



memoria

gestión-sostenibilidad





Memoria anual de Mutualia correspondiente al ejercicio 2023

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

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



Punto de contacto:

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 2

Sede operativa:

C/Henao, 26
48009 Bilbao
Teléfono: 94 4252500

www.mutualia.eus

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

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

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



| | |
|---|------------|
| 01. Declaración Corporativa..... | 4 |
| 01.01 Carta del presidente | 5 |
| 01.02 Carta del director gerente | 7 |
| 01.03 Carta de Naciones Unidas | 9 |
| 01.04 Sobre esta memoria y su alcance..... | 10 |
| 01.05 Principios para la elaboración de la memoria..... | 11 |
| 01.06 Análisis de materialidad..... | 12 |
| 02. Órganos de Gobierno y participación..... | 15 |
| 02.01 Organigrama General | 16 |
| 02.02 Junta General | 17 |
| 02.03 Junta Directiva..... | 17 |
| 02.04 Comisión Ejecutiva..... | 19 |
| 02.05 Otras comisiones | 20 |
| 02.06 Director gerente..... | 20 |
| 02.07 Comisión de Control y Seguimiento | 21 |
| 02.08 Comisión de Prestaciones Especiales..... | 22 |
| 02.09 Comité de Dirección | 23 |
| 02.10 Organigrama del Seguimiento de Gestión..... | 24 |
| 03. ¿Quiénes somos? | 25 |
| 03.01 Perfil de la organización | 26 |
| 03.02 Cultura Corporativa | 27 |
| 03.03 ¿Dónde estamos?..... | 28 |
| 03.04 Hitos Relevantes del modelo de gestión | 29 |
| 03.05 Certificaciones, premios y reconocimientos..... | 30 |
| 03.06 Compromiso con el Pacto de Naciones Unidas..... | 31 |
| 03.07 Corporación Rama | 33 |
| 03.08 Compromiso y Participación de los grupos de interés..... | 34 |
| 04. Plan Estratégico 2021-25..... | 36 |
| 05. Impulso del Gobierno Corporativo - Empresa Ciudadana..... | 39 |
| 05.01 Gestión integral de los riesgos | 40 |
| 05.02 Código Ético, Política y Plan de Prevención de Riesgos Penales..... | 42 |
| 05.03 Seguridad de la información y protección de datos..... | 44 |
| 05.04 Código de conducta de inversiones financieras..... | 46 |
| 05.05 Indicadores de gestión económica..... | 47 |
| 05.06 Gestión de recursos | 50 |
| 05.07 Gestión medioambiental..... | 51 |
| 05.08 Implicación de las personas de Mutualia con la Sociedad | 55 |
| 05.09 Monetización del valor revertido a la sociedad | 57 |
| 05.10 Comunicación con los grupos de interés..... | 60 |
| 06. Refuerzo del compromiso con las personas | 61 |
| 06.01 Personas..... | 62 |
| 06.02 Comunicación interna | 74 |
| 06.03 Día de Clientes..... | 75 |
| 07. Innovación en servicios | 76 |
| 07.01 Personas protegidas | 77 |
| 07.02 Actividad sanitaria | 78 |
| 07.03 Gestión sanitaria | 82 |
| 07.04 Administración sanitaria | 86 |
| 07.05 Prestaciones económicas | 88 |
| 07.06 Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales | 90 |
| 07.07 Actividades de prevención | 93 |
| 07.08 Servicios adaptados a la tipología de cada cliente | 97 |
| 07.09 Transformación Digital | 99 |
| 08. Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica | 102 |
| 08.01 Prestaciones Especiales..... | 103 |
| 08.02 Edificios e instalaciones | 105 |
| 08.03 Las personas en el centro de la asistencia sanitaria | 106 |
| 08.04 Calidad asistencial y seguridad de pacientes | 108 |
| 08.05 Defensoría de clientes..... | 110 |
| 08.06 Índices de satisfacción | 111 |
| 09. GRI - Global Reporting Iniciative..... | 112 |
| 10. Cuentas Anuales y análisis financiero..... | 130 |
| 11. Anexos | 147 |
| 11.01 Novedades legislativas y Marco normativo 2023..... | 148 |
| 11.02 Glosario | 155 |





01. Declaración Corporativa



01.01 Carta del presidente

Estimadas y estimados mutualistas:

Tal y como adelanté en la Memoria del ejercicio 2022, la tendencia de crecimiento de las prestaciones por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes ha continuado en 2023. Y lamentablemente, me temo que puedo ya adelantar que así seguirá siendo en 2024.

La mayor incidencia de estas contingencias y la exigua financiación de estas prestaciones está suponiendo, para las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, un riesgo económico importantísimo. La cuantía de las prestaciones por ITCC no ha parado de crecer desde 2013 y, consecuentemente, sin un crecimiento acompañado de la financiación, el déficit en estas contingencias alcanza niveles históricos que ya no son compensados por el excedente en la gestión de las contingencias profesionales.

Y no se trata solo del excedente final, en este caso negativo, sino de las decisiones de gasto e inversión que se ven afectadas por este resultado. Son muchos los proyectos de mejora que no se abordan por una situación financiera que no permite, no ya arriesgar, sino simplemente abordar incluso los más necesarios.

Tampoco tengo fe en que los convenios de colaboración con los servicios públicos de salud, promovidos desde el INSS, con base en el V Acuerdo para el empleo y la negociación colectiva, vayan a aportar mucho en la mejora de esta situación. Su incidencia será residual en el conjunto de las mutuas y nula en el caso de las comunidades autónomas que no lleguen a firmarlos, entre las que no me arriesgo mucho si incluyo a Euskadi y Navarra.

No es este el lugar para hacer un análisis de cada una de las causas que pueden estar provocando que Euskadi se sitúe siempre entre las Comunidades Autónomas con mayor número de días de baja por persona trabajadora pero, como en años anteriores, quiero fijarme en un par de ellas. En el año 2023 el empleo decreció en Araba (-1,4%), pero creció en Bizkaia (4,7%) y Gipuzkoa (4,3%). En estos dos últimos casos, el crecimiento en el caso de la tasa de empleo femenino fue de un 8,4% y un 12,0% respectivamente. En todo caso, tanto en 2022 como en 2023 la tasa de empleo en Euskadi es aproximadamente un 1,15% mayor que en la media del Estado. Para asegurar este dato basta con aportar el crecimiento del PIB en Euskadi ese mismo año, que se situó en el 1,8% y que en 2022 el PIB por habitante era en Euskadi un 27% mayor que en la media del Estado.

El resto de posibles causas, entre las que estimo que podemos considerar el nivel económico general de Euskadi, su mayor nivel de estado del bienestar, la edad de la población trabajadora, el tamaño de las empresas, el peso del sector industrial y el de servicios frente al resto, o el público frente al privado, el porcentaje de personas que trabajan en empresas con un convenio que garantiza el 100% del salario en caso de incapacidad temporal, etc., deberían



ser analizadas en otros foros, sin sesgos y sin aprensivos prejuicios que imposibiliten un diagnóstico certero, ya que solo así se tomarán decisiones eficientes.

Por cierto, en Euskadi se han creado dos grupos de trabajo para el estudio de las causas de este comportamiento, que es mucho más acentuado que en el resto del Estado, y la propuesta de acciones de todo tipo y de mejoras en la gestión. Ambos grupos llevan trabajando cerca de dos años, pero, bien por la complejidad del asunto, bien por la complejidad del entramado de entes que se ven afectados, lo cierto es que hoy en día son realmente escasos los frutos obtenidos. Sabíamos que era un objetivo a medio o largo plazo, pero debemos insistir en la necesidad de profundizar y ampliar su análisis y acelerar la implantación de las propuestas.

La otra gran preocupación para el sector es la falta de personal sanitario. Tampoco es un factor nuevo y sus causas son también discutidas. Pero, como en el caso anterior, una decidida apuesta por igualar los sueldos del personal sanitario de las mutuas con el de los Servicios Públicos de Salud, atendiendo a los diferentes niveles salariales de cada Comunidad Autónoma, vendría a remediar en gran medida este problema.

Muestro mi preocupación por estos dos problemas ya que la mayor parte de su solución no está en manos de las mutuas. En lo que respecta a nuestra capacidad de gestión, que cada día es menor, puedo felicitarme por presidir una mutua que año a año va cumpliendo con sus planes de gestión, enmarcados en un plan estratégico que iniciamos en 2021 y terminará en 2025, cuando Mutualia cumpla 125 años. Con un incremento de gasto de funcionamiento (personal y coste de materiales y servicios) de tan solo un 1,7%, habiendo subido el IPC un 3,1%, hemos sido capaces de cumplir prácticamente todos nuestros objetivos, pero sobre todo, uno de los más importantes: el grado de satisfacción de nuestras y nuestros clientes, tanto las personas a las que prestamos asistencia sanitaria, como sus empresas y las asesorías, roza el sobresaliente. Este dato tiene su explicación en esta Memoria del ejercicio 2023 donde encontraréis la información sobre nuestra actividad.

Ya hemos pasado el ecuador de nuestro plan estratégico y aún quedan retos y proyectos importantes pendientes que, como dije el año pasado, tenemos la firme intención de completar.



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



Urtza Errazti Olartecoechea
Presidente

01.02 Carta del director gerente

Estimadas y estimados mutualistas:

Un año más, gracias a las personas que trabajan en Mutualia, hemos cumplido la mayor parte de los objetivos que nos habíamos marcado para este año, dentro del plan estratégico 2021-2025.

Siguiendo con nuestro compromiso de ser una empresa ciudadana que se traduce, entre otros aspectos, en dotar a Mutualia de un sistema de Gobernanza avanzado, hemos aprobado nuevas políticas y hemos adaptado todo el sistema a la Ley 2/2023 Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Además, hemos reeditado la evaluación según el Modelo de Gestión Avanzada que promueve el Gobierno Vasco, a través de Euskalit, consiguiendo de nuevo la A de oro.

Nuestro compromiso con las personas nos ha llevado a aprobar un plan de diversidad, que además incluye al resto de grupos de interés de Mutualia. En esta misma línea estratégica hemos mantenido reuniones con todas las personas de Mutualia para conocer y dar respuesta a sus inquietudes a través de un plan de acción del que rendimos cuentas de forma periódica.

En el ámbito de la innovación podemos decir que Mutualia es una de las primeras organizaciones sanitarias en disponer de un sistema de Inteligencia Artificial que nos permite contar con una imagen de radiodiagnóstico informada en tiempo real. Estamos convencidos de que esto es una gran ayuda para nuestros y nuestras profesionales y una garantía para nuestros y nuestras clientes. Sumado a esto, hemos seguido mejorando procesos gracias a la digitalización y la robotización, que hacen que las tareas más monótonas no nos quiten tiempo y no se produzcan errores.

Pero, no solo innovamos para facilitar la labor de las personas que trabajan en Mutualia, también hemos desarrollado nuevos servicios en las APPs que ofrecemos a nuestras y nuestros clientes como, por ejemplo, el acceso a sus pruebas de radiodiagnóstico. Y pensando en las empresas mutualistas hemos desarrollado una aplicación informática para la gestión de las ausencias del personal que sin duda les está ayudando a mejorar el clima laboral y la productividad.



Una de las líneas estratégicas de este plan 2021-2025 es la de la humanización, y por fin podemos decir que hemos conseguido la certificación HUMANS de nuestros servicios sanitarios, certificación que se suma al certificado BIKAIN del Gobierno Vasco y que demuestran la calidad de los servicios que prestamos en Mutualia.

En estos dos años que faltan para terminar el plan estratégico será primordial la gestión del capital relacional de Mutualia, por lo que debemos redoblar esfuerzos para incrementarlo tanto en cantidad como en calidad, así como en utilizarlo para el cumplimiento de nuestro propósito.

Así, hemos elaborado un plan estratégico con las mutuas de Corporación Rama que nos ayudará a enfocar nuestros proyectos en los próximos años.

Hemos firmado un acuerdo con la Asociación ANDADE con el objetivo principal de desarrollar un Programa de Cooperación por parte de las personas socias voluntarias de esta entidad, que prestarán su atención y ayuda en los centros asistenciales y hospitalarios de Mutualia, a las y los pacientes ingresados o atendidos que hayan sufrido alguna amputación o tengan programada una próxima intervención de amputación, así como a sus familiares; todo ello con el objetivo de aminorar el impacto traumático de dicha amputación.

Y continuamos con nuestra apuesta por la incorporación de las y los jóvenes al mercado de trabajo a través de nuestros convenios con diversas universidades y centros de Formación Profesional, habiendo tenido la oportunidad de compartir nuestra experiencia con más jóvenes.

Esto no son más que unas muestras del trabajo realizado y que se puede ver en esta Memoria, y sus frutos los medimos con muchísimos indicadores, de los que también aquí no extraigo más que una muestra. El índice de fidelización de nuestras personas se ha situado en el 98,7% y la encuesta de personas en un 6,91 sobre 10.

Por otro lado, en la encuesta a las personas usuarias de nuestros servicios preguntamos en qué grado perciben a Mutualia como innovadora y el resultado ha sido de 8,72 sobre 10. La encuesta de satisfacción global de las personas usuarias de nuestros servicios sanitarios obtiene una nota de 8,73 sobre 10 y el índice NPS (Índice Neto de Promotores), que mide la lealtad de las y los usuarios, alcanzó su máximo histórico situándose en un 52,9, nota considerada excelente.

Quedan dos años para concluir el plan estratégico y quedan, por tanto, muchos proyectos y objetivos a cumplir. Los proyectos nos animan y el equipo nos acompaña.



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente



01.03 Carta de Naciones Unidas



EXMO. SR. GUTERRES
Secretario General
NACIONES UNIDAS

Estimado Sr. Guterres,

Un año más, me dirijo a usted con el objetivo de corroborar nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible(ODS). Como parte de nuestra responsabilidad social corporativa y nuestra convicción de promover un desarrollo sostenible y equitativo a nivel global, nos comprometemos a trabajar activamente en la implementación y promoción de los ODS en todas nuestras operaciones y actividades.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con sus principios en áreas clave como derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, refleja nuestros propios valores y objetivos como organización. Reconocemos la importancia de seguir adoptando prácticas empresariales responsables que contribuyan al bienestar de las personas y del planeta, y seguimos comprometidos integrando estos principios en nuestra estrategia empresarial y en nuestras relaciones con todas las partes interesadas.

Asimismo, seguimos contribuyendo activamente al logro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por las Naciones Unidas para abordar los desafíos globales más apremiantes, desde la erradicación de la pobreza hasta la lucha contra el cambio climático. Reconocemos que estos objetivos solo pueden alcanzarse a través de una colaboración sólida entre gobiernos, empresas, sociedad civil y otras partes interesadas, y estamos totalmente comprometidos a desempeñar nuestro papel en este esfuerzo colectivo. Muestra de los avances acometidos durante este año, se encuentran recogidos en esta memoria.

Como parte de nuestro compromiso con los ODS, nos comprometemos a:

1. Seguir integrando los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en nuestras políticas y estrategias.
2. Promover la conciencia y la acción sobre los ODS entre todas las personas de Mutualia así como de clientes, proveedores y otras partes interesadas.
3. Establecer metas y métricas claras para medir nuestro progreso hacia el logro de los ODS.
4. Colaborar con otras organizaciones para abordar los desafíos globales de manera más efectiva.
5. Informar públicamente sobre nuestro progreso y desafíos en la implementación de los ODS, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas.

Nos comprometemos a hacer nuestra parte y a trabajar con otras partes interesadas para construir un mundo más justo, próspero y sostenible para las generaciones presentes y futuras.

Atentamente,



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente

01.04 Sobre esta memoria y su alcance

El compromiso de Mutualia desde 2005 con la sostenibilidad es patente y se puede comprobar anualmente en los informes anuales, en los que se da cuenta de las acciones desarrolladas.

Esta memoria se ha elaborado siguiendo las directrices de la guía de estándares GRI (versión 2021), con el objetivo de alcanzar la opción "Conforme a los Estándares GRI" y ha sido sometida a un proceso de verificación externa. Este proceso se realiza de manera bienal.

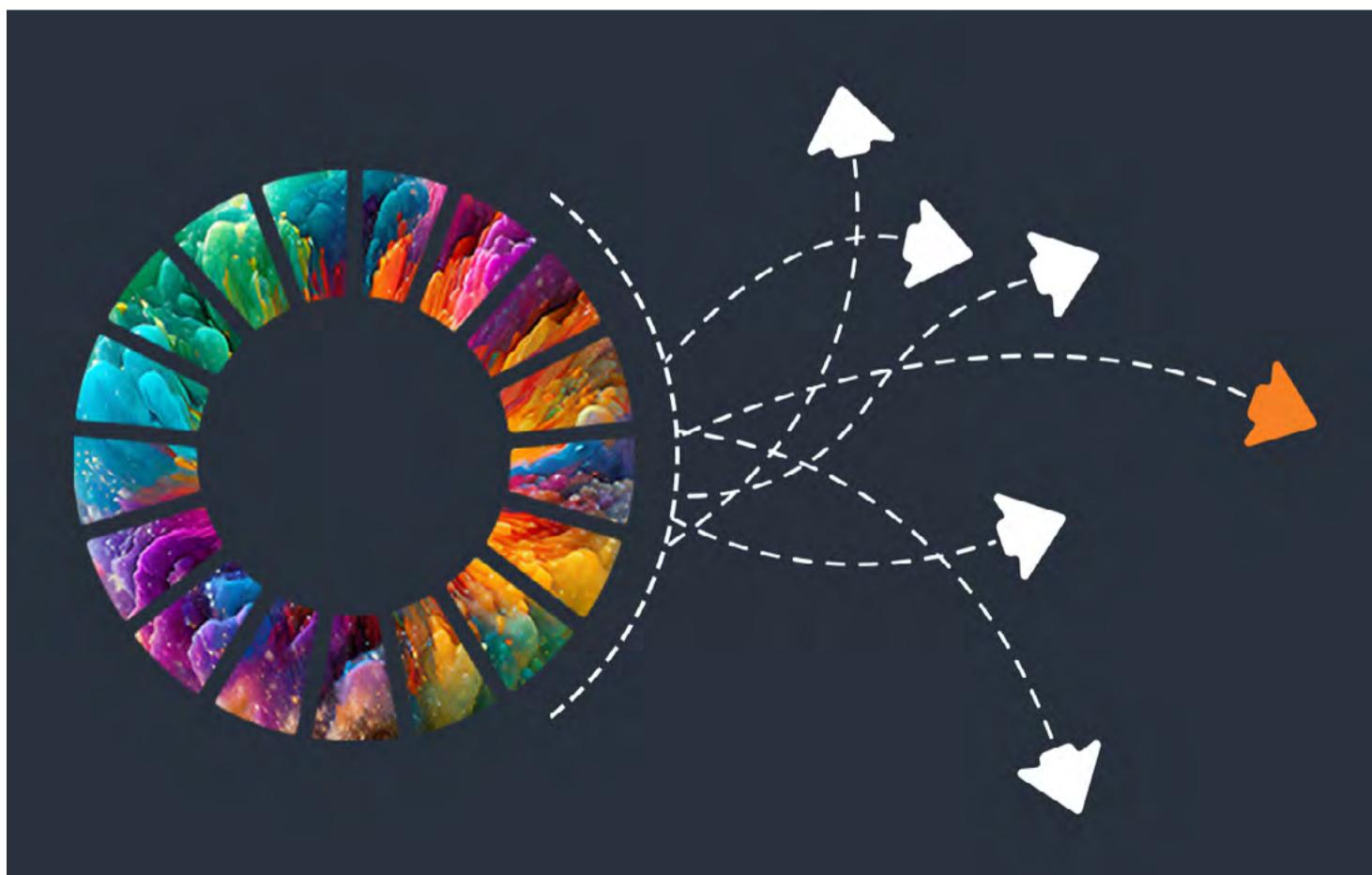
En esta memoria se recoge toda la actividad económica, social y ambiental desarrollada durante el año 2023 en base al desempeño ético y de buen gobierno ejercido por Mutualia.

