€)	2019	2020	2021
Activo no corriente	31.212.189	12.344.078	12.604.203
Activo corriente	6.344.289	26.754.399	26.800.771
ACTIVO	37.556.478	39.098.477	39.404.974

Resultado de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

Cuenta de resultados integrada

CONCEPTO (€)	2019	2020	2021
TOTAL INGRESOS	341.313.666	556.123.274	470.606.148
Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento SS	274.342.299	498.182.250	414.924.381
Gastos de personal	32.983.970	33.540.362	33.828.031
Gastos Corrientes	22.906.574	21.798.270	25.319.386
TOTAL DE GASTOS	330.232.842	553.520.881	474.071.798
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	11.080.824,01	2.602.393,18	-3.465.649,79
Variación de resultados de ejercicios anteriores	4.008.568,92	2.989.179,84	10.099.315,32
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-1.576.522,76	-5.803.077,82	2.869.809,38
RESULTADO A DISTRIBUIR	13.512.870,17	-211.504,80	9.503.474,91
Impuesto sobre beneficios	98.949	82.643	12.769
RESULTADO A DISTRIBUIR	13.413.921	-294.148	9.490.706

GRI 201 103

GRI 201 1

Cuenta de resultados de Seguridad Social

CONCEPTO (€)	2019	2020	2021
TOTAL INGRESOS	339.438.767	553.698.983	469.571.250
Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento SS	274.342.299	498.182.250	414.924.381
Gastos de personal	32.983.970	33.540.362	33.828.031
Gastos Corrientes	22.482.741	21.152.167	24.737.875
TOTAL DE GASTOS	329.809.010	552.874.779	473.490.287
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	9.629.757	824.205	-3.919.037
Variación de resultados de ejercicios anteriores	4.008.569	2.989.180	10.099.315
Dotación/Aplicación provisión morosidad	-1.576.523	-5.803.078	2.869.809
RESULTADO A DISTRIBUIR	12.061.803	-1.989.693	9.050.088

Cuenta de resultados del Patrimonio Privativo

CONCEPTO (€)	2019	2020	2021
TOTAL INGRESOS	1.874.899	2.424.291	1.034.899
Gastos gestión ordinaria	271.599	567.118	426.174
Gastos Corrientes	152.234	78.984	155.337
TOTAL DE GASTOS	423.832	646.102	581.511
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1.451.067	1.778.189	453.387
Impuesto sobre beneficios	98.949	82.643	12.769
RESULTADO A DISTRIBUIR	1.352.118	1.695.546	440.618

Ratios económicos y financieros del ejercicio

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

Seguridad Social

Ratios económicos	2019	2020	2021
Rendimiento de fondos propios (ROE)(Resultado/ F.P.)	7,09%	0,61%	-2,73%
Descomposición:			
Margen (Resultado/Ingresos de explotación)	2,84%	0,15%	-0,83%
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,57	1,92	1,91
Apalancamiento (Activo total/Fondos propios)	1,59	2,13	1,71

Ratios financieros	2019	2020	2021
Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente)	0,22	0,34	0,60
Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente)	1,74	1,49	1,71
Liquidez general (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	2,08	1,53	1,78
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,37	0,53	0,42
Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no corriente)	18,43	35,88	24,39
Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión)	14,36	7,62	4,92

Patrimonio Privativo

Ratios financieros	2019	2020	2021
Liquidez general (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	16,98	121,55	311,68
Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto)	0,015	0,011	0,007