Mutualia está comprometida con la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas, así como con la estrategia de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Tanto en la memoria como en la tabla de indicadores se dan evidencias de dicho compromiso.

Esta memoria se ha elaborado con las aportaciones e información de todas las áreas de la organización, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Con ella se pretende dar respuesta al compromiso de Mutualia con sus grupos de interés y les sirva de consulta sobre los temas relevantes que cada uno de ellos han identificado de forma clara y eficiente.

La memoria de 2023 ha sido publicada coincidiendo con la Junta General de Mutualia celebrada el 19 de julio de 2024 en la sede social, evento diseñado y desarrollado en base a la certificación Erronka Garbia-Eventos Sostenibles. Además de la publicación y entrega de memoria se hace entrega de la información financiera del ejercicio, los informes de auditoría externa y el informe de Monetización Social en el que se ha valorado económico el valor social integral que genera Mutualia, identificado por los distintos grupos de interés (Apartado 05.09 de esta memoria).

Mutualia, para la identificación de los aspectos materiales cubiertos en esta memoria ha hecho partícipes a sus grupos de interés gracias a los cuales identifica sus necesidades y expectativas, sumando a estas los datos conocidos por la organización sobre la repercusión e impacto de sus actividades.



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 los grupos de interés. La información y los datos recogidos en esta memoria anual se refieren a las actividades realizadas por Mutualia durante el ejercicio 2023, y se obtienen de los sistemas de información que dan 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. Esta memoria es verificada externamente por la entidad AENOR.

Contexto de sostenibilidad

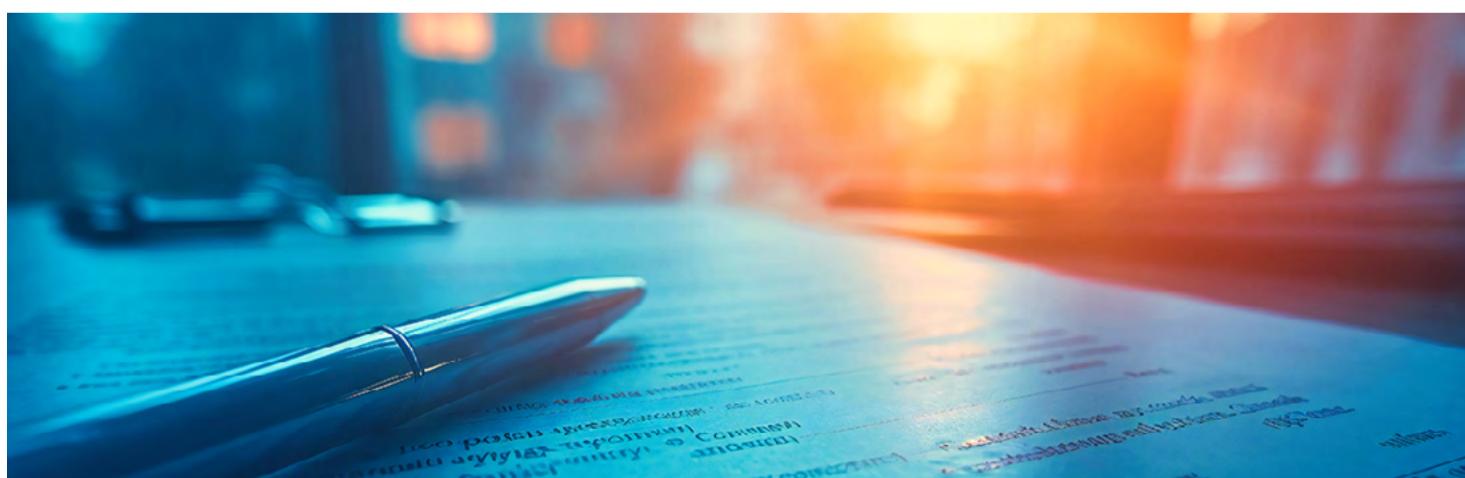
La organización contribuye al desarrollo económico, social y ambiental a nivel local, regional y estatal en la medida de sus posibilidades y siempre de manera interconectada, para lo cual tiene constituido un Comité de Desarrollo Sostenible.

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.

Verificabilidad

Toda la documentación e información puede ser verificada y corroborada por las partes interesadas.



01.06 Análisis de materialidad

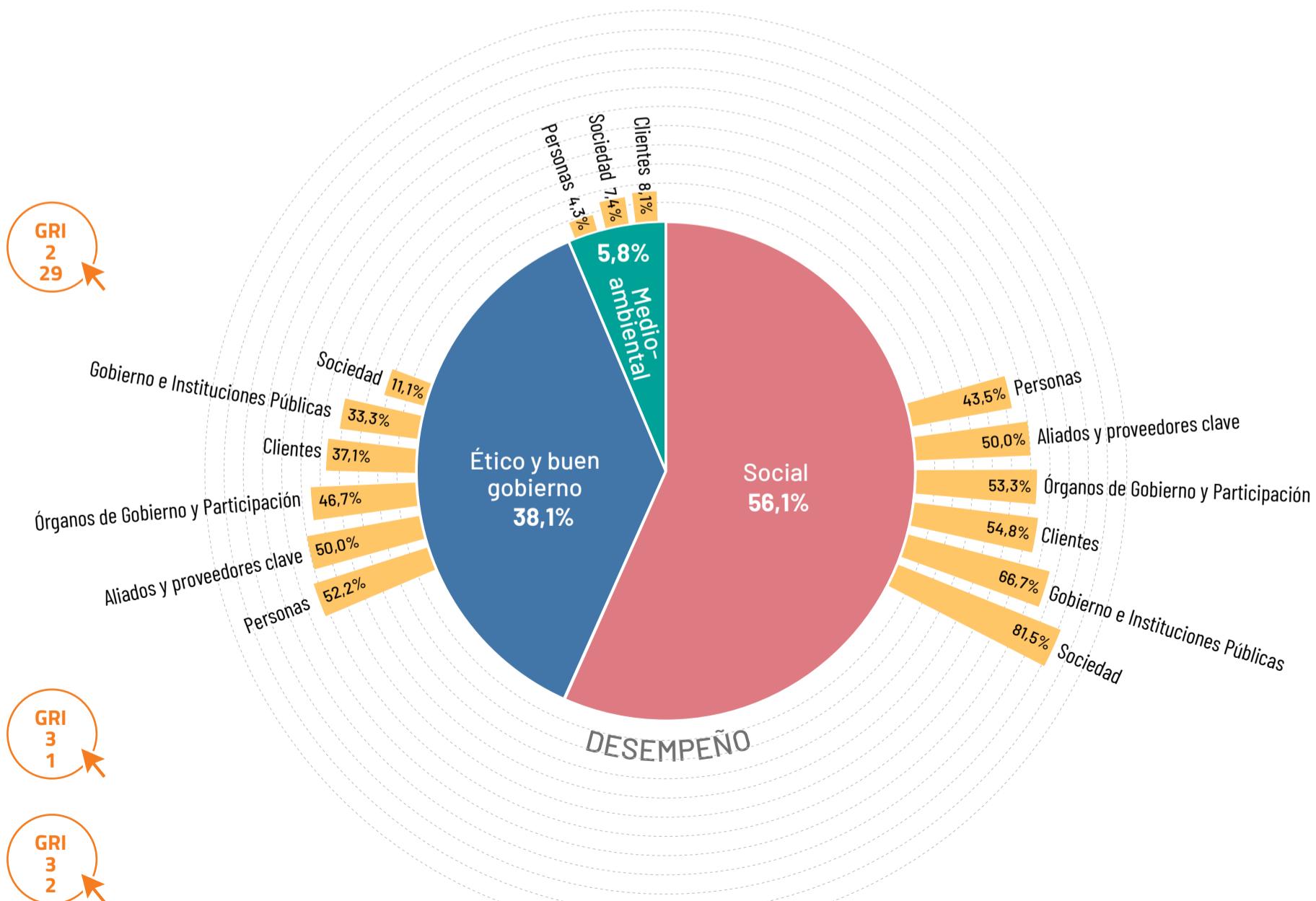
Coincidiendo con el inicio de cada plan estratégico, Mutualia realiza un análisis de materialidad para identificar y comprender cuáles son las expectativas de sus grupos de interés en relación a los desempeños de sostenibilidad de Mutualia.

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

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

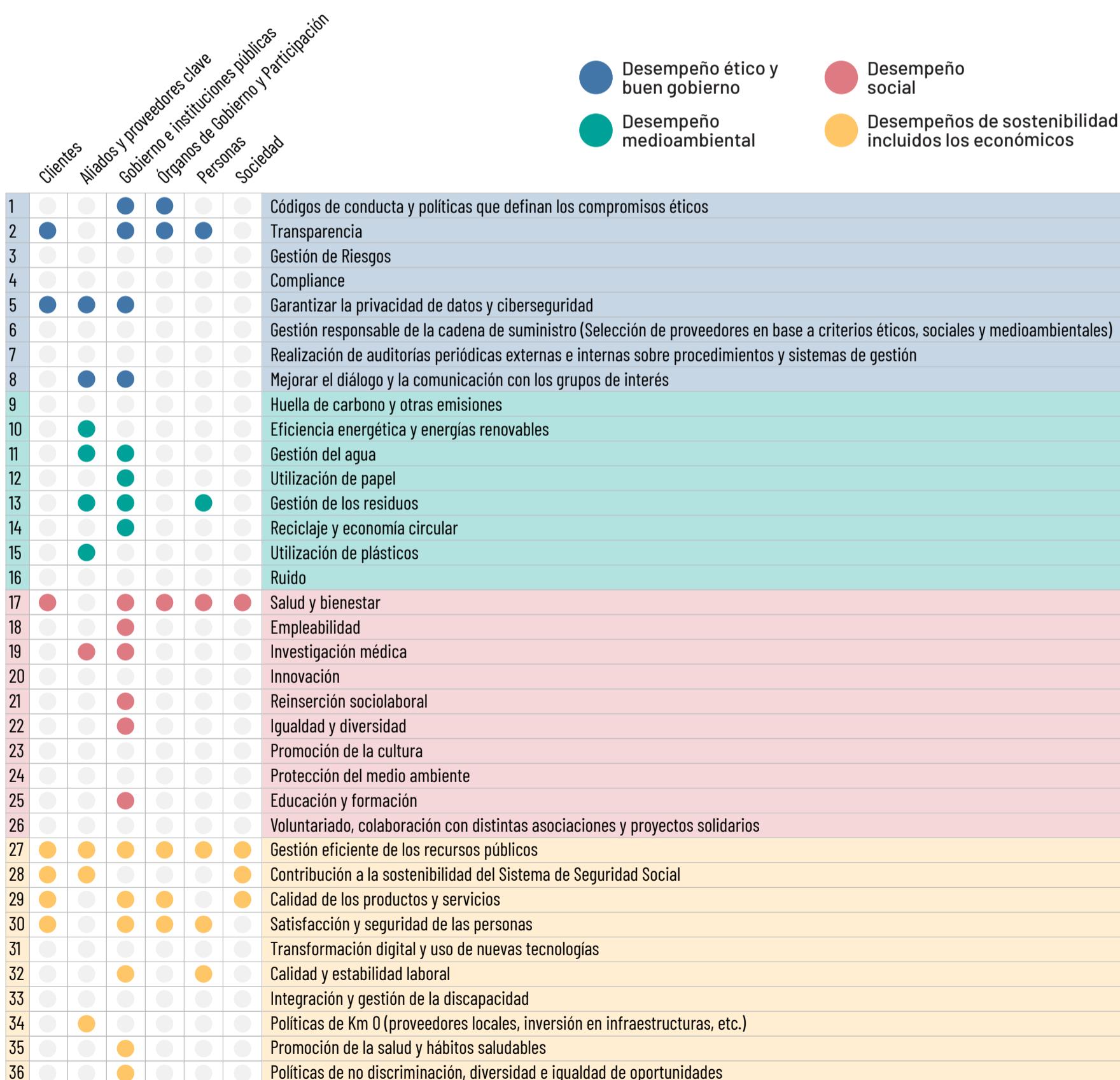
Aunque para la realización de este análisis de materialidad, el ejercicio diario de la actividad o el diseño de servicios, se trabaja con una mayor segmentación en los grupos de interés, desde un punto de vista estratégico, los grupos de interés de Mutualia se unifican en seis: personas, clientes, aliados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

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



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

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



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.

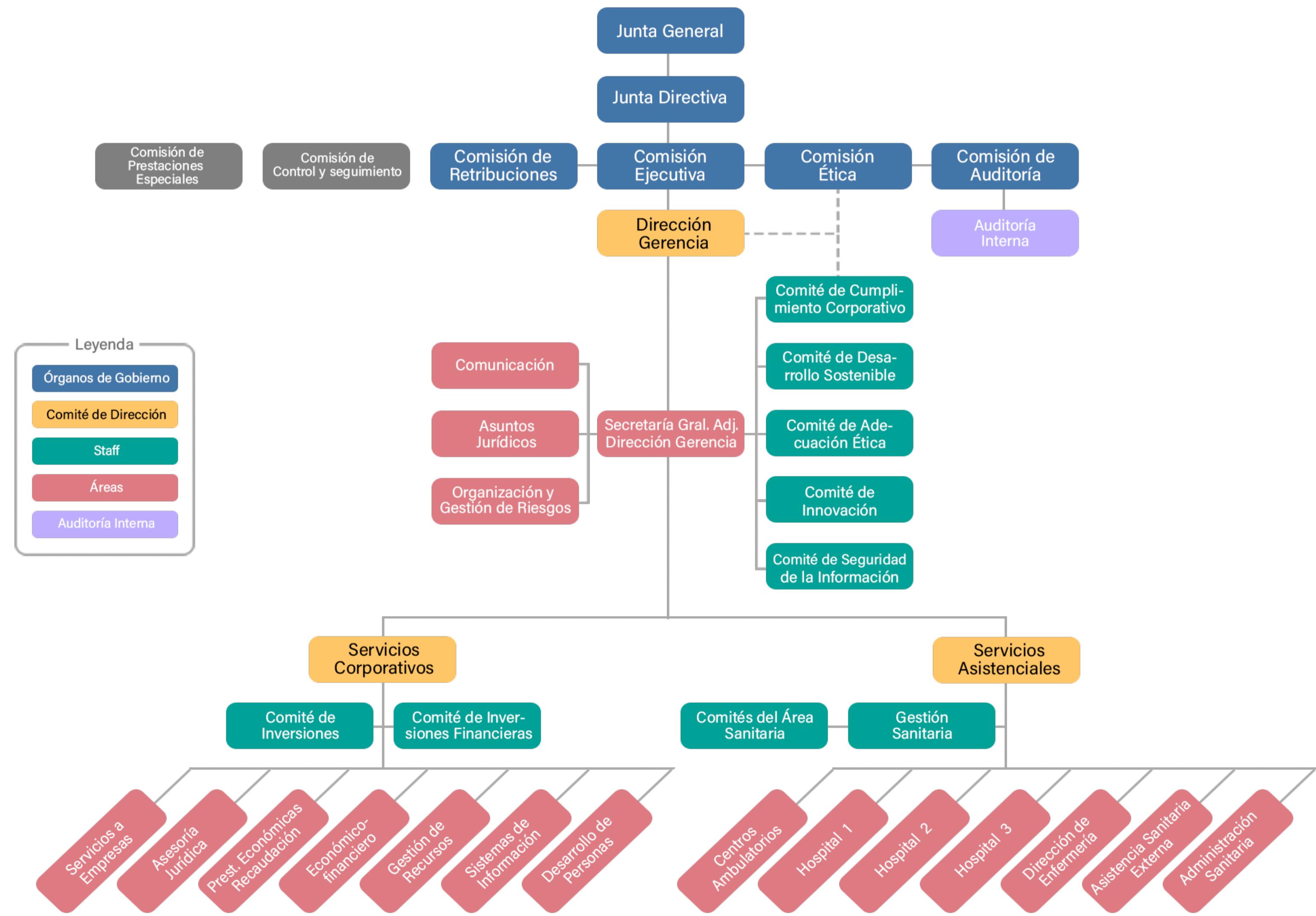
Unificando todas las puntuaciones obtenidas por los grupos de interés, se ha confeccionado el siguiente gráfico "diana", donde los asuntos que se consideran relevantes están situados más cercanos a centro y son los que tienen una puntuación superior a 4,5 (el número del gráfico está redondeado a un decimal).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





02. Órganos de Gobierno y participación

02.01 Organigrama General



02.02 Junta General

La Junta General es el órgano de gobierno superior de la mutua. Está integrado por las personas representantes de las empresas asociadas, por una representación de las y los trabajadores adheridos (en los términos que determine el desarrollo reglamentario del RD Legislativo 8/2015 de 30 de octubre) y por la persona representante de las y los trabajadores de la mutua.

Se reúne con carácter ordinario una vez al año para aprobar el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales y, con carácter extraordinario, las veces que sea convocada por la Junta Directiva, o a petición del 10% de las empresas asociadas que se encuentren al corriente de sus obligaciones sociales y que así lo soliciten a la Junta Directiva.

Actúan como presidente, vicepresidentes y secretario respectivamente, las personas de la Junta Directiva que ocupen estos cargos en la misma.

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

02.03 Junta Directiva

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

La Junta Directiva se compone de los siguientes miembros:

- Entre 10 y 20 representantes de las empresas asociadas, de las cuales, el 30% corresponderá a aquellas empresas que cuenten con mayor número de personas trabajadoras, determinadas con arreglo a los tramos que se establezcan reglamentariamente.
- Una persona trabajadora por cuenta propia adherida.
- La persona representante de las y los trabajadores de la entidad que forme parte de la Junta General.

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

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

Con fecha 6 de julio de 2021 se aprobó por la Junta Directiva el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Junta Directiva, el cual fue ratificado por acuerdo de la Junta General Ordinaria de Mutualia de 16 de julio de ese mismo año. El 14 de julio de 2023, se realizó una revisión para introducir las modificaciones estatutarias y las derivadas de la Política General de Buen Gobierno Corporativo.



Composición de la Junta Directiva a 31-12-2023

| Cargo | Año ¹ | Nombre | Entidad |
|-------------------|------------------|------------------------------------|---|
| Presidente | 2007 | Urtsa Errazti y Olartecoechea | Voestalpine Railway Systems Jez, S.L. |
| Vicepresidente 1º | 2020 | Nerea Garmendia Goñi | Plastigaur, S. A. |
| Vicepresidente 2º | 2019 | Marta Barredo Unamunzaga | Herdit, S. L. |
| Vicepresidente 3º | 2022 | Jone Nolte Uspadicha | Asociación Empresarial ASLE |
| Secretaria | 2021 | Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala | Fundación del Museo Guggenheim Bilbao |
| Vicesecretaria | 2023 | Alexia Delclaux Gaytan De Ayala | Prodol Meditec, S.A |
| Vocal | 2007 | Javier Sánchez Pérez | ArcelorMittal Olaberria Bergara, S.L.U. |
| Vocal | 2010 | Ignacio Toledano Yániz | Calcinor Servicios, S.A. |
| Vocal | 2008 | José Mª Armentia Macazaga | Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco |
| Vocal | 2007 | Naiara Erauso Sanz | Krafft, S.L.U. |
| Vocal | 2012 | Diego Ricondo Chaves | Kutxabank, S.A. |
| Vocal | 2016 | José Ignacio Zudaire Arana | Petróleos del Norte, S.A. |
| Vocal | 2007 | Ricardo Eusebio Echave Subijana | Sociedad Alavesa de Inversiones, S.A. |
| Vocal | 2007 | José María Echarri Campo | Sociedad Financiera y Minera, S. A. |
| Vocal | 2016 | Gorka Zubillaga Bereciartua | Supermercados Ercoreca S.L. |
| Vocal | | Pendiente designación | Tubos Reunidos, S.A. |
| Vocal | 2007 | Fernando Salamero Laorden | Vinos Herederos Marques de Riscal, S.A. |
| Vocal | | Pendiente designación | Representante personas trabajadoras por cuenta propia adheridas |
| Vocal | 2023 | Carolina Pérez Toledo | Fortek Servicios De Formación S.L.U. |
| Vocal | 2018 | Eulalia Iriondo Aizpurua | Representante de las personas trabajadoras de Mutualia |

(1) Año de incorporación a la Junta Directiva



GRI
2
9

GRI
2
10

GRI
405
1

02.04 Comisión Ejecutiva

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

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

Composición de la Comisión Ejecutiva a 31-12-2023

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

02.05 Otras comisiones

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

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

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

Comisión de Retribuciones

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

Comisión de Auditoría

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

Comisión Ética

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

02.06 Director gerente

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

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



02.07 Comisión de Control y Seguimiento

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

Se compone de diez miembros en función de las cuotas de la Mutua, de los que la mitad corresponde a la representación de las trabajadoras y trabajadores protegidos, elegidos a través de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial de actuación de la entidad y, la otra mitad, a la representación de las empresas asociadas, elegidos a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad. El nuevo RDL 8/2015 incorpora una representación de las asociaciones profesionales de las y los trabajadores autónomos.

Composición de la Comisión de Control y Seguimiento a 31-12-2023

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

02.08 Comisión de Prestaciones Especiales

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

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

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

El ejercicio de los cargos de presidencia, secretaría y vicepresidencia es de dos años y en su elección se alternan representantes empresariales y de las y los trabajadores protegidos.

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

Composición de la Comisión de Prestaciones Especiales a 31-12-2023

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

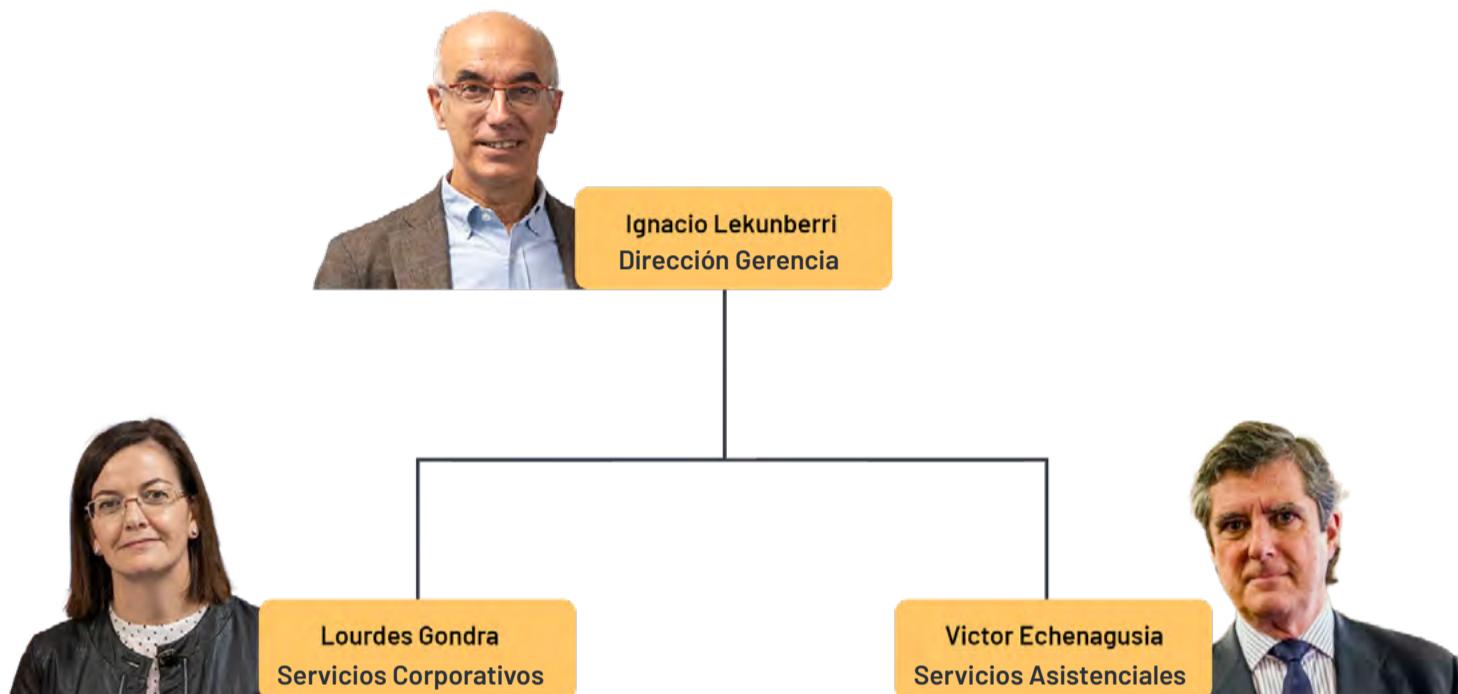


02.09 Comité de Dirección

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

Organigrama del Comité de Dirección



Remuneración de la Alta Dirección

Artº. 88.3 y 4 LGSS, Orden Comunicada de la Ministra de Empleo y Seguridad Social de 2 de enero de 2015, Real Decreto 1382/1985 que regula la relación laboral de carácter especial de Alta Dirección, Disposición adicional 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.



GRI
2.9



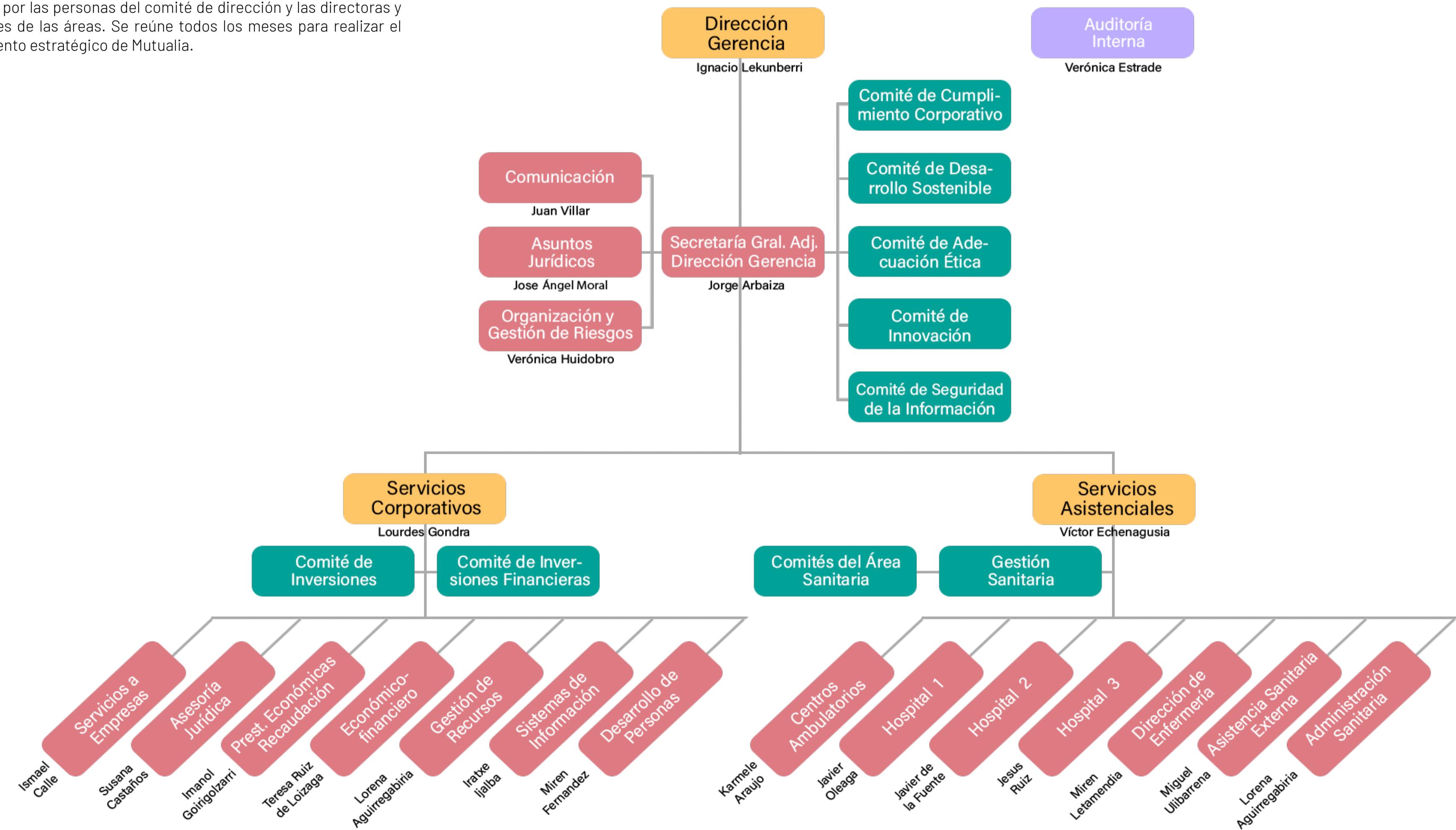
GRI
2.19



GRI
2.20

02.10 Organigrama del Seguimiento de Gestión

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





03. ¿Quiénes somos?

03.01 Perfil de la organización

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 2, es la mutua de referencia en Euskadi donde da cobertura a más del 44% de la población trabajadora.

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

Mutualia surge en el año 2005, fruto de la fusión entre Mutua Vizcaya Industrial y Pakea y a la que se sumó en el año 2007, La Previsora, que fue la primera y más antigua mutua de accidentes, constituida el 25 de marzo de 1900.

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

Mutualia mantiene unos excelentes niveles de solvencia tanto en la gestión de su actividad de colaboración con 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.



GRI
2
1

GRI
2
2

GRI
2
6

¿Quiénes somos?



03.02 Cultura Corporativa

Propósito

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

Misión

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

Visión

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

Valores

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

Elementos de la Cultura Corporativa de Mutualia



Vídeo corporativo

¿Quiénes somos?

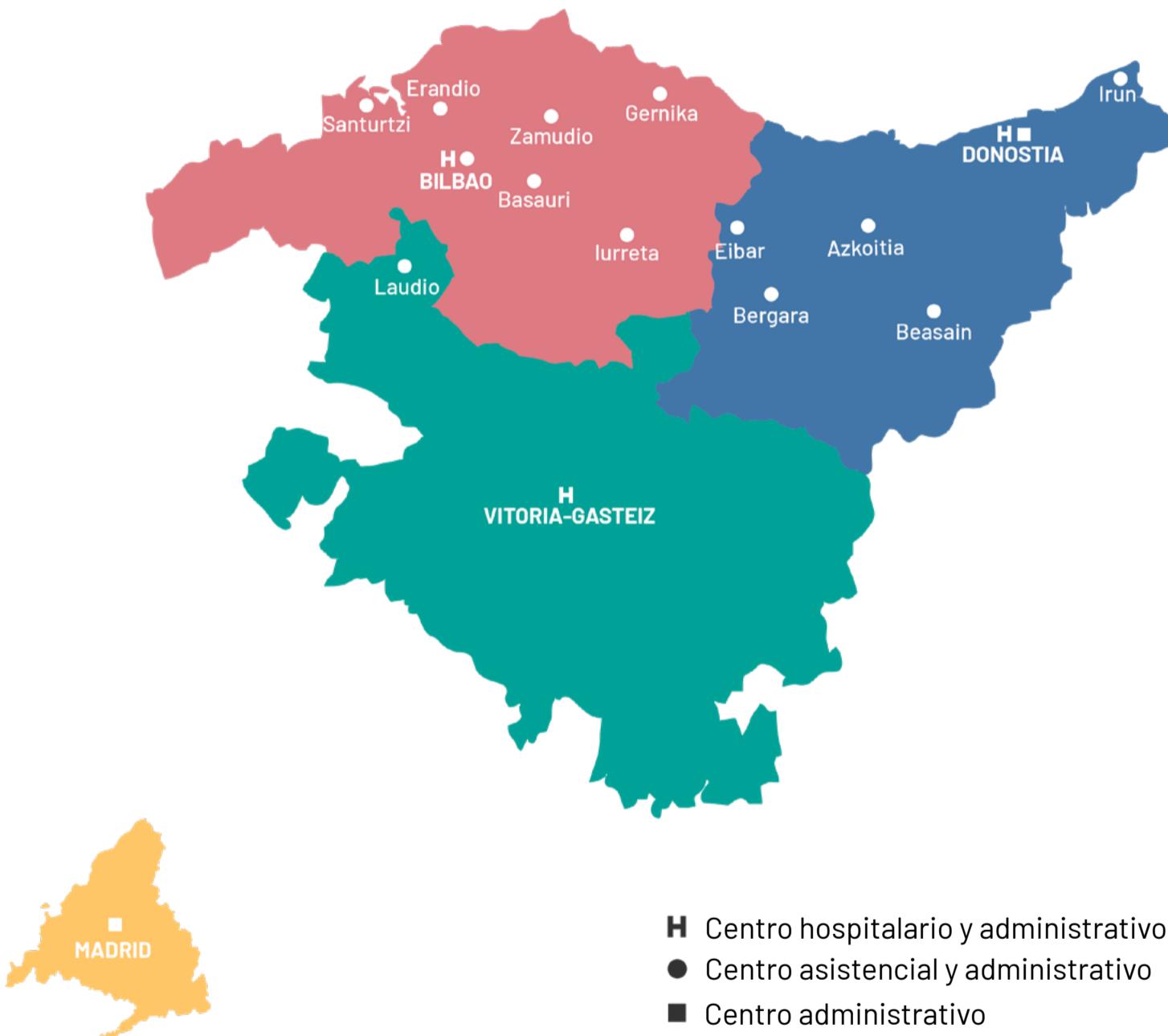
03.03 ¿Dónde estamos?

Mutualia concentra su actividad en la CAPV, donde se sitúa el 94,35% 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 del territorio histórico, 13 centros asistenciales y 2 centros administrativos.

¿Quiénes somos?

Centros propios de Mutualia y distribución geográfica

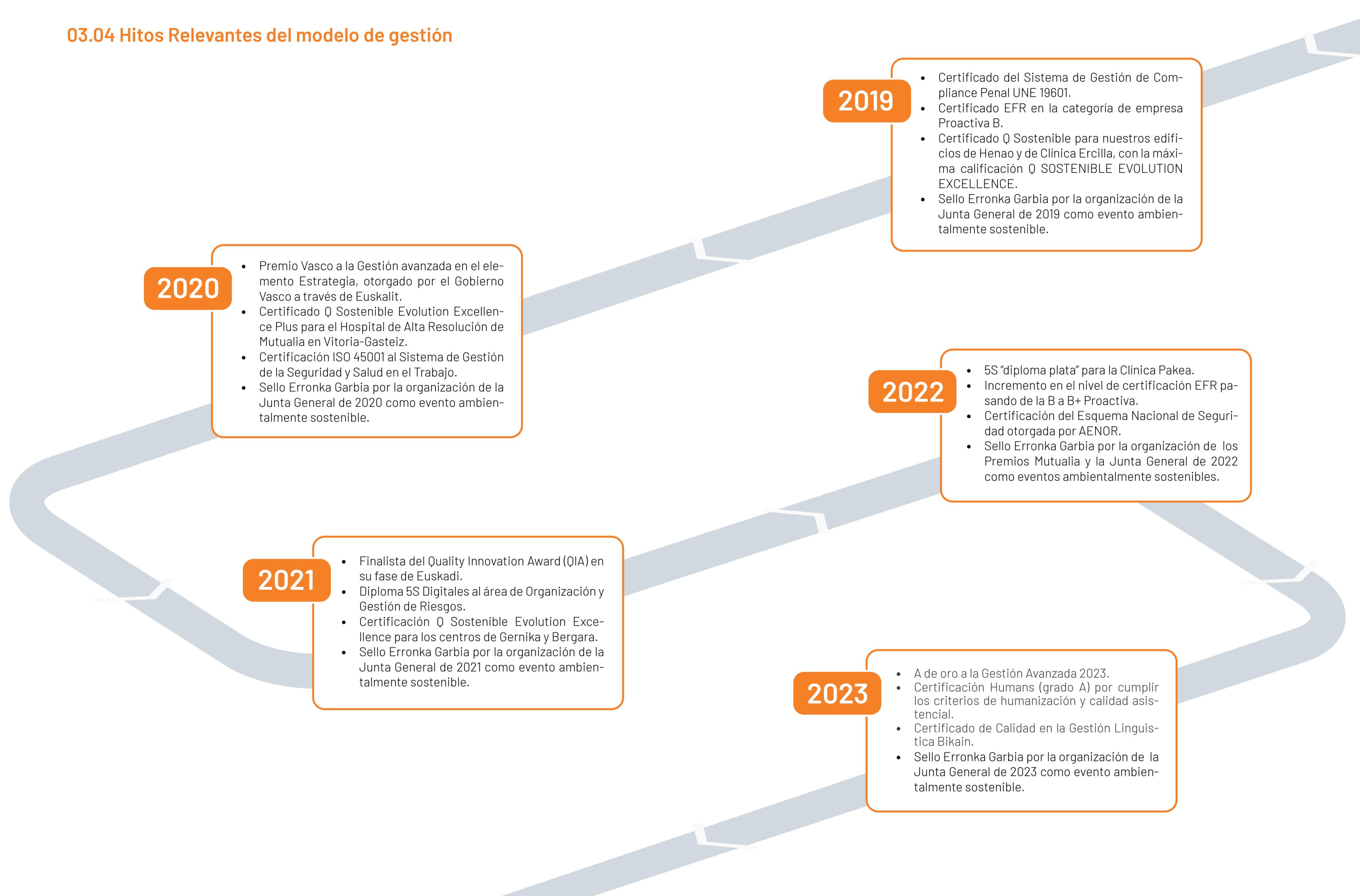


- Centro hospitalario y administrativo
- Centro asistencial y administrativo
- Centro administrativo

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

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

03.04 Hitos Relevantes del modelo de gestión



03.05 Certificaciones, premios y reconocimientos



A de oro a la Gestión Avanzada 2015 y 2023. Premio Vasco a la Gestión Avanzada en Personas (2016), Clientes(2018) y Estrategia(2020), máximo reconocimiento a la gestión de Euskadi por el desarrollo de prácticas Role Model en los ámbitos de Personas, Clientes y Estrategia.



Certificación Humans(grado A) por cumplir los criterios de humanización y calidad asistencial.



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



Finalista en el Premio Europeo EFQM a la excelencia.



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



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.



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.



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



Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística.



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



Premio DIPLOOS, Trofeo Nacional de Seguridad en el Trabajo.



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



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



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



Certificado del Esquema Nacional de Seguridad.



Certificado del Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601.



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



Certificación ISO 9001 al Sistema de Gestión de la Calidad.



Certificación ISO 14001 al Sistema de Gestión Medio Ambiental.



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



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



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



Certificación ISO 50001 al Sistema de Gestión Energética.



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



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



Sello Erronka Garbia por la organización de la Junta General (años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023). Sello Erronka Garbia a la organización de los Premios Mutualia.

03.06 Compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

En esta memoria, Mutualia pone de manifiesto su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este informe, se destaca el firme deber de Mutualia con la promoción de prácticas empresariales responsables y su contribución activa al avance hacia un futuro más sostenible.

Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En Mutualia implementamos los 10 Principios del Pacto Mundial en todas las actividades, abarcando áreas clave como derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, que son fundamentales para la operativa diaria y reflejan el compromiso de Mutualia con el consenso universal en estas materias.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde septiembre de 2015, cuando la ONU adoptó los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, Mutualia se comprometió a avanzar en su consecución. Se han identificado los ODS prioritarios para los grupos de interés y se ha integrado la sostenibilidad en la estrategia y gobernanza. Esta concienciación ha permitido la adaptación y el avance hacia los nuevos modelos de negocio, donde los criterios ESG son cada vez más relevantes.