Cuentas Anuales 2021

Balance de situación 2021. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

ACTIVO (€)	2020 REEXPRESADO	2021
A) Activo no corriente	60.601.294,38	69.076.857,84
I. Inmovilizado intangible	2.937.273,15	2.502.045,74
3. Aplicaciones informáticas	1.629.966,43	1.585.391,80
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	1.307.306,72	916.653,94
II. Inmovilizado material	12.488.341,93	11.944.204,23
1. Terrenos	675.974,78	595.847,84
2. Construcciones	3.827.561,27	3.483.763,88
5. Otro inmovilizado material	7.984.805,88	7.864.592,51
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.606.261,34	2.606.261,34
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.606.261,34	2.606.261,34
V. Inversiones financieras a largo plazo	42.480.391,30	51.952.417,67
2. Créditos y valores representativos de deuda	42.466.138,28	51.937.559,65
4. Otras inversiones financieras	14.253,02	14.858,02
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	89.026,66	71.928,86
B) Activo corriente	236.994.350,34	176.853.857,28
I. Activos en estado de venta	0,00	424.538,51
II. Existencias	176.985,82	125.150,69
1. Productos farmacéuticos	31.614,90	28.467,15
2. Material sanitario de consumo	143.484,74	95.422,21
3. Otros aprovisionamientos	1.886,18	1.261,33
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	179.959.978,32	109.355.170,43
1. Deudores por operaciones de gestión	11.011.939,68	841.674,13
2. Otras cuentas a cobrar	168.876.409,43	108.429.510,02
3. Administraciones públicas	71.629,21	83.986,28
V. Inversiones financieras a corto plazo	6.017.881,08	8.059.871,97
2. Créditos y valores representativos de deuda	6.017.881,08	8.059.871,97
VI. Ajustes por periodificación	189.157,91	193.455,68
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	50.650.347,21	58.695.670,00
1. Otros activos líquidos equivalentes	44.771.000,00	58.000.000,00
2. Tesorería	5.879.347,21	695.670,00
TOTAL ACTIVO	297.595.644,72	245.930.715,12

Cuentas Anuales 2021

Balance de situación 2021. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

PASIVO (€)	2020 REEXPRESADO	2021
A) Patrimonio neto	145.414.610,56	143.816.186,37
II. Patrimonio generado	145.097.697,38	143.532.869,36
1. Reservas	114.174.497,48	114.539.013,21
2. Resultados de ejercicios anteriores	29.686.659,69	32.912.893,32
3. Resultados de ejercicio	1.236.540,21	-3.919.037,17
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	316.913,18	283.317,01
B) Pasivo no corriente	4.133.230,94	4.021.814,55
I. Provisiones a largo plazo	4.133.230,94	4.021.814,55
II. Deudas a largo plazo	0,00	0,00
4. Otras deudas	0,00	0,00
C) Pasivo corriente	148.047.803,22	98.092.714,20
I. Provisiones a corto plazo	28.739.847,19	25.963.026,05
II. Deudas a corto plazo	376.751,10	713.829,86
4. Otras deudas	376.751,10	713.829,86
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	118.931.204,93	71.415.858,29
1. Acreedores por operaciones de gestión	7.994.816,35	6.883.045,60
2. Otras cuentas a pagar	108.690.473,81	62.392.617,51
3. Administraciones públicas	2.245.914,77	2.140.195,18
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	297.595.644,72	245.930.715,12

Cuentas Anuales 2021

Cuenta de resultados 2021. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

CONCEPTO (€)	2020 REEXPRESADO	2021
1. Cotizaciones sociales	350.977.611,73	367.015.031,06
2. Transferencias y subvenciones recibidas	203.417.236,15	109.337.987,19
3. Prestaciones de servicios	1.226.313,34	1.317.224,19
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	23.292.086,86	24.489.653,56
6. Excesos de provisiones	616.900,25	962.682,78
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	579.530.148,33	503.122.578,78
7. Prestaciones sociales	-394.448.860,14	-312.165.456,48
8. Gastos de personal	-33.540.361,65	-33.828.030,69
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-102.509.269,55	-101.699.339,10
10. Aprovisionamientos	-7.907.268,76	-10.983.165,58
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-40.200.015,23	-47.843.714,30
12. Amortización del inmovilizado	-1.928.967,59	-2.123.087,83
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-580.534.742,92	-508.642.793,98
I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	-1.004.594,59	-5.520.215,20
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-16.609,40	-82.408,48
14. Otras partidas no ordinarias	476.884,20	352.381,35
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	-544.319,79	-5.250.242,33
15. Ingresos financieros	1.374.496,50	1.331.889,12
16. Gastos financieros	-5.972,15	-24,27
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	1.368.524,35	1.331.205,16
IV. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	824.204,56	-3.919.037,17
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	412.335,65	0,00
VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	1.236.540,21	-3.919.037,17