Gestión de la Sostenibilidad

A través del Comité de Desarrollo Sostenible, se garantiza el cumplimiento de la política de sostenibilidad y la implementación del Plan de Sostenibilidad de Mutualia. Se diseñan campañas y actividades relacionadas con los ODS y se promueve la integración del concepto de sostenibilidad en todas las operaciones.

Formación y Participación

Las personas de Mutualia, guiadas por referentes en cada área y coordinadores de equipos, han sido formados en los ODS y han participado activamente en la identificación del impacto de cada área en los objetivos y metas. Esto ha permitido adoptar un lenguaje común en materia de sostenibilidad y medir la contribución a cada compromiso.



GRI
22

GRI
23

¿Quiénes somos?

Alianzas para el Desarrollo Sostenible

Para impulsar la sostenibilidad en el entorno en el que desarrolla su actividad, Mutualia se ha unido a BBK Kuna y participa en diferentes foros generando alianzas con entidades comprometidas con el desarrollo sostenible. A través de estas colaboraciones, se busca generar alianzas y proyectos que tengan un impacto positivo en la sociedad y contribuyan a la construcción de un mundo mejor.

Este informe resalta el compromiso y las acciones de Mutualia en relación con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, destacando su enfoque en la implementación de principios, la gestión de la sostenibilidad y las alianzas para el desarrollo sostenible.

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

ODS priorizados por los grupos de interés de Mutualia



03.07 Corporación Rama

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

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

La Corporación Rama en cifras (2023)



Plantilla conjunta de más de **3.821 personas**



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

Corporaciónrama



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



265.054 empresas asociadas a las que se le presta servicio



03.08 Compromiso y Participación de los grupos de interés

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

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

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

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

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

Mutualia gestiona otras fuentes de información que le permiten comprender y anticiparse a los cambios que pueden producirse en su entorno (administración/instituciones, mercados-clientes potenciales- y/o sector). Es por ello que está presente en la Junta Directiva de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), la Fundación Vasca para la Excelencia (EUSKALIT) y también participa en foros y grupos de trabajo promovidos por organizaciones empresariales como ADEGI, CEBEK, SEA y CONFEBASK.

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

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

Para Mutualia es importante trasmitir 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.

Grupos de interés y acciones de participación

| Grupo de interés | Acciones de participación |
|---|--|
| Clientes (Empresas asociadas, trabajadores y trabajadoras por cuenta propia y ajena, asesorías colaboradoras) | <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción (empresas mutualistas, asesorías, asistencia sanitaria, prestaciones económicas) • Reuniones con empresas mutualistas y asesorías. • Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones (Web, extranet, contact center, oficina virtual del MEYSS, etc.). • Propuestas y aportaciones recogidas en el Foro Mutualia. • Focus Group. • Relaciones diarias con las empresas, 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. |



GRI
2
29



GRI
3
1

¿Quiénes somos?





04. Plan Estratégico 2021-25



04.00 Plan Estratégico 2021-2025

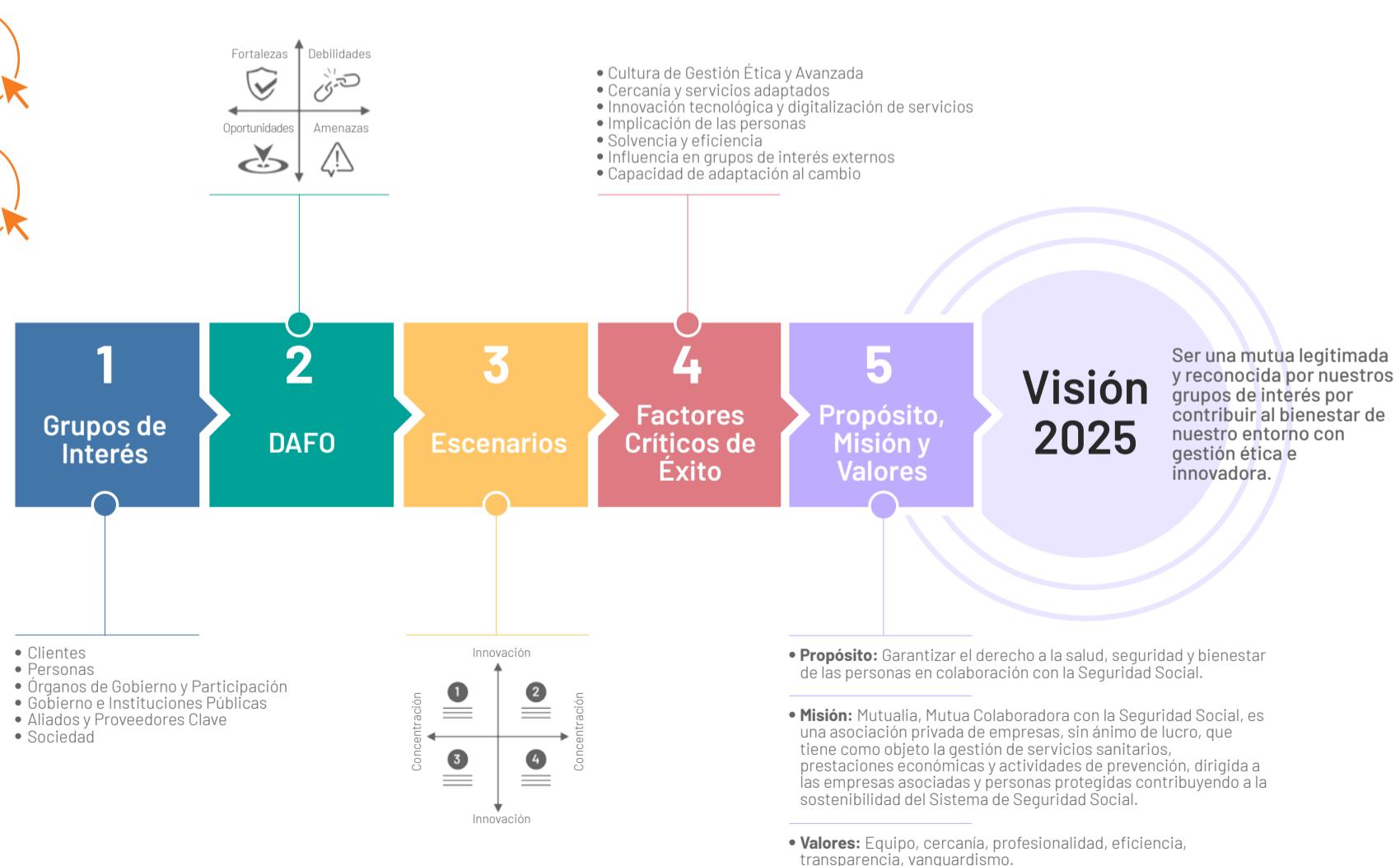
A partir de mediados de 2020, año en el que finalizaba el anterior plan estratégico 2018-2020, se comenzó el proceso de reflexión que dio lugar al nuevo plan 2021-2025, esta vez con una duración de 5 años, estableciéndose como horizonte el año 2025, momento en el que Mutualia cumplirá 125 años de historia.

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

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

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

Resumen de proceso de reflexión estratégica



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

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

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

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

A principios del ejercicio 2023 se ha realizado una revisión del Plan Estratégico, se ha analizado la situación de todos los proyectos, el grado de consecución de los retos, se ha revisado y actualizado el DAFO y se han añadido nuevos proyectos estratégicos.

Líneas Estratégicas y retos

| Línea estratégica | Reto |
|---|---|
| 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. |
| LE02 Refuerzo del compromiso con nuestras personas |  <ul style="list-style-type: none"> • Ser una organización reconocida como un gran lugar para trabajar. |
| 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. |
| 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. |



Línea estratégica 01



05. Impulso del Gobierno Corporativo - Empresa Ciudadana



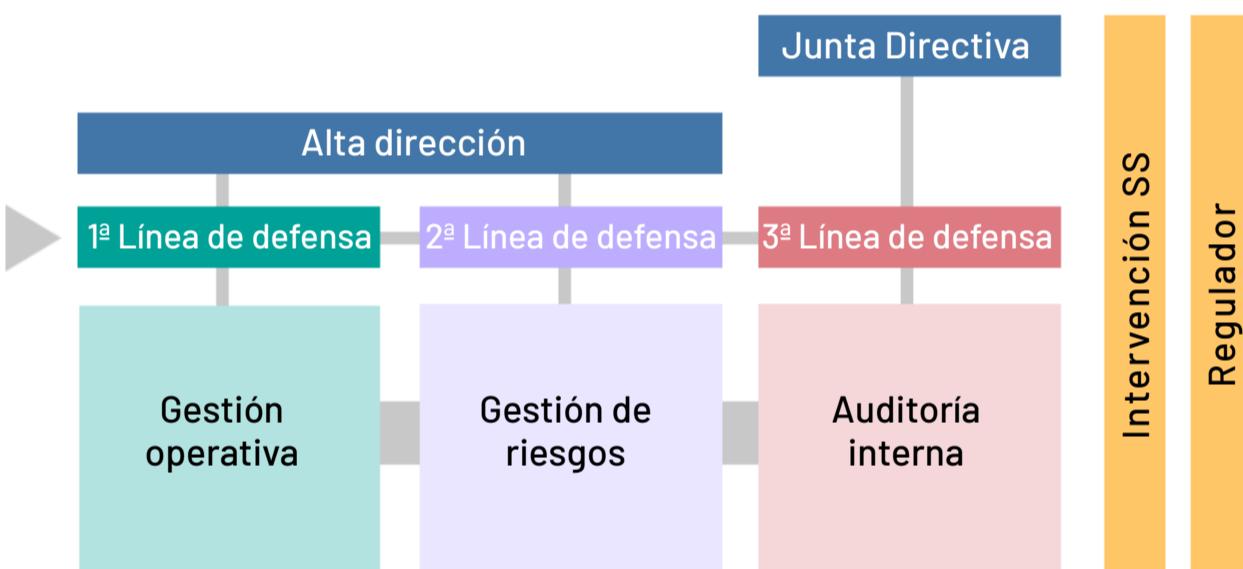
05.01 Gestión integral de los riesgos

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

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

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

Esquema general de las tres líneas de defensa



Primera línea de defensa: Gestión operativa

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

Segunda línea de defensa: Gestión de Riesgos

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

Área de Organización y Gestión de Riesgos, cuyas funciones principales son definir y revisar el sistema de Gestión de Riesgos en Mutualia, promover la elaboración de los diferentes Mapas de riesgos y realizar el seguimiento de los planes de acción establecidos con el fin de minimizar los niveles de riesgo identificados.

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

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

GRI
2
12

GRI
2
25

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

Tercera línea de defensa: Auditoría Interna

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

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

En el ejercicio 2023, se han producido avances en el despliegue del macroproyecto "Afianzamiento de la cultura de Gestión del Riesgo", recogido en el Plan Estratégico 2021-2025 destacando entre otros:

- Inicio definición mapa de riesgos de contratación así como revisión de diferentes mapas consecuencia de recomendaciones de auditorías internas.
- Redefinición de los riesgos morales, pasando a denominarse riesgos éticos.
- Revisión de metodología de evaluación de riesgos tipificados como penales.
- Avances en el diseño e implantación de auditoría continua del SCIIF, desarrollando programas de intercambio de la información contable y extracontable. Generado primer informe derivado de este sistema de auditorías continuas.
- Incorporación sistemática en los informes de auditoría de la opinión sobre la evaluación de riesgos y controles identificados en el mapa de riesgos y/o identificando nuevos riesgos para su traslado y posterior tratamiento.
- Cumplimiento del 100 % del plan de auditoría interna aprobado por la Comisión de auditoría de la Junta Directiva.

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

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

Estas certificaciones son un punto importante en nuestro sistema de gestión de riesgos, dado que son controles preventivos validados por organismos externos acreditados dando mayor garantía de la eficacia de nuestro sistema ante los grupos de interés.

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

Sistema interno de información y protección del y la informante

El Código Ético de Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, aprobado por la Junta Directiva en 2015, y cuyo texto vigente corresponde a la revisión de fecha 17 de diciembre de 2021, forma parte del sistema de Gobierno Corporativo y se inserta en el proyecto de adecuación ética y de cumplimiento, plasmado en varias de las líneas del Plan Estratégico 2021-2025.

Constituye un acto de responsabilidad hacia las entidades y personas mutualistas y va en consonancia con los valores de Mutualia: cercanía, eficiencia, equipo, profesionalidad, transparencia y vanguardismo. Como desarrollo de este, Mutualia aprobó en 2022 las "Normas generales de conducta profesional", fundamentadas en el propósito, la misión, los valores y en el propio Código ético de la Entidad, como elementos básicos de su cultura empresarial.

Mutualia cuenta con un "Protocolo general de prevención, detección y gestión en caso del conflicto de intereses", que ha sido objeto de revisión en 2023 y que incorpora como anexos en el procedimiento de Contratación Pública de Mutualia, los documentos declarativos del compromiso de confidencialidad y prevención de conflicto de intereses y prohibiciones.

La Política de Prevención de Delitos (Compliance penal), en su última versión aprobada por la Junta Directiva el 10 de julio de 2023, en coherencia con la Política General de Buen Gobierno Corporativo, incluye los elementos principales del modelo y determina los objetivos asociados a la voluntad de la organización para garantizar el correcto cumplimiento normativo en materia penal. Obliga a todos los miembros y personas físicas representantes de los órganos de gobierno y participación de Mutualia, al personal de Alta Dirección de la Entidad, con independencia de su nivel jerárquico, ubicación y funciones, y a todas las demás personas trabajadoras de la Entidad, quienes deberán conocer y cumplir su contenido. Esta Política aplica también a aquellas personas tercera que actúen en nombre y representación de Mutualia. Está publicada tanto en nuestro portal interno corporativo 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 Comité de Cumplimiento es el órgano colegiado con poderes autónomos de iniciativa y control para la supervisión del funcionamiento y la ejecución del modelo de prevención conforme a lo previsto en el art. 31 bis .2 .2º del Código Penal. Su reglamento interno de organización y funcionamiento se ha aprobado durante este ejercicio 2023 como desarrollo y aplicación de la nueva Política del Sistema Interno de Información y Protección del y la Informante de Mutualia (aprobada por su Junta Directiva el 26 de mayo de 2023).

Esta última Política se ha aprobado en aplicación de la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la cual establece como responsable del sistema interno de información, incluido en el modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales, a este órgano. Dicho Comité es a su vez responsable del estudio de la afectación de la normativa vigente a las diferentes áreas y de supervisar la elaboración del mapa de riesgos penales de Mutualia. En el ejercicio 2023 continúa la revisión de la evaluación de los riesgos penales, adecuando la metodología de análisis de conductas relacionadas con los tipos delictivos que el Código Penal describe para la persona jurídica y de los controles establecidos en las áreas.

En este sentido, cabe destacar la aprobación del nuevo protocolo de prevención y actuación



frente al acoso sexual y/o por razón de sexo y las violencias sexuales y/o contra las personas LGTBI, acordado en el seno del Comité de Igualdad.

De esta forma, el Código Ético, la Política de compliance penal, el mapa de riesgos penales actualizado con la evolución de la actividad y con las modificaciones legislativas, el manual de cumplimiento y prevención de riesgos penales, revisado y aprobado en julio de 2023, las Normas generales de conducta profesional de Mutualia, el Protocolo general de prevención, detección y gestión en caso de conflicto de intereses y la Política del sistema interno de información y protección del y la informante, son los pilares fundamentales del plan de prevención de responsabilidad penal de la persona jurídica. Su objetivo es 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.

Durante el primer trimestre del 2023 se realizó la primera encuesta interna sobre el sistema de prevención de delitos. El análisis de sus resultados ha derivado en una serie de necesidades que se han materializado en acciones de mejora.

En 2023, dentro de los plazos legales establecidos, se ha puesto a disposición de todos los grupos de interés internos y externos una herramienta web como Canal Interno para la recepción de cualquier comunicación que describa hechos que puedan suponer presuntamente algún incumplimiento normativo en el ámbito material y personal de aplicación que establece la Ley 2/2023, o una vulneración de las normas internas, códigos y protocolos citados anteriormente. Este canal de información ofrece las garantías exigidas de confidencialidad, de protección del informante y de tratamiento de las comunicaciones.

El Comité de Cumplimiento, establece como parte de su actividad un programa continuado de capacitación para sus miembros. Destaca en el año 2023 la formación en diversas jornadas de actualización. Cuenta con el asesoramiento y colaboración jurídico-técnica especializada de un tercero experto y Mutualia forma parte de la Asociación Española de Compliance (ASCOM) para acceder a su amplio programa formativo y para mantenerse al corriente de todas las novedades.

En el contexto de la formación periódica y de comunicación interna en materia de prevención penal, destaca la realización de una acción formativa específica para el personal sanitario en aras a un mayor conocimiento y comprensión de los elementos esenciales del sistema. Se han ejecutado las acciones comunicativas planificadas, orientadas a difundir la cultura de cumplimiento en todos los niveles de responsabilidad de la organización y aprovechando una amplia variedad de canales.

AENOR, entidad acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) para la certificación según la Norma UNE 19601 de Sistemas de gestión de compliance penal, ha realizado en el mes de diciembre de 2023 nueva auditoría de seguimiento al sistema de Mutualia. La certificación obtenida en diciembre de 2019 fue renovada con fecha 17 de enero de 2023, y tiene vigencia hasta enero de 2026.



05.03 Seguridad de la información y protección de datos

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

De conformidad con el dictamen 17302/2018 del Gabinete Jurídico de la Agencia Española de Protección de Datos (que ratifica los anteriores criterios contenidos en sus informes 189/2008 y 350/2009) las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, tiene la consideración de responsable de tratamiento de los datos personales que gestiona en la actividad que tiene legalmente atribuida.

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 de tal normativa está fundamentado en la Política general de Seguridad y Protección de Datos y el delegado de protección de datos (letrado certificado conforme al Esquema D.P.D. de 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.

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

A lo largo de 2023 han destacado las siguientes actividades:

- Integración de procedimientos, normas e instrucciones internas RGPD en los procesos de gestión:
 - Revisión del procedimiento de privacidad en el diseño y por defecto para su refundición con el procedimiento de análisis de riesgos-eipd.
 - Aprobación del procedimiento de ponderación de intereses (LIA) en el caso de base de legitimación interés legítimo.
 - Revisión el procedimiento de ejercicio de derechos.
 - Instrucción Toma y grabación de imágenes en la historia clínica, revisando inventario de equipos y dispositivos que captan imágenes con datos personales en el área sanitaria.
 - Revisión del inventario y registro permanente de equipos de videovigilancia en centros e instalaciones de Mutualia.
 - Revisión de las Normas Protección datos en teletrabajo, la Política de desconexión digital, así como Normativa de dispositivos móviles y las normas de buen uso y seguridad de la información de los equipos, dispositivos y aplicaciones informáticas de los sistemas de información(si) de Mutualia y se hizo revisión de la hoja informativa protección datos - Historia Clínica Mutualia.
 - Inclusión en la Política de Privacidad la existencia de la transferencia internacional por uso de *mailchimp*, contando que el 10.07.2023 la Comisión europea adoptó su decisión de adecuación relativa al Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU. (US-UE



Data Privacy Framework).

- Revisión de la tabla de plazos de conservación.
- Clausulados de protección de datos y confidencialidad en comunicaciones, sitios electrónicos, documentos y contratos
 - Impulso, supervisión y asesoramiento en la elaboración de modelos y cláusulas contractuales e informativas.
 - Actualización de los avisos legales y de protección de datos-privacidad de la web corporativa.
- Revisión permanente del Registro de Actividades de Tratamiento
 - Revisión del RAT, simplificado y refundido familias de tratamientos y revisando la base de legitimación en cuanto a los tratamientos del art. 9.2 RGPD para tratamiento de datos de SALUD y los tratamientos basados en el interés legítimo con la ponderación de interés legítimo en cada uno de los tratamientos).
 - Inclusión del RAT en nuestra página WEB de forma que esté disponible a todos los grupos de interés.
- Atención y respuesta a todas las solicitudes de ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición.
- Formación y sensibilización permanente a todas las personas de la organización.
- Análisis de Riesgos de nuevos proyectos y determinar procedencia en su caso supervisión de realización de Evaluación de Impacto de Protección de Datos.
- Ponderación de interés legítimo (LIA) en los tratamientos que tengan esta base de legitimación.
 - Revisión de los modelos y ponderación de la base de legitimación de interés legítimo para su emisión y entrega a personas interesadas allegadas al paciente, conforme a las guías y criterios al respecto de la AEPD, AVPD y ACPD.
- Implantación de medidas de seguridad adaptadas al mapa de riesgos:
 - Centralización, monitorización y gestión de bases de datos corporativas.
 - Configuración avanzada de seguridad en la red WIFI.
 - Configuración avanzada de protección de correo electrónico.
 - Implantación de multi factor en el inicio de sesión Windows de los puestos de trabajo y de servidores.
 - Renovación de la infraestructura de switches (comunicaciones) para permitir la implantación de medidas de protección de red avanzadas (Network Access Control).
 - Actualización de sistemas operativos en servidores.

Mutualia tiene implementado un Sistema de Gestión integral de la Seguridad de la Información conforme al estándar internacional ISO/IEC 27001, en el que nuestra organización se encuentra certificada por entidad acreditada por ENAC; pasando auditorias periódicas de primera parte (internas) y de tercera parte (externas). Además, cuenta con la acreditación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Este sistema de gestión y las medidas establecidas para asegurar la seguridad de la información y de los datos es continuamente auditado internamente por el área de Auditoría Interna, bien a través de auditorías de controles como con la ejecución de auditorías específicas al sistema de Gestión establecido. El comité realiza seguimiento periódico de las observaciones y el estado de ejecución de estas.



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, según lo dispuesto en la disposición adicional quinta del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, que aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

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 2023 los siguientes valores:

Indicadores de inversiones

| Indicador | 2022 | 2023 |
|--|---------|---------|
| Liquidez a corto plazo (Idóneo 1 a 1,5; más de 2 indica exceso Tesorería) | 1,8559 | 1,5538 |
| Seguridad (mínima aceptada según S&P) | BBB | BBB |
| Rentabilidad SS (Total de tesorería de Gestión de Seguridad Social) | 0,97% | 1,13% |
| Rentabilidad PH (Total de tesorería de Gestión del Patrimonio Histórico) | 0,04% | 1,94% |
| Número de operaciones especulativas | Ninguna | Ninguna |

Con independencia del Código de Conducta anterior, Mutualia, en relación con la regulación de las inversiones financieras, ha cumplido con lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento General sobre Colaboración en la gestión de las Mutuas. Si bien, derivado del importante incremento de prestaciones económicas al que ha tenido que hacer frente en el ejercicio 2023, no tiene convenientemente materializado el 80 % del saldo de sus reservas, tal y como indica el citado artículo 30.

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 en la Junta General Ordinaria.



05.05 Indicadores de gestión económica

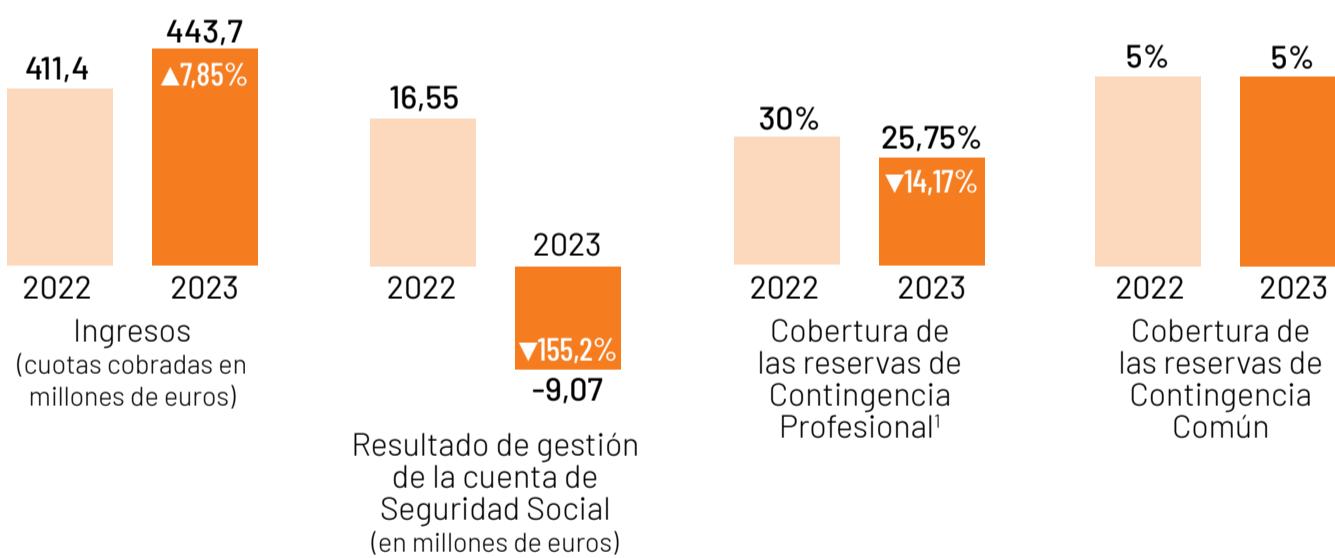
La sostenibilidad económica y la optimización en la gestión de los recursos de la Seguridad Social y del Patrimonio Histórico, solo es posible a través de una gestión avanzada y ética.

Ser una entidad solvente requiere mantener unos niveles de cobertura de reservas adecuados. Los indicadores económicos que se ven en este apartado son la consecuencia de la gestión global que realiza la entidad en base a los recursos disponibles que, no siempre son suficientes para la adecuada cobertura de una prestación, como es el caso de la incapacidad temporal por contingencia común, donde por cada 100 euros que se ingresan para financiar esta contingencia, se destinan 185,27 euros al pago de prestaciones, un 16,89% más que lo que se destinaba al pago de esta prestación en el ejercicio 2022. Esta circunstancia ha tenido como consecuencia que el resultado de gestión de la cuenta de la Seguridad Social arroje un importe negativo de 9 millones de euros, con el consiguiente efecto sobre la cobertura de reservas de Contingencia Profesional que, aunque en el ejercicio 2022 se modificó el límite máximo de cobertura para esta reserva, pasando del 45% al 30%, se sitúa en este momento en el 25,75%, por encima del límite inferior que se estableció en el 20%.

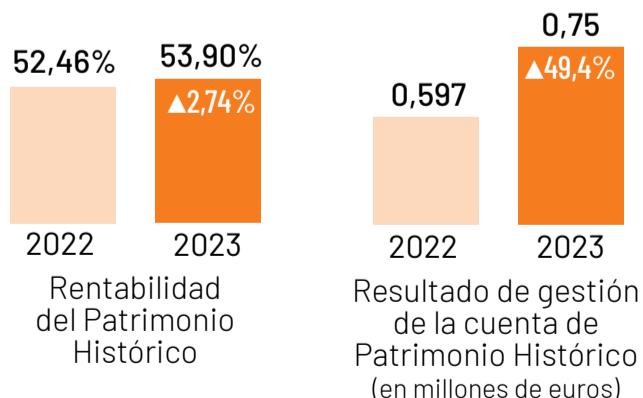
En 2023 también es destacable que las prestaciones derivadas de la COVID, que en 2022 suponían el 19,32% del total, ya han pasado a ser mínimas, alcanzando un 1,78%.

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

Indicadores relevantes de la cuenta de Gestión de la Seguridad Social



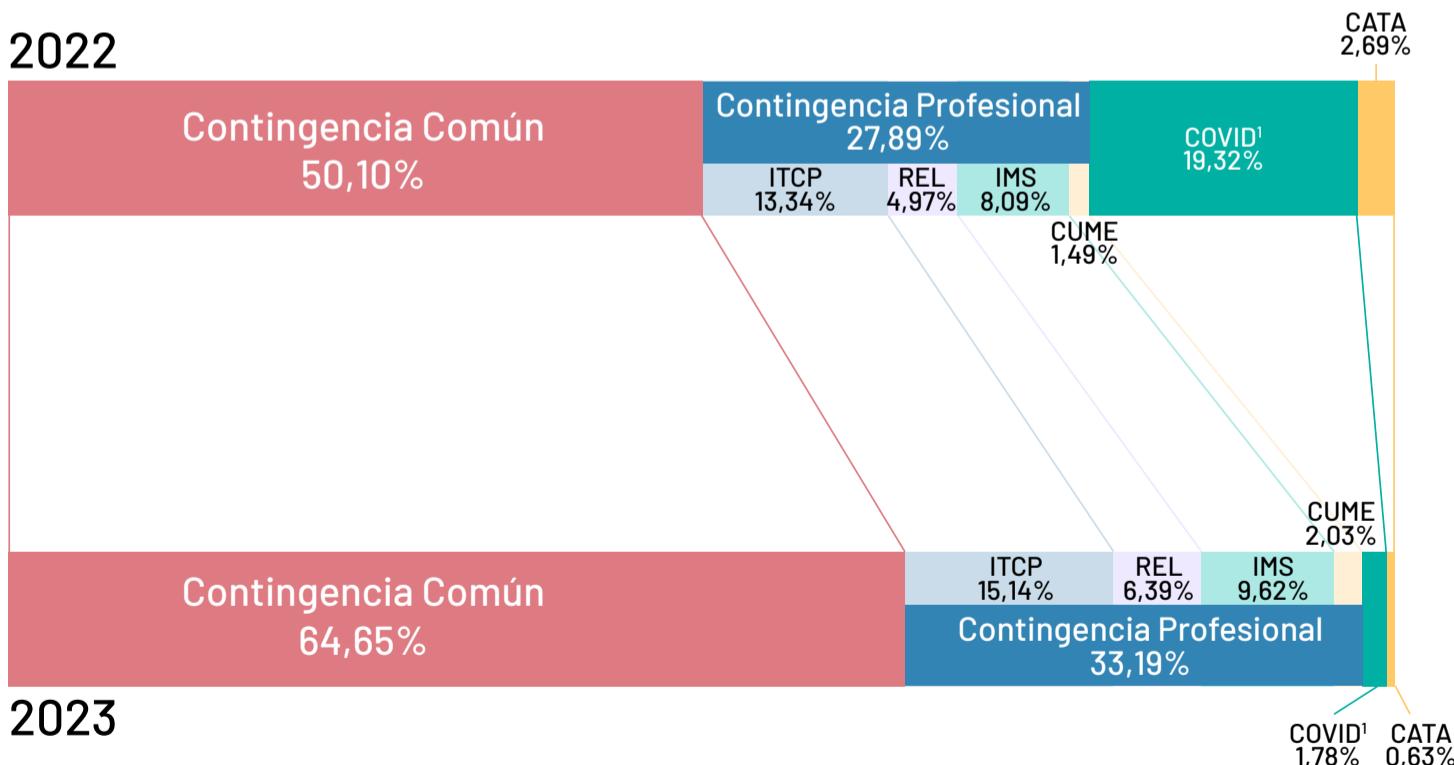
Indicadores relevantes de la cuenta de Gestión del Patrimonio Histórico



Importes de las prestaciones

| Prestaciones | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---|----------------------|----------------------|---------------|
| Incapacidad Temporal por contingencias comunes + otras prestaciones + 60 días | 161.495.570 € | 200.710.162 € | 24,28% |
| Incapacidad Temporal por contingencias profesionales + otras prestaciones + 60 días | 42.994.127 € | 47.019.443 € | 9,36% |
| Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural | 16.027.164 € | 19.844.513 € | 23,82% |
| Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales | 26.080.638 € | 29.858.804 € | 14,49% |
| Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave | 4.816.771 € | 6.310.440 € | 31,01% |
| Cese de actividad de los trabajadores autónomos | 8.665.802 € | 1.948.722 € | -77,51% |
| COVID-19 | 60.691.663 € | 5.524.125 € | -90,90% |
| CATA COVID : PECATA | 1.576.714 € | -746.900 € | -147,37% |
| Total | 322.348.449 € | 310.469.309 € | -3,69% |

Distribución de las prestaciones



(1) COVID y CATA COVID:PECATA



% de importes de prestaciones sobre cuotas ingresadas

| Prestaciones | 2022 | 2023 |
|---|---------------|---------------|
| Incapacidad Temporal por contingencias comunes + otras prestaciones + 60 días | 158,50% | 185,27% |
| Incapacidad Temporal por contingencias profesionales + otras prestaciones + 60 días | 15,04% | 15,43% |
| Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural | 5,61% | 6,51% |
| Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales | 9,12% | 9,80% |
| Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave | 1,69% | 2,07% |
| Cese de actividad de los trabajadores autónomos | 120,16% | 27,71% |
| Ratio global de prestaciones sobre cuotas | 65,85% | 72,75% |

Indicadores de Contingencia Profesional

| Indicador | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|--|-------|-------|--------|
| Duración media económica de la baja (días) | 38,28 | 40,19 | 4,99% |
| Incidencia de la baja económica (%) | 36,16 | 40,77 | 12,75% |
| Días económicos por persona | 1,59 | 1,71 | 7,55% |
| Siniestralidad total x 1.000 | 83,21 | 82,39 | -0,99% |
| Siniestralidad con baja x 1.000 | 38,11 | 38,30 | 0,50% |

Indicadores de Contingencia Común

| Indicador | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---|-------|--------|--------|
| Duración media de los procesos de alta (días) | 40,57 | 45,27 | 11,58% |
| Incidencia económica (%) | 139,7 | 145,74 | 4,32% |
| Propuestas de alta | 5.581 | 5.358 | -4,00% |

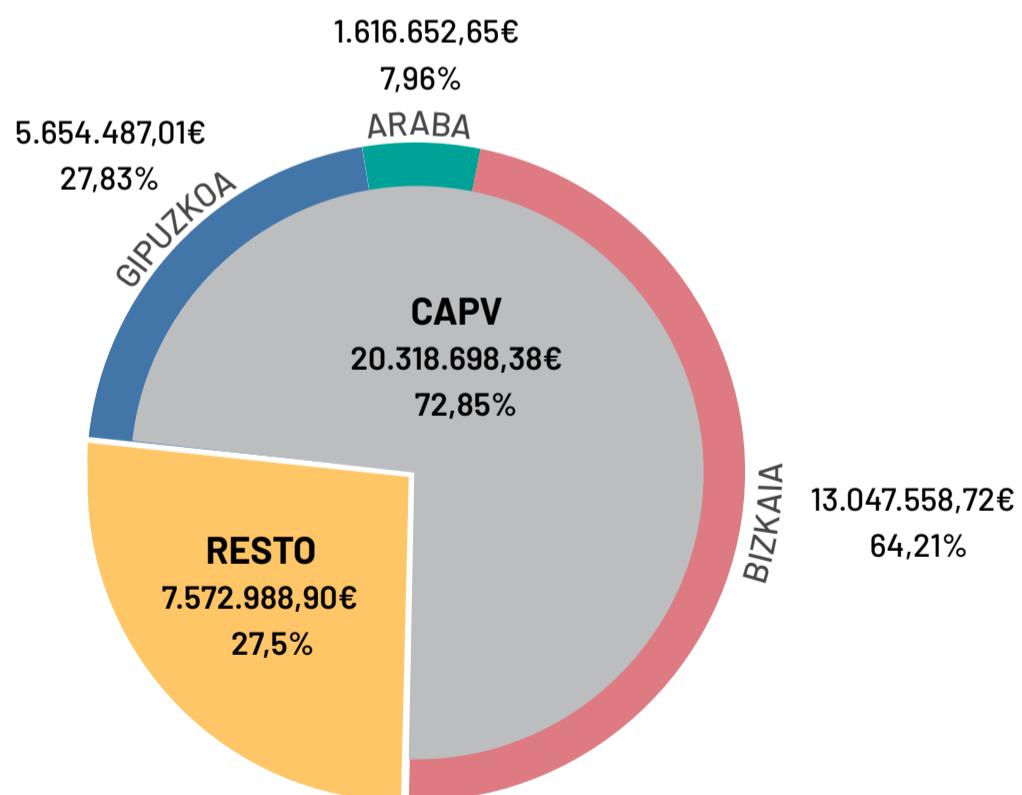


05.06 Gestión de recursos

El objetivo principal del área de Gestión de Recursos para el ejercicio 2023 ha sido seguir mejorando la eficiencia y la eficacia en la gestión, tanto de los recursos, como de los servicios prestados a los clientes internos y externos. Para llevar a cabo este objetivo, se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

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

En el ejercicio 2023 se han gestionado unos 28 millones de euros, de los que el 72,85% se ha contratado con proveedores de la CAPV, a tenor del siguiente desglose:



Ese total facturado se ha repartido en 134 expedientes de licitación, lo que supone un incremento de la actividad de un 38,14% respecto al ejercicio 2022, 51 contratos menores y solicitudes de compra directa, de los cuales hemos obtenido una rentabilidad de 2.473.139,58€ gracias a la rebaja de las tarifas máximas y la contención de precios que, en ocasiones,

repercuten en la cuenta de resultados de ejercicios posteriores.

En cuanto a los expedientes de licitación promovidos en este ejercicio en aras a la implantación de mejoras e innovación, hemos promovido los siguientes procedimientos de contratación en colaboración con el área de Sistemas de Información:

- Desarrollo de una carga inteligente de solicitudes de pedido que permitirá a Mutualia, automatizar y acelerar el proceso de grabación de solicitudes y pedidos en el área de compras, controlando la creación de solicitudes y/o pedidos por cada Excel recibida del personal autorizado de Mutualia, integrándolo con el proceso de compras y contratación actual y adaptándolo a las necesidades de Plurianuales.

Mutualia busca con esta carga conseguir automatizar la creación de pedidos en base al contrato del que forme parte el artículo y/o solicitudes de artículos no licitados, mejorando el tiempo de grabación y adaptando el proceso a los controles presupuestarios que nos marca el Ministerio.

- Proyecto para la implementación de una solución de automatización robótica e inteligente de publicación de expedientes de contratación en la Plataforma de Contratación del Sector Público y su mantenimiento; de manera que permanezca actualizado y en funcionamiento ante cualquier nueva versión que se implante en cualquiera de los servicios que intervienen.

La Automatización robótica de procesos (RPA) consistente en automatizar tareas repetitivas y manuales, permite ahorrar tiempo y esfuerzo en la publicación de los expedientes de licitación.

05.07 Gestión medioambiental

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

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

Dada la importancia que estos aspectos tienen para el área y para Mutualia, en 2023 se renovó nuestro compromiso con el Programa de Compra y Contratación Pública Verde de Euskadi 2030, de la mano de IHOBE promoviendo la implantación de medidas sociales y medioambientales en nuestras contrataciones de modo que sean de obligado cumplimiento para aquellas entidades que quieran resultar adjudicatarias de nuestros contratos.

Entre las medidas sociales, además de exigir la aceptación de nuestro código de conducta por todos nuestros proveedores, hemos incluido en nuestros expedientes la obligación de presentar el Plan de Igualdad aprobado vigente para aquellas empresas de más de 50 trabajadores.

En cuanto a la gestión medioambiental, hemos seguido fomentando las acciones dirigidas



a reforzar nuestro compromiso con el respeto y protección del medioambiente, incluida la prevención de la contaminación, la eficiente gestión de recursos y la reducción del consumo de plástico, más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones legales.