Cuentas Anuales 2021

Estado de cambios en el patrimonio neto 2021. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

CONCEPTO (€)	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2020	134.998.382,06	0,00	316.913,18	135.315.295,24
B. AJUSTES POR CAMBIO DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	10.099.315,32	0,00	0,00	10.099.315,32
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2021 (A+B)	145.097.697,38	0,00	316.913,18	145.414.610,56
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2021	-1.564.828,02	0,00	-33.596,17	-1.598.424,19
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	-3.919.037,17	0,00	-33.596,17	-3.952.633,34
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	2.354.209,15	0,00	0,00	2.354.209,15
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2021 (C+D)	143.532.869,36	0,00	283.317,01	143.816.186,37

Cuentas Anuales 2021

Balance de situación 2021. Gestión del Patrimonio Privativo

ACTIVO (€)	2020	2021
A) Activo no corriente	12.344.077,96	12.604.203,01
II. Inmovilizado material	11.689.446,10	11.685.903,77
1. Terrenos	1.252.396,79	1.252.396,79
2. Construcciones	10.189.412,20	10.202.758,47
5. Otro inmovilizado material	247.637,11	228.701,01
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	2.047,50
III. Inversiones inmobiliarias	652.306,86	647.729,77
1. Terrenos	222.838,06	222.838,06
2. Construcciones	429.468,80	424.891,71
V. Inversiones financieras a largo plazo	2.325,00	270.569,47
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00
4. Otras inversiones financieras	2.325,00	270.569,47
B) Activo corriente	26.754.398,72	26.800.771,28
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	38.424,25	49.620,14
2. Otras cuentas a cobrar	38.424,25	25.339,09
3. Administraciones Públicas	0,00	24.281,05
V. Inversiones financieras a corto plazo	19.014.973,76	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	19.014.973,76	0,00
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	7.701.000,71	26.751.151,14
2. Tesorería	7.701.000,71	26.751.151,14
TOTAL ACTIVO	39.098.476,68	39.404.974,29

Cuentas Anuales 2021

Balance de situación 2021. Gestión del Patrimonio Privativo

PASIVO (€)	2020	2021
A) Patrimonio neto	38.679.966,86	39.120.585,29
II. Patrimonio generado	38.679.966,86	39.120.585,29
1. Reservas	36.984.421,12	38.679.966,86
2. Resultados de ejercicios anteriores	0,00	0,00
3. Resultados de ejercicio	1.695.545,74	440.618,43
B) Pasivo no corriente	198.404,67	198.400,45
I. Provisiones a largo plazo	198.404,67	198.400,45
C) Pasivo corriente	220.105,15	85.988,55
I. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	220.105,15	85.988,55
2. Otras cuentas a pagar	53.973,15	32.750,87
3. Administraciones públicas	166.132,00	53.237,68
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	39.098.476,68	39.404.974,29

Cuentas Anuales 2021

Cuenta de resultados 2021. Gestión del Patrimonio Privativo

CONCEPTO (€)	2020	2021
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.117.952,10	1.226.922,58
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	1.117.952,10	1.226.922,58
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	-5.491,80
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-567.118,35	-426.174,22
12. Amortización del inmovilizado	-145.272,66	-139.263,75
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-712.391,01	-570.929,77
I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	405.561,09	655.992,81
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-44.032,69	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	898.541,40	-213.638,32
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.260.069,80	442.354,49
15. Ingresos financieros	407.797,49	21.614,42
16. Gastos financieros	-13,30	-10.581,53
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	110.334,63	0,00
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	518.118,82	11.032,89
IV.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1.778.188,62	453.387,38
21. Impuesto sobre beneficios	-82.642,88	-12.768,95
V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	1.695.545,74	440.618,43

Cuentas Anuales 2021

Estado de cambios patrimonio neto 2021. Gestión del Patrimonio Privativo

CONCEPTO (€)		II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A.	PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2020	38.679.966,86	0,00	0,00	38.679.966,86
C.	PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2021 (A+B)	38.679.966,86	0,00	0,00	38.679.966,86
D.	VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2021	440.618,43	0,00	0,00	440.618,43
1.	Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	440.618,43			440.618,43
E.	PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2021 (C+D)	39.120.585,29	0,00	0,00	39.120.585,29



11

Anexos



1.01

Novedades legislativas y marco normativo 2021

En el ejercicio 2021 se han seguido dictando numerosas disposiciones normativas que han afectado a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, emitidas tanto por el Estado español como por todas las Comunidades Autónomas, con motivo de la crisis sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2, si bien dado nuestro desarrollo de actividad en la Comunidad Autónoma de Euskadi, son las dictadas por el Lehendakari y la Consejera de Salud del Gobierno Vasco, junto con los numerosos Reales Decretos Leyes que se han seguido publicado por el Gobierno español, los que más han impactado en la actividad laboral, económica y social de la Entidad.

Fruto de esta actividad legislativa son las siguientes disposiciones publicadas en 2021 relacionadas con la pandemia por COVID-19:

- Real Decreto-ley 2/2021, de 26 de enero, de refuerzo y consolidación de medidas sociales en defensa del empleo, que estableció medidas excepcionales de protección en favor de los trabajadores autónomos, regulando prestaciones de cese de actividad para quienes se vieron obligados a suspender su actividad o vieron afectados sus negocios por una reducción considerable en la facturación. Las medidas incorporadas en esta norma tuvieron por objeto efectuar los ajustes necesarios para mantener las medidas de apoyo que se habían establecido en el Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, y que se siguieron considerando imprescindibles de cara a la recuperación del tejido productivo.
- Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, en cuyo artículo 6 se consideran las prestaciones del personal que preste servicios en centros sanitarios y sociosanitarios que, en el ejercicio de su profesión, durante la prestación de servicios sanitarios o socio-sanitarios, haya contraído el virus SARS-CoV-2, dentro del periodo comprendido desde la declaración de la pandemia hasta el levantamiento por las autoridades sanitarias de todas las medidas de prevención adoptadas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el mencionado virus SARS-CoV-2, como derivadas de enfermedad profesional.
- DECRETO 16/2021, de 26 de marzo, del Lehendakari, de modificación del Decreto 13/2021, de 6 de marzo, de primera refundición en 2021 en un único texto y actualización de medidas específicas de prevención, en el ámbito de la declaración del estado de alarma, como consecuencia de la evolución de la situación epidemiológica y para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.
- 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-ley 8/2021, de 4 de mayo, por el que se adoptan 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 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.
- Real Decreto-ley 11/2021, de 27 de mayo, sobre medidas urgentes para la defensa del empleo, la reactivación económica y la protección de los trabajadores autónomos.
- DECRETO 26/2021, de 31 de mayo, del Lehendakari, de modificación del Decreto 23/2021, de 7 de mayo, del Lehendakari, sobre medidas de prevención para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.
- Real Decreto-ley 13/2021, de 24 de junio, por el que se modifican la 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, y el Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio, de medidas de reactivación económica para hacer frente al impacto del COVID-19 en los ámbitos de transportes y vivienda.
- LEY 2/2021, de 24 de junio, del Parlamento Vasco, sobre medidas para la gestión de la pandemia de COVID-19, que dio respuesta, en el ámbito de las competencias del País Vasco, a las necesidades de carácter urgente e inmediato surgidas por la pandemia, con el objeto de la regulación de los instrumentos jurídicos y actuaciones que competen a las administraciones públicas vascas, con el fin de prevenir y preservar la salud pública, garantizar la seguridad de las personas y sostener las capacidades del sistema sanitario vasco durante la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de la COVID-19, habilitando la adopción de aquellas medidas de respuesta que requieren normas con rango de ley en atención a determinadas materias que concreta.
- DECRETO 36/2021, de 30 de agosto, del Lehendakari, de tercera modificación del Decreto 33/2021, de 7 de julio, de actualización y determinación de medidas de prevención para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.
- Real Decreto-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.
- Real Decreto-ley 30/2021, de 23 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes de prevención y contención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