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

- La reducción del papel, como en el expediente 2023/118/01 "Plataforma de receta digital", entendiendo por este concepto un sistema que permita emitir recetas desde los centros de Mutualia, y que el paciente pueda recoger sus fármacos en la farmacia prescindiendo de una receta en papel.
- La reducción del impacto medioambiental en los expedientes:
 - 2023/069/01 "Servicios de gestión externa de los residuos sanitarios", al tratarse de un servicio con especial incidencia en el medio ambiente; exigiendo a la empresa adjudicataria disponer de un sistema de gestión dirigido a controlar los riesgos medioambientales para reducir su impacto y asegurar el cumplimiento legal y además, disponer también de sistemas de gestión que permitan el cálculo de la Huella Hídrica y la Huella de Carbono, como indicadores ambientales para la medición del impacto de su actividad en el Medio Ambiente
 - 2023/040/01 "Servicios postales", valorando positivamente las características ambientales de la flota de vehículos, formación en eco conducción y la utilización de materiales reciclados en embalajes y documentos de recepción.
 - 2023/119/01 "Servicio de Jardinería para el mantenimiento de zonas verdes", orientado principalmente a la reducción del impacto ambiental asociado al uso de sustancias químicas para fertilización, control de plagas y tratamiento de enfermedades; a la selección de plantas adaptadas a las condiciones climáticas de la zona, al uso de vehículos ecológicos; y a la gestión de los residuos.
- La supresión del uso de plástico como en el expediente 2023/061/01 "Suministro de vasos sostenibles", en el que se exigía que los vasos debían ser obligatoriamente vasos de papel 100% ecológicos que no contuvieran nada de plástico, ni siquiera para el recubrimiento interior. Es decir, debían ser un producto 100% recicitable y 100% biodegradable.
- La eficiencia energética, como en el expediente 2023/025/01 "Suministro de equipamiento informático" en el que los licitadores deben aportar las certificaciones o características que sustenten el valor medioambiental de los productos ofertados, así como modos de funcionamiento que permitan el ahorro de energía, las mejores características de disipación de calor, no superar los niveles de emisiones de sustancias nocivas, etc.
- La reducción del uso de plástico como en los expedientes 2023/008/01 "Suministro de ropa de rehabilitación", 2023/014/01 "Suministro de mochilas y Hubb USB", 2023/035/01 "Suministro de mascarillas", 2023/036/01 y 2023/064/01 "Suministro de medicamentos", 2023/044/01 "Suministro de vendajes de rehabilitación y férulas", 2023/047/01 y 2023/074/01 "Suministro de papel", 2023/098/01 "Suministro de suturas manuales" y 2023/102/01 "Suministro de materiales de administración de medicamentos" valorándose positivamente a aquellas empresas que limitasen el uso del plástico en los embalajes de los materiales.

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

Consumos de energía y agua

| Fuente | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---------------------------|----------|----------|--------|
| Electricidad ¹ | 59,89% | 59,86% | -0,05% |
| Gas natural ¹ | 26,92% | 26,86% | -0,22% |
| Biomasa ¹ | 13,19% | 13,27% | 0,61% |
| Aqua M ³ | 9.054,85 | 8.864,46 | -2,10% |

(1) % que representa sobre el total de consumo de energía.

Consumos de energía por fuente

| Fuente | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---------------------------------|-----------|-----------|---------|
| Gigajoules de eléctrica (verde) | 8.284,95 | 8.087,04 | -2,39% |
| Gigajoules de gas natural | 3.692,95 | 3.601,69 | -2,47% |
| Gigajoules de biomasa | 1.823,97 | 1.793,24 | -1,68% |
| Gigajoules de cogeneración | 31,50 | 27,5 | -12,70% |
| Total | 13.833,37 | 13.509,47 | -2,34% |

Consumos de papel, cartón y toners

| Consumos | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---|----------|----------|---------|
| Kilogramos de papel y cartón ^r | 7.729,55 | 7.410,26 | -4,13% |
| Kilogramos de papel y cartón por persona ¹ | 12,06 | 11,525 | -4,44% |
| Kilogramos de toners ^r | 940 | 792 | -15,74% |
| Kilogramos de toners por persona ¹ | 1,47 | 1,23 | -16,33% |

(1) Media de personas que han trabajado durante el año (643)
(r) reciclaje



Residuos

| Residuos | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|--|-----------|-----------|---------|
| Kilogramos de papel y cartón ^r | 20.038,55 | 23.988,50 | 19,71% |
| Kilogramos de papel y cartón por persona ¹ | 31,26 | 37,30 | 19,32% |
| Kilogramos de toners ^r | 606,50 | 636 | 4,86% |
| Kilogramos de toners por persona ¹ | 0,95 | 0,98 | 4,12% |
| Kilogramos de luminarias* ^r | 9,50 | 5,55 | -41,58% |
| Kilogramos de luminarias por persona ¹ | 0,01 | 0,008 | -14% |
| Kilogramos de pilas* ^r | 181 | 49,08 | -72,88% |
| Kilogramos de pilas ² por persona ¹ | 0,28 | 0,076 | -72,74% |
| Kilogramos de plástico ^r | 1.708,00 | 987 | -42,21% |
| Kilogramos de plástico por persona ¹ | 2,66 | 1,53 | -42,29% |
| Kilogramos de biosanitarios contaminados* ⁱ | 1.728,55 | 1.618,9 | -6,34% |
| Kilogramos de biosanitarios contaminados por consulta ³ | 0,010 | 0,0084 | -16,28% |
| Kilogramos de medicamentos desechados* ⁱ | 196,50 | 203 | 3,31% |
| Kilogramos de medicamentos desechados por consulta ³ | 0,00105 | 0,0010 | -0,01% |

(1) Media de personas que han trabajado durante el año (643)

(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 (193.361 en 2023)

(*) Residuo peligroso. (r) reciclaje. (i) incineración.

GRI
306
1

GRI
306
2

GRI
306
3

GRI
306
4

GRI
306
5



05.08 Implicación de las personas de Mutualia con la Sociedad

Durante el año 2023, Mutualia ha mantenido su firme compromiso con la sostenibilidad, desarrollando una serie de acciones con impacto en la comunidad y el entorno en el que opera. Para agregar valor y seguir demostrando su compromiso con causas sociales, es crucial interactuar sistemáticamente con el entorno a través de los diversos equipos en la organización. Esto identificar acciones que puedan tener un impacto significativo, eso sí, siempre alineadas con las políticas de Mutualia, sus valores y principios éticos, que refuerzan el compromiso para ser un agente de cambio para el bienestar social.

Como en años anteriores, en 2023 se ha vuelto a realizar el cálculo de la Monetización Social de Mutualia, cuyos detalles se pueden encontrar en el siguiente apartado de esta memoria.

Además de otras actividades inherentes a la organización, Mutualia ha contribuido al desarrollo social mediante la participación directa e indirecta de todas las personas involucradas, ya sea a través de aportaciones económicas para proyectos de desarrollo o mediante su participación en actividades de voluntariado.

Equipo EIAS

Este tipo de aportaciones económicas o actividades de voluntariado se canalizan a través del "Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales", más conocido internamente como EIAS. Este equipo tiene como objetivo sensibilizar e informar a la organización sobre diversas iniciativas solidarias de otras organizaciones, seleccionando proyectos y campañas que se alineen estrechamente con el propósito de Mutualia y sus políticas.



Con estas acciones, Mutualia avanza hacia el logro de algunas de las metas prioritarias de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), tal como se detalla en el punto 3.6 de esta memoria.

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

Una de las principales áreas de enfoque sigue siendo la salud, donde se han llevado a cabo diversas actividades y campañas de difusión, recaudación de fondos, donaciones y voluntariado, se ha brindado apoyo y crecimiento a todas las asociaciones con la que colabora Mutualia, contribuyendo así a reducir las brechas existentes en sus ámbitos.

Mutualia sigue colaborando estrechamente con organizaciones locales para abordar diversas problemáticas sociales, como la lucha contra el hambre y la promoción de la inclusión social. A través de donaciones, voluntariado corporativo y campañas de sensibilización, se ha contribuido a mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan y a promover una sociedad más justa y equitativa.

En resumen, las acciones sociales del ejercicio 2023 reflejan el compromiso de Mutualia para ser un agente de cambio positivo en la sociedad, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de las comunidades en las que opera. Las personas de Mutualia están convencidas de que, a través de su trabajo conjunto con diferentes grupos de interés, se puede seguir generando un impacto significativo y duradero en el entorno de desarrollo de la actividad.

Entidades y asociaciones con las que ha colaborado Mutualia en 2023



En el año 2023 han participado 311 personas en las distintas campañas que ha puesto en marcha el equipo EIAs y que han tenido como resultado una recaudación directa de 1.752€, además de 8.746€ a través de las donaciones.



311

Personas que ha participado



1.752€

Recaudados



8.746€

Donaciones

Voluntariado - Boluntalia

Boluntalia es un proyecto que nace con el objetivo de sensibilizar y promover entre las personas de Mutualia otras realidades a través del voluntariado corporativo, el cual tiene como finalidad la involucración y participación de las personas de la mutua dedicando su tiempo, capacidades y talento a proyectos de organizaciones sin ánimo de lucro. El trabajo previo de elección de proyectos que cubran las necesidades del equipo de voluntariado lo hace el equipo EIAs, facilitando la gestión y poniendo en contacto a las personas con las asociaciones que lleven a cabo la actividad elegida. El tiempo de dedicación, conocimientos, habilidades y talentos los ponen cada una de las personas que forman parte del equipo de voluntariado de manera individual. Esta participación activa permite conocer, de manera más directa y sin intermediarios, los proyectos en los que es posible esta forma de colaboración conectando con personas en situaciones de necesidad a las que se puede ayudar de distintas formas, más allá de la mera aportación económica.

05.09 Monetización del valor revertido a la sociedad

Mutualia se distingue por su compromiso firme con los grupos de interés, entre los cuales la sociedad juega un papel central. Este compromiso se manifiesta en la promoción del desarrollo económico y el bienestar, no solo a través de la prestación de servicios, sino también mediante su propia actividad económica. Con una visión de economía integral, Mutualia va más allá del rendimiento financiero, enfocándose en su contribución significativa a la sociedad.

El concepto de Monetización del Valor Social es una iniciativa que refleja el compromiso e impacto de Mutualia en la sociedad. Esta metodología, arraigada en los principios de la economía social, destaca el efecto multiplicador de la organización en el entorno social. En Mutualia se reconoce que su rol trasciende las operaciones comerciales habituales, esforzándose por generar un valor sostenible que beneficie a los colectivos con los que interactúa.

Durante la crisis de la COVID-19, Mutualia enfrentó desafíos sin precedentes, reforzando su vocación de colaboración mediante la implementación de medidas urgentes y excepcionales. Estas acciones estuvieron dirigidas a asegurar la protección social de trabajadores afectados por aislamiento o enfermedad, reforzando así la seguridad de los colectivos vulnerables y apoyando a los trabajadores autónomos más impactados.

Desde 2018, en colaboración con GEAccounting, un colectivo de interés económico sin fines de lucro compuesto por diversas universidades y organizaciones, se inició la cuantificación del valor que Mutualia aporta a la sociedad. Este enfoque amplió considerablemente el análisis económico y financiero, permitiendo identificar el valor real revertido a los grupos de interés y, por extensión, a la sociedad en su conjunto.

Los objetivos principales del proyecto incluyen:

- Legitimación social mediante la visibilidad del valor diferencial que la cultura organizativa de Mutualia aporta a sus mutualistas y a la sociedad en general.
- Medición y mejora del impacto generado por Mutualia para potenciar acciones que incrementen este beneficio.
- Atracción de talento y generación de orgullo entre los empleados, quienes conocen su contribución al entorno a través de su trabajo diario
- Informar a los mutualistas sobre la sostenibilidad de Mutualia y su compromiso continuo con la mejora de servicios.

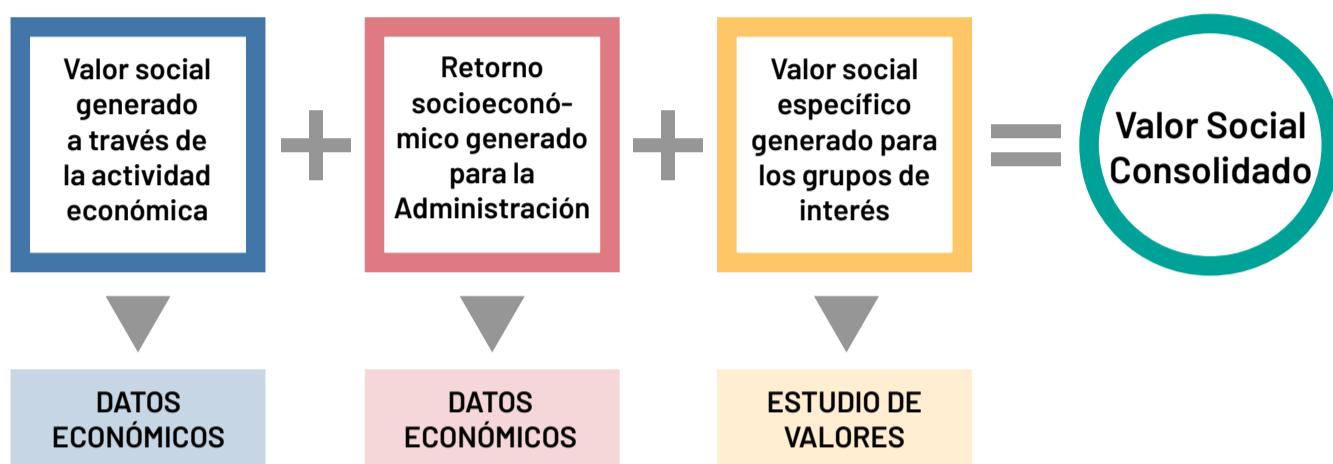
En conclusión, la monetización del valor social es una herramienta de gran valor en la economía social, y de cómo una organización puede contribuir positivamente a la sociedad más allá de su desempeño financiero. Es esencial que más empresas adopten este enfoque y trabajen para cuantificar y mejorar su impacto social, para fomentar una economía más justa, inclusiva y sostenible. Este esfuerzo no solo refuerza el compromiso de Mutualia con la creación de valor sostenible, sino que también demuestra cómo las prácticas dentro de la economía social pueden beneficiar ampliamente a todos los grupos de interés y contribuir al bienestar social general.



Un modelo que crea y mide valor

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

Esquema de la metodología de cálculo del Valor Social Consolidado



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

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

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

Con todo ello y, tras monetizar estas variables tomando como referencia datos cerrados del ejercicio 2022, se puede afirmar que Mutualia cifra su aportación de valor a la sociedad en 595,17 M€ que, dividido entre los ingresos globales 455,14 M€, obtiene un índice de 1,31, es decir, por cada 1€ que Mutualia ingresa, revierte 1,31€ a la sociedad.



Cálculo Valor Social (en €)

| | Sociedad | Clientes pacientes y perceptores | Clientes empresas | AAPP | Personal de Mutualia | Proveedores | Retenido Empresa |
|-----------------------------------|--------------------|----------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|-------------|------------------|
| Valor Social de Mercado | 447.288.728 | 354.436.724 | 0 | 63.897.948 | 24.241.701 | 235.590 | 4.476.766 |
| Valor Social de NO Mercado | 146.764.375 | 140.417.983 | 139.469.997 | 141.675.288 | 7.119.289 | 0 | 0 |
| A. Valor Social Integrado (VASI) | 594.053.103 | 494.854.706 | 139.469.997 | 205.573.236 | 31.360.990 | 235.590 | 4.476.766 |
| B. Ingresos Globales | 455.141.395 | | | | | | |
| (A/B) Índice Valor Social Añadido | 1,31 | | | | | | |

El valor en unidades monetarias revertido a la sociedad es de 594,05 millones de euros. Como valor de mercado, 447,29 millones de euros, derivado de la actividad directa de la mutua y 146,76 millones de euros, como valor de no mercado, derivado de la monetización de los valores que los grupos de interés han puesto en relieve.

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

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



05.10 Comunicación con los grupos de interés

Desde el punto de vista de la comunicación, aunque el ejercicio 2022 no podemos considerar del todo "normalizado" tras la pandemia, si se puede considerar comparable con el ejercicio 2023, ya que los eventos más importantes de 2022 ya se realizaron con cierta normalidad, como el Foro Mutualia, las Aulas de Prevención o los Premios y reconocimientos que otorga Mutualia.

En este sentido, destaca el incremento que se ha producido en el ejercicio 2023 en la participación de las personas de la organización en distintos eventos, congresos, etc., en representación de Mutualia.

Durante el 2023 se ha seguido aportando contenido a la página web de Mutualia, tanto en el portal de servicios, donde se han publicado un total de 208 noticias, como en los portales corporativo y de transparencia. Del portal de servicios, destaca la creación de un nuevo apartado, encuadrado dentro de los servicios sanitarios, y que está dedicado al proyecto Educator.

Para las publicaciones digitales de Mutualia, como "Mutualia i" y "MutuaLEX", se han incrementado, tanto el número de personas receptoras, como la tasa de apertura que llega, en los dos casos, al 39%. Los Newsletters de prevención también han mejorado esos dos indicadores, incrementándose hasta los 6.768 el número de personas interesadas y la tasa media de apertura hasta el 39,1%.

En cuanto a la social media y utilización de redes sociales, destacan evolución producida en Linkedin, red social que Mutualia considera prioritaria para la comunicación con sus públicos.

En 2023, Mutualia ha seguido trabajando para garantizar los derechos lingüísticos de los públicos con los que se relaciona. El objetivo no es solo lograr la igualdad lingüística a nivel individual como entidad, sino también, contribuir y trabajar con otras organizaciones para que el objetivo sea colectivo y se aprovechen sinergias que puedan servir de ayuda a otras entidades que estén menos avanzadas en este ámbito. En cuanto a la renovación y ampliación de las certificaciones lingüísticas sobre el uso y prestación de los servicios en euskera, destaca la obtención del Mutualia ha obtenido el certificado básico Bikain para Bizkaia.

Indicadores WEB y Redes Sociales

| Indicador | | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|------------|----------------------|---------|---------|---------|
| X(Twitter) | Publicaciones | 956 | 947 | -0,94% |
| | Seguidores | 1.048 | 1.078 | 2,86% |
| Linkedin | Publicaciones | 352 | 539 | 53,13% |
| | Seguidores | 2.736 | 2.950 | 7,82% |
| Youtube | Vídeos publicados | 31 | 30 | -3,23% |
| | Visualizaciones | 77.241 | 76.976 | -0,34% |
| WEB | Nº de sesiones | 208.780 | 217.482 | 4,17% |
| | Nº visitas a páginas | 406.581 | 326.200 | -19,77% |



Línea estratégica 02

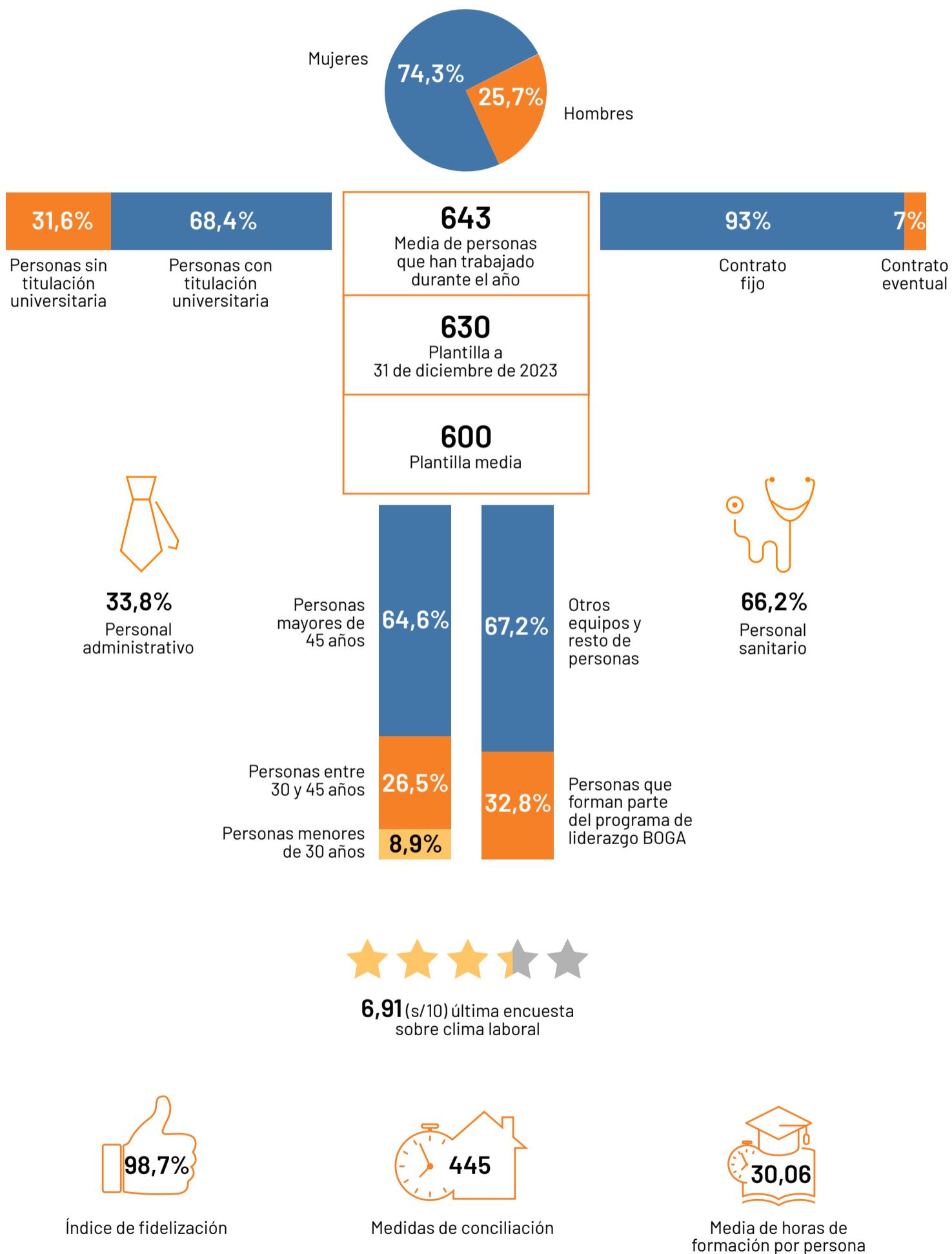


06. Refuerzo del compromiso con las personas



06.01 Personas

Indicadores relevantes



En este tercer año de vigencia del Plan Estratégico 2021-2025, se ha avanzado en el desarrollo de proyectos asociados a la Línea Estratégica de refuerzo del compromiso de las personas, siendo un elemento clave en la gestión de la organización. En 2023, Mutualia ha consolidado proyectos como el trabajo a distancia (adhesión a la iniciativa chárter del teletrabajo, promovida por la Fundación MASFamilia), su plan de igualdad y la negociación de un nuevo procedimiento de prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo y las violencias sexuales y/o contra las personas LGTBI, elaborando el primer Plan de Diversidad de Mutualia.

En cuanto a la renovación de acreditaciones y certificaciones en materia de igualdad y conciliación, en 2023 cabe destacar la de EFR nivel B+ (certificado por la entidad AENOR en base a la norma Norma EFR 1000-1 Ed-5) y la renovación DIE (Distintivo de Igualdad en la Empresa).

En las próximas páginas se exponen los indicadores y datos relevantes de la gestión de las personas realizada por Mutualia en 2023.

Número de personas

| Fuente | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|--|------|------|--------|
| Media de personas que han trabajado durante el año | 641 | 643 | 0,31% |
| Plantilla a 31 de diciembre | 645 | 630 | -2,33% |
| Mujeres | 471 | 468 | -0,64% |
| Hombres | 174 | 162 | -6,90% |
| Plantilla media | 596 | 600 | 0,67% |

Distribución de las personas por tramo de edad a 31-12-2023

GRI
2
7

GRI
405
1

Distribución de las personas por género y cualificación a 31-12-2023

| Grupo ¹ / Nivel ¹ | Cualificación | % Mujeres | | % Hombres | |
|--|-------------------|-----------|-------|-----------|-------|
| | | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| GONO | Titulado Superior | 33,33 | 50 | 66,67 | 50 |
| G1N1 | Titulado Superior | 40,74 | 40 | 59,26 | 60 |
| G1N2 | Titulado Superior | 56,72 | 59,37 | 43,28 | 40,63 |
| | Titulado Superior | 62,07 | 65,52 | 37,93 | 34,48 |
| G1N3 | Titulado Medio | 100 | 100 | 0 | 0 |
| | FP | 66,67 | 66,67 | 33,33 | 33,33 |
| G2N4 | Titulado Superior | 52,78 | 55,56 | 47,22 | 44,44 |
| | Titulado Medio | 84,26 | 83,94 | 15,74 | 16,06 |
| | FP | 60 | 58,82 | 40 | 41,18 |
| G2N5 | Titulado Superior | 85,71 | 77,78 | 14,29 | 22,22 |
| | Titulado Medio | 83,33 | 75 | 16,67 | 25 |
| | FP | 76,19 | 75 | 23,81 | 25 |
| | Sin cualificación | 100 | 100 | 0 | 0 |
| G2N6 | Titulado Superior | 85 | 82,35 | 15 | 17,65 |
| | Titulado Medio | 81,25 | 82,35 | 18,75 | 17,65 |
| | FP | 80,77 | 85,25 | 19,23 | 14,75 |
| | Sin cualificación | 57,14 | 40 | 42,86 | 60 |
| G3N7 | Sin cualificación | 100 | 100 | 0 | 0 |
| G3N8 | FP | 0 | 0 | 100 | 0 |
| | Sin cualificación | 0 | 0 | 100 | 100 |

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



Distribución de las personas por tipo de contrato a 31-12-2023

| Contrato | 2022 | | 2023 | |
|------------|--------|------------|--------|------------|
| | Número | Porcentaje | Número | Porcentaje |
| Indefinido | 584 | 90,54% | 588 | 93,33% |
| Eventual | 61 | 9,46% | 42 | 6,67% |

Distribución de las personas por tiempo de contrato a 31-12-2023

| Tiempo de contrato | Mujeres | | Hombres | |
|--------------------|---------|--------|---------|--------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Indefinido | 72,95% | 74,15% | 27,05% | 25,85% |
| Tiempo completo | 73,12% | 74,61% | 26,88% | 25,38% |
| Tiempo parcial | 69,23% | 20% | 30,77% | 80% |
| Eventual | 73,77% | 76,19% | 26,23% | 23,81% |
| Tiempo completo | 74,5% | 75,86% | 25,49% | 24,14% |
| Tiempo parcial | 70% | 76,92% | 30,00% | 23,08% |

Fidelización de las personas

| Acción | Mujeres | | Hombres | | Total | |
|-------------------|---------|------|---------|------|-------|------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Despidos | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Bajas voluntarias | 2 | 3 | 0 | 4 | 2 | 7 |

Mutualia apuesta por generar empleo estable y de calidad, por ello, a pesar de las limitaciones en materia de contratación y conforme al marco normativo aplicable, tiene como objetivo fidelizarlas. En lo relativo a contratación, en 2023 se han realizado 39 contrataciones indefinidas, 30 de mujeres y 9 de hombres, reduciéndose el % de eventualidad a un 6,67% en 2023 (42 personas eventuales de 630) frente a un 9,46% (61 personas eventuales de 645) en 2022.

La tasa de estabilidad de la plantilla sigue siendo muy alta, estando en un 98,73%, con un índice de rotación de un 1,27% en 2023 frente a un 0,31% en 2022 (incluidos despidos y bajas voluntarias, sin incorporar excedencias y desde 2022 contando únicamente los de personas con contrato indefinido). Las bajas voluntarias en 2023 se han producido en un 57% en hombres y un 43% en mujeres, habiendo sido todos ellos de puestos sanitarios.



Ausencias en el trabajo

| Motivo | Mujeres | | Hombres | |
|----------------------------|---------|--------|---------|--------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Ausencias | 5,17% | 5,57% | 0,82% | 1,09% |
| %Accidente de Trabajo y EP | 83,06% | 95,90% | 16,94% | 4,10% |
| %Contingencia común | 86,99% | 83,05% | 13,01% | 16,95% |

El índice de ausencias total de 2023 ha sido de 6,66%, algo superior a los 5,99% del ejercicio 2022.

Remuneraciones

Las y los trabajadores de Mutualia están regidos por el Convenio Colectivo general de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, estableciendo los salarios base por grupo y nivel, lo que garantiza que en los conceptos básicos no existe brecha salarial entre mujeres y hombres.

No obstante, el salario base de convenio está afectado desde 2010 con una reducción del 5% tras haber sido encuadrada la actividad de Mutualia dentro del Sector Público Estatal y haber aplicado las limitaciones presupuestarias legalmente establecidas para el sector público en las diferentes Leyes de Presupuestos Generales del Estado. En el año 2023 se materializó la aplicación de los incrementos salariales correspondientes al 2022, un 3,5% y los del propio 2023, un 3% en total.

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

La ratio del salario máximo sobre el salario medio de Mutualia es de 3,33 (si incluimos la parte variable que está regulada por Ley, es de 4,16). La ratio del salario máximo sobre el salario mínimo del personal fijo en Mutualia es de 5,54 (incluyendo la parte variable, que ésta regulada por Ley, es de 6,92).

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

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

Del análisis de la brecha salarial se determina que en la retribución global en 2023 no se alcanza el 25% de diferencia, ni en los promedios, ni en las medianas de la retribución efectiva, ni en la retribución equiparada.



Igualdad y conciliación

En el ejercicio 2023 se han facilitado 445 medidas de conciliación de las cuales 341, un 76,8%, las han disfrutado mujeres. Se constata que siguen siendo las mujeres las que siguen accediendo más a este tipo de medidas en porcentaje superior a su presencia en la plantilla (que a 31/12/2023 era de un 74,3% de mujeres). Entre estas medidas se encuentran:

- 17 personas han accedido a reducciones de jornada con disfrute de forma acumulada (en periodos vacacionales o en días concretos durante el año, u otros días), un 82% de ellas mujeres, suponiendo un 29% menos que en el año 2022.
- Los permisos sin sueldo para cuidado de menores o mayores/familiares dependientes y las excedencias para este mismo fin (que incluyen la mejora de no descuento de vacaciones correspondientes a los 31 primeros días en el año) han sido de 62 en 2023 (56 mujeres y 6 hombres) misma cifra que en 2022, pero con distinta distribución (59 de mujeres y 3 de hombres).
- Las adaptaciones de jornada registradas han sido 50 (40 de mujeres y 10 de hombres), frente a las 56 adaptaciones (47 de mujeres y 9 de hombres) de 2022. Esto supone una disminución de un 10,7% de las adaptaciones facilitadas respecto de las de 2022.
- Las flexibilidades horarias, organizativas y departamentales, en las que se incluyen las personas del área corporativa junto con las adaptaciones y flexibilidades registradas, se han incrementado en un 8,5% en 2023 respecto a 2022.
- Se ha posibilitado a las personas en situación de jubilación parcial la acumulación de las horas anuales a trabajar, en 2023 ha habido 24 personas en esta situación, de las cuales el 100% se han acogido a esta medida.

Con relación al trabajo a distancia, desde julio de 2023 se implantó el trabajo a distancia en las dos modalidades del mismo: manteniendo la que se venía utilizando desde 2022 de trabajo a distancia menor del 30% en tres meses, y la modalidad de trabajo a distancia regular o mayor o igual al 30% en el periodo de referencia de tres meses.

Además, con fecha 24 de octubre de 2023, Mutualia se adhirió a la iniciativa Chárter del Teletrabajo, promovida por la Fundación MASFAMILIA. El Chárter del Teletrabajo es un compromiso firmado con carácter voluntario por las organizaciones profesionales, independientemente de su tamaño y actividad, para fomentar:

- Cultura de Flexibilidad y Teletrabajo.
- Respeto al medio ambiente, y en particular para reducir los efectos del cambio climático.
- Respeto a la Diversidad y la Inclusión.
- Mejora de la movilidad en las ciudades.
- Proporciona mayor competitividad y productividad laboral.
- Apoyo de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Los requisitos para la firma de este son contar con un 50% de personas teletrabajadoras (de entre los puestos susceptibles de poder teletrabajar) y ofrecer un 30% o más de la jornada en modalidad de teletrabajo. Mutualia, dentro de su marco de trabajo a distancia, ofrece, cumpliendo los requisitos del puesto, de prevención y siempre que la organización de los servicios lo permita, un máximo de 4 días semanales de trabajo a distancia (un 80% de jornada en trabajo remoto). En octubre de 2023, Mutualia contaba con un 50,94 % de personas en trabajo a distancia (sobre el total de personas en puestos susceptibles de teletrabajar) y una media de un 43% de jornada en trabajo a distancia (considerando tanto a las personas que teletrabajan por debajo del 30% de su jornada como por encima de este porcentaje), por lo que cumplía con los requisitos para adherirse a dicha iniciativa.

El número de personas realizando trabajo a distancia es de 120 personas a 31/12/2023, 91 son mujeres (un 76%) y 29 hombres (un 24%); el % de personas en teletrabajo respecto al número de personas en puestos con posibilidad de hacerlo es de un 61,49% en el caso de mujeres y de un 44,62% en el caso de hombres; y en cuanto al promedio de jornada realizada en TAD, las mujeres realizan un 41,39% de promedio de jornada en TAD y los hombres un 40,41%.

Medidas de conciliación

| Medida de conciliación | 2022 | | | 2023 | | |
|--|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres | Total |
| Reducciones de jornada | 51 | 3 | 54 | 46 | 3 | 49 |
| Reducciones de jornada + acumulación de la reducción | 21 | 3 | 24 | 14 | 3 | 17 |
| Excedencias y permisos sin sueldo | 83 | 12 | 95 | 80 | 14 | 94 |
| Acumulación lactancia | 11 | 4 | 15 | 11 | 5 | 16 |
| Cambio centro de trabajo y aproximación al domicilio | 3 | 4 | 7 | 1 | 0 | 1 |
| Medidas flexibilidad organizativa (flexibilidad horaria, jornada a la carta, etc.) | 175 | 72 | 247 | 189 | 79 | 268 |
| Total | 344 | 98 | 442 | 341 | 104 | 445 |

Otros recursos asignados para favorecer la conciliación

| Destino de los recursos | 2022 | 2023 |
|---|--------------------|---------------------|
| Bonificación económica por nacimiento descendiente | 2.600,00 € | 3.400,00 € |
| Ayudas escolares a hijos e hijas del personal | 87.937,91 € | 99.287,34 € |
| Ayuda para hijos e hijas del personal de 0 a 3 años | 3.517,41 € | 3.821,24 € |
| Total | 94.055,32 € | 106.508,58 € |



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 6,44 sobre 10 en la última encuesta de satisfacción realizada en 2023.

Tabla de principales beneficios sociales

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

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

(2) Solo personal fijo



Formación y gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es un mecanismo clave para el despliegue y desarrollo de los proyectos estratégicos y, su evolución, va parejo al desarrollo de la tecnología, es por ello que se ha ido adaptando la forma en que las personas de Mutualia acceden a la formación y al conocimiento, combinando metodologías presenciales, con e-learning, videoconferencias, grupos focales, sesiones, y otras dinámicas que se van generando en diferentes entornos.

En 2023 se ha potenciado el desarrollo de contenidos presenciales y su posterior generación *online*, mediante las jornadas presenciales para perfiles de Enfermería y TCAE (técnicos cuidados auxiliares enfermería), las desarrolladas por equipos estructurales como COPA, Seguridad de Pacientes, el Comité de Innovación, el de Igualdad, y otras áreas con contenidos relevantes para la estrategia.

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 2023 se ha producido un descenso en algunos de los indicadores asociados a formación, en concreto se han realizado 18.022 horas de formación, de las cuales el 73% se han realizado por mujeres y un 27% por hombres, un leve descenso con respecto al 2022, en el que las mujeres realizaron el 77% de las horas. En concreto, la formación *online* se incrementa muy levemente, habiéndose realizado 66 formaciones, frente a las 61 del 2022, siendo de menor duración ya que el total de horas de las mismas asciende a 4.486,5, frente a las 7.057 del 2022.

Como relevante por su impacto en la calidad asistencial, a través del Comité de Docencia, Formación e Investigación Asistencial (DOFI) se ha conseguido un incremento de la contribución de las personas de Mutualia generando un impacto externo de la organización por el número de comunicaciones orales y posters presentados (54 en 2023 frente a 39 en 2022) y el número de alumnos de diferentes centros académicos que se han formado en nuestra organización (306 en 2023 frente a los 236 en 2022).

Datos relevantes de formación

| Indicador de formación | 2022 | | | 2023 | | |
|--|---------|---------|----------|---------|---------|----------|
| | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres | Total |
| Nº de personas únicas que han asistido a acciones formativas | 395 | 129 | 524 | 379 | 133 | 512 |
| Nº asistentes totales a acciones formativas | 2.300 | 774 | 3.074 | 1.662 | 658 | 2.320 |
| Inversión en formación (miles de €) | | | 201.712€ | | | 135.556€ |
| Media de horas de formación persona ¹ | | | 42,79 | | | 30,06 |
| Total horas formación | 19.603 | 5.858 | 25.461 | 13.156 | 4.866 | 18.022 |
| Nº jornadas formación interna | | | 113 | | | 103 |
| Media de horas de formación interna persona ¹ | | | 9,9 | | | 7,39 |
| Nº personas formadoras | | | 51 | | | 58 |

(1) Sobre plantilla media

GRI
404
1

GRI
404
2



Proyecto Boga

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

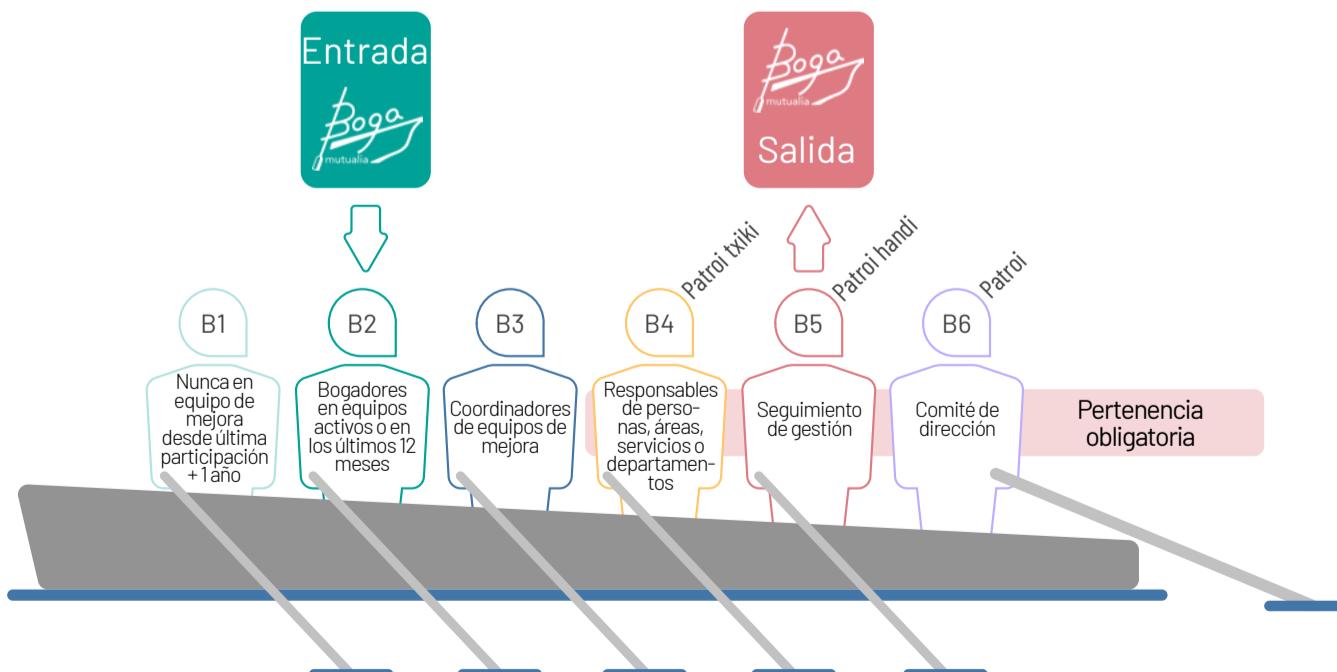
- Conseguir el mayor número posible de líderes en la plantilla potenciando su crecimiento y propiciando un ambiente y una cultura para que afloren nuevos líderes, dando oportunidades a todas las personas de la organización.
- Consensuar y homogeneizar la forma de liderar en Mutualia, adaptada a la propia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

En el ejercicio 2023, el proyecto Boga ha contado con la participación de 211 personas, frente a las 208 de 2022, manteniéndose muy estable y representando 32,8% de la media de personas que trabajado durante el año.