1.01

Novedades legislativas y marco normativo 2021

Respecto a normativa no relacionada específicamente con la crisis sanitaria, destacamos a continuación las disposiciones más relevantes publicadas en el ejercicio 2021 de aplicación a las Mutuas:

- Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adaptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y Económico.
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.
- Resolución de 3 de agosto de 2021 (BOE 17.08.2021), 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 del 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.
- Convenio colectivo estatal seguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (BOE 27.12.2021).
- Ley 21/2022, 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.
- Ley 22/2022, de 28 de diciembre, de presupuestos generales del Estado para 2022.
- 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.

Seguidamente, por orden cronológico, se relacionan las disposiciones normativas vigentes de mayor transcendencia para las Mutuas publicadas en años anteriores a 2021:

- 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.

1.01

Novedades legislativas y marco normativo 2021

- Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y posibilita su transmisión por procedimiento telemático.
- Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Real Decreto 1273/2003 de 10 de octubre por el que se regula la cobertura de las contingencias profesionales de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de trabajadores autónomos.
- Real Decreto 1415/2004 de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento General de recaudación de la Seguridad Social (y su Orden TAS 1562/2005 de 25 de mayo, de desarrollo).
- Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y procedimiento para su actualización.
- Real Decreto 1299/2006 de 10 de noviembre por el que se aprueba el cuadro de enfermedades en el sistema de la Seguridad Social y establece criterios para su notificación y registro.
- Ley 41/2006 de 28 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para 2007 (D. Adicional 4ª en su actual redacción dada por la D. final quinta del Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre) sobre tarifa de primas por accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- Orden TAS 1/2007 de 2 de enero que establece el modelo de parte de enfermedad profesional, dicta normas para su elaboración y transmisión y crea el correspondiente fichero de datos personales.
- Ley 20/2007 de 11 julio de Estatuto del trabajo autónomo.
- Real Decreto 295/2009 de 6 de marzo que regula las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- Orden TIN/971/2009, de 16 de abril, por la que se establece la compensación de gastos de transporte en los casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales y de comparecencias para la realización de exámenes o valoraciones médicas (y Resolución de 21 de octubre de 2009 que dicta instrucciones - BOE 04.11.2009).
- Orden TIN/ 866/2010, de 5 de abril, por la que se regulan los criterios que, en su función de colaboración con la Seguridad Social, deben seguir las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y sus entidades y centros mancomunados, en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras.
- Ley 33/2011 de 4 de octubre General de Salud Pública.
- Real Decreto 1148/2011 de 29 de julio de aplicación y desarrollo en el sistema de la Seguridad Social de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública, a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1541/2011 de 31 de octubre por el que se desarrolla la Ley 32/2010 de 5 de agosto por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- Real Decreto 1596/2011 en relación con la extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Empleados de Hogar.
- Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Ley 28/2011 de 22 de septiembre por el que se integra el Régimen especial agrario de la Seguridad Social en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social.
- Decreto Gobierno Vasco 38/2012, de 13 de marzo, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- 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

1.01

Novedades legislativas y marco normativo 2021

- 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.

1

.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
 CMDB: 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

1.03

Certificado

AENOR
Confía



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2022/0021

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización

"MUTUALIA" MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 2

es conforme con los estándares GRI en su opción Exhaustiva

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

Título del informe: Memoria anual de Mutualia correspondiente al ejercicio 2021

Periodo objeto del informe: 2021

Fecha de emisión: 2022-06-24



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



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General