El espacio se articula en base a grupos de bogalaris en función de su posición de liderazgo en la organización y a cada colectivo se la han generado espacios formativos, en concreto en 2023 han sido:

- Jornadas/talleres:
 - Experiencia de Cliente/paciente
 - Gestión de conflictos
 - Liderazgo de equipos
 - Elkarezagutu: Gobernanza.
- Así mismo, y con el objetivo de avanzar en el desarrollo de competencias de liderazgo, se ha avanzado con dos grupos clave:
 - Acompañamiento al Equipo de Dirección de Supervisoras de Enfermería: se despliegan las dinámicas con equipos de servicios (Contingencia Común, Hospitalización de Clínica Ercilla, Urgencias y Hospitalización de Clínica Pakea).
 - Proyecto Ekinbarri de liderazgo en la Dirección Corporativa con alcance a 8 responsables de dirección de Mutualia. Dentro de este proyecto se está implementando una herramienta de medición del ejercicio del liderazgo en los equipos en tiempo real mediante una app/web con un sistema de preguntas y mediciones acordes al momento y los ámbitos que se están trabajando en el equipo.

Perfiles de liderazgo en Boga



Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Tras tres ejercicios con las prioridades modificadas con motivo de la pandemia derivada de COVID 19, en el año 2023, las actividades desarrolladas en materia de seguridad y salud en el trabajo se han orientado a la disminución de los accidentes y a la prevención de las enfermedades profesionales, así como a promocionar el bienestar y salud de las personas trabajadoras, repercutiendo en una mejora de la calidad de vida.

Se continúan realizando las revisiones de las condiciones de seguridad y salud de los puestos, áreas y centros según las periodicidades establecidas, y se llevan a cabo también todas aquellas intervenciones, a demanda, específicas de las áreas para resolución de problemas identificados, diseño de áreas de trabajo, etc. incluyendo, cuando procede, las mediciones necesarias (temperatura, humedad, ruido, campos electromagnéticos, etc.).

También se han realizado las revisiones de los Planes de Emergencia y Autoprotección y los simulacros de los centros, según la planificación establecida.

En el año 2023, también se ha realizado una gestión y análisis individualizado de cada uno de los casos que requieren una protección especial por motivos de salud: protección especial por embarazo y lactancia (7) y por Especial Sensibilidad a determinados riesgos (18), así como la gestión habitual relativa a la Vigilancia de la Salud: 53 reconocimientos médicos de ingreso, 23 por retorno de IT prolongada y 306 periódicos, y campañas de vacunación de COVID 19 y gripe (156).

En este periodo se ha iniciado (según el plazo establecido internamente) la revisión de la Evaluación de Riesgos Psicosociales con la aplicación de la herramienta IMPRESS para la evaluación y gestión del estrés en el trabajo en aquellas áreas con resultados más elevados según la última encuesta de riesgos psicosociales. Se ha constituido un equipo de trabajo con la participación de la RLPT.

Indicadores de siniestralidad

| Indicador | 2022 | 2023 |
|---|------|------|
| Accidentes de trabajo (en jornada laboral y con baja) | 6 | 5 |
| Accidentes in itinere con baja | 6 | 4 |
| Días de baja (total, incluyendo los in itinere) | 438 | 263 |
| Sucesos investigados | 76 | 64 |

Pese a que continúa habiendo dificultades organizativas por escasez de personal en el área sanitaria, se ha recuperado bastante la formación presencial en PRL, con un total de 1.078 horas de formación recibida por 294 personas, en diversos ámbitos. Con el objetivo de facilitar la formación para la intervención en caso de emergencia (principalmente del personal sanitario), se están incorporando por el SPP cursos de formación *online* de emergencia y evacuación de cada uno de los centros de trabajo de Mutualia.

El equipo Mutualia Osasuntsua-Saludable desarrolla acciones relacionadas con la Promoción de la Salud en el trabajo, como son:

- Programa de Salud Cardiovascular con la colaboración de IMQ Prevención, que incluye un programa de vigilancia individual para personas en situación de Riesgo Cardiovascular y una serie de charlas divulgativas abiertas a todas las personas de Mutualia.
- Actividades formativas y divulgativas (tonificación, alimentación, sueño, etc.).
- Campaña de Envejecimiento Saludable.

Indicadores de siniestralidad por sexo

| Índice por sexo | 2022 | | 2023 | |
|---|---------|---------|---------|---------|
| | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| Índice de incidencia con baja | 12,74 | 0 | 10,68 | 0 |
| Índice de incidencia total con y sin baja | 87,05 | 103,45 | 81,19 | 30,86 |

Se observa una reducción del índice de incidencia con baja, pero se ha producido un incremento respecto al objetivo previsto, ya que, finalizado el estado de emergencia por la pandemia, se retomaron los objetivos previos (I.I.: 5,30), que se corresponde con un total de 3 accidentes de trabajo anuales en Mutualia, y en 2023 se han contabilizado un total de 5 accidentes de trabajo en jornada de laboral. No obstante, analizados los sucesos, no se estima necesario incrementar medidas preventivas de manera general, ya que se ha tratado de sucesos que se han producido mayoritariamente, o bien en la calle, o bien en tiempo y lugar de trabajo, sin mecanismo traumático. Se mantienen los tipos de sucesos mayormente comunicados: incidentes verbales (26%), caídas y pisadas (22%) y accidentes biológicos (18%). Estos indicadores continúan por debajo de los publicados por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social para empresas de actividades sanitarias.

Indicadores de siniestralidad por territorio

| Índice x territorio | 2022 | | | | 2023 | | | |
|---|---------|----------|-------|-----|---------|----------|-------|-----|
| | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba | UT4 | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba | UT4 |
| Índice de incidencia con baja | 11,63 | 12,77 | 0 | 0 | 14,22 | 0 | 0 | 0 |
| Índice de incidencia total con y sin baja | 63,96 | 83,01 | 11,36 | 0 | 62,51 | 26,06 | 23,05 | 0 |

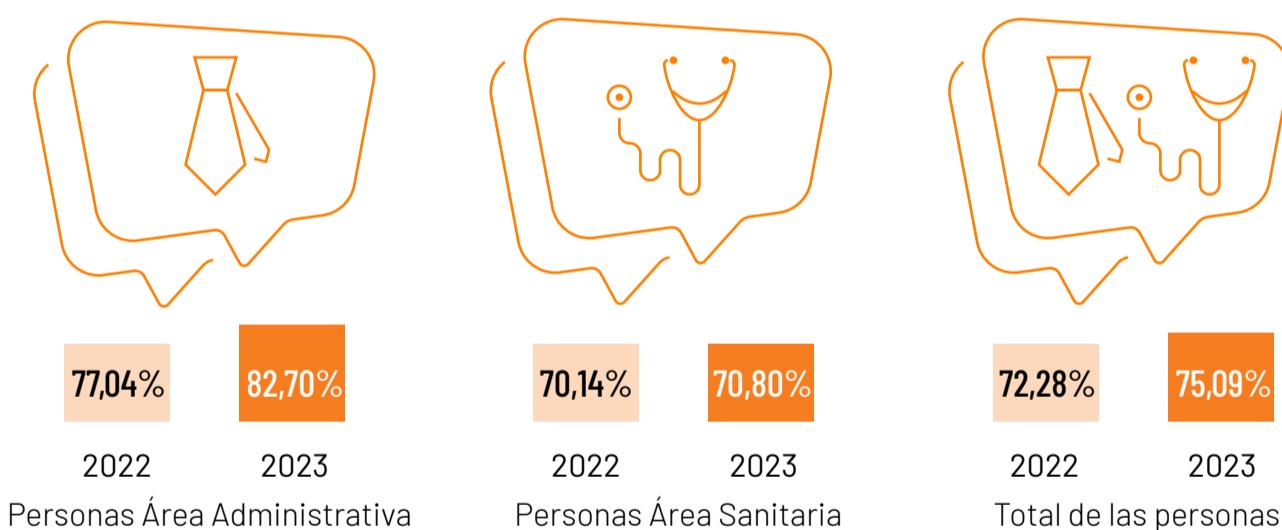


06.02 Comunicación interna

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

Con esta idea y con las posibilidades que ofrece la concentración geográfica de las personas y los centros, se prioriza la comunicación directa y personal. De este modo, mensualmente se realizan reuniones de comunicación interna donde las personas responsables trasladan a sus equipos toda la información que se trata en las reuniones de Seguimiento de Gestión. Este canal de comunicación es el más valorado en Mutualia (según encuesta sobre la comunicación interna en Mutualia realizada en 2018). En estas comunicaciones periódicas se fomenta la bidireccionalidad y no son sólo un mero instrumento donde se traslada la información sobre los resultados o situación de la empresa. El contenido y la agenda de estas reuniones se diseña desde el Área de Comunicación y se realiza una medición de la participación de las personas y el alcance de estas. En el ejercicio 2021 se comenzó a medir este indicador y los resultados evidenciaron que el porcentaje de personas del área sanitaria que participaban en estas reuniones de comunicación era del 25,77%, muy inferior a las personas de las áreas administrativas. Ante estos datos, el reto principal del Área de Comunicación era el de incrementar el número de personas del Área Sanitaria que mensualmente recibían comunicación directa por parte de sus responsables. En el ejercicio 2022 ya se mejoró este indicador, que se ha consolidado en el ejercicio 2023, consiguiendo que el porcentaje de personas del área sanitaria que reciben comunicación mensual por parte de sus personas responsables ascienda hasta el 70,80%.

% de personas que reciben comunicación interna directa



Respecto a otros canales de comunicación interna, en 2023 se ha incrementado el uso del portal corporativo interno Elkargune donde, además de las 86 noticias publicadas directamente por el Área de Comunicación, los departamentos y equipos han publicado otras 49 noticias propias.

Por otro lado, también se utilizan como canales de comunicación interna las herramientas colaborativas como la red social Viva Engage (Yammer) o Teams que, integradas dentro del portal Elkargune y el entorno Microsoft 365, también permiten la participación de las personas.

06.03 Día de Clientes

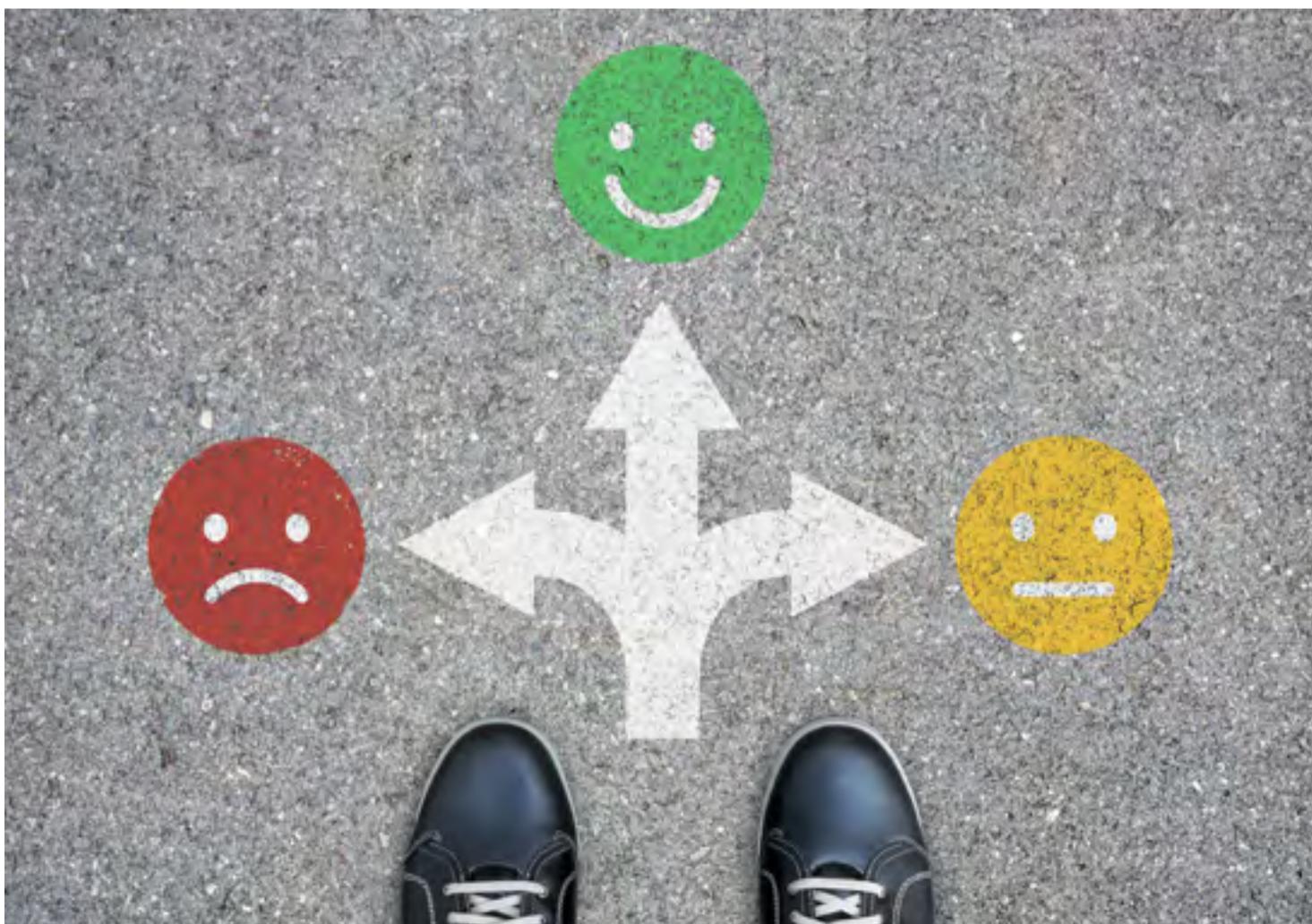
Todos los años, entre finales del mes de enero y principios del mes de febrero hay un día marcado literalmente en los calendarios de Mutualia, ese día se celebra un evento interno denominado “Día de Clientes”, que sirve para recordar que siempre se puede mejorar la experiencia y el servicio que se presta 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 3 de febrero de 2023, se celebró la duodécima edición del “Día de Clientes”. En el portal corporativo interno Elkargune se publicó una noticia destacada que contenía un vídeo con un mensaje del director gerente y otro de la defensora de clientes poniendo énfasis en la importancia de la implicación de todas las áreas de la empresa para mejorar la experiencia de las personas a las que se prestan los servicios. Además, se hizo un repaso a los indicadores más relevantes sobre la gestión de clientes del año anterior y se analizaron los resultados de las diferentes encuestas de satisfacción.

También se aprovecha para realizar un repaso de las quejas y agradecimientos recibidos, se marcan retos y, sobre todo, se agradece el esfuerzo de todas las personas de la organización.

La idea fuerza de esta edición es la de involucrar a las distintas áreas de la organización en la mejora de la experiencia de clientes, para ello se propone la creación de un “equipo de experiencia de clientes”, y se anima a las personas a que formen parte de este equipo.

La celebración de este Día de Clientes 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.



Línea estratégica 03



07. Innovación en servicios

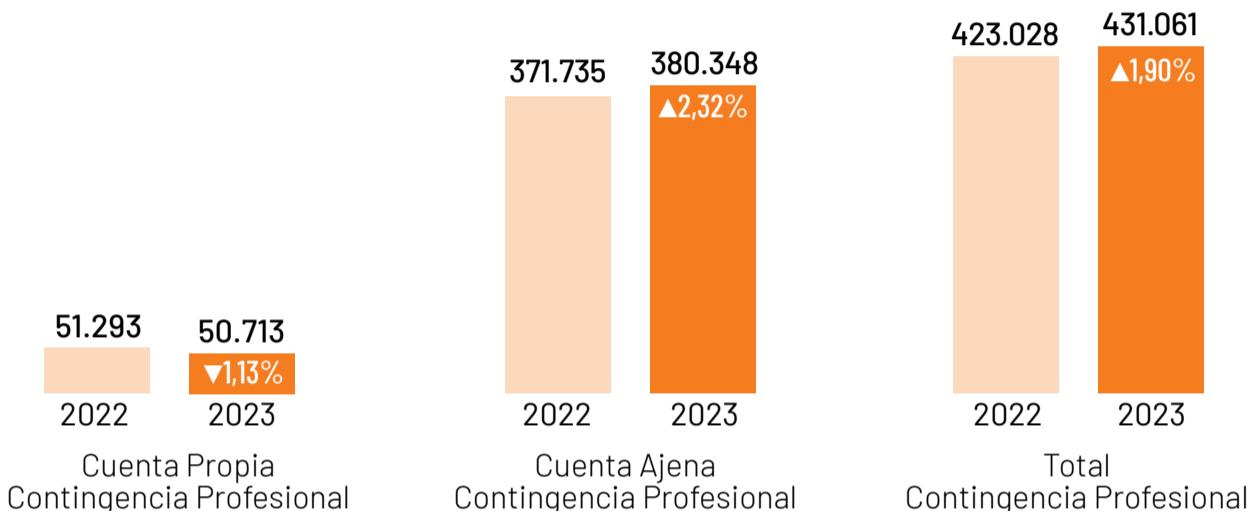


07.01 Personas protegidas

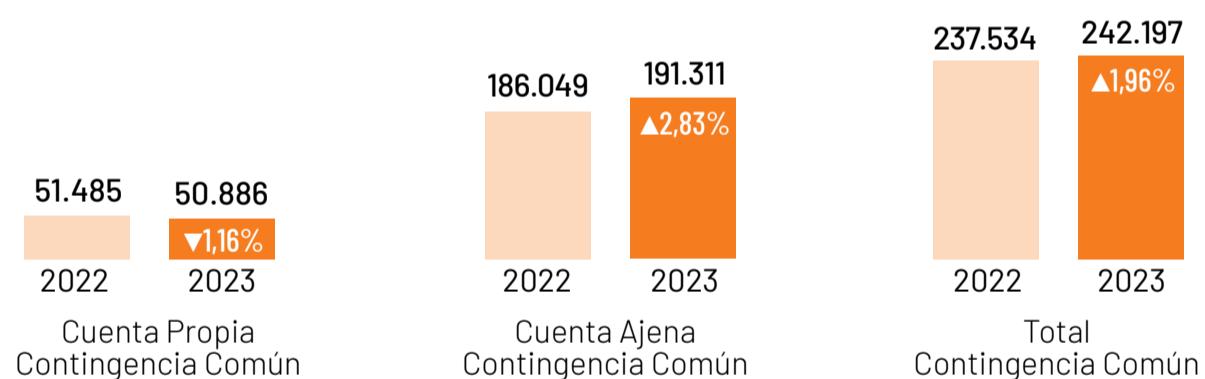
Mutualia, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, presta servicios sanitarios y económicos y realiza actividades de prevención para sus empresas asociadas, los trabajadores y trabajadoras protegidos (cuenta ajena) y las personas acogidas al Régimen General de Trabajadores Autónomos adheridas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

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

Afiliación media en Contingencia Profesional (CP)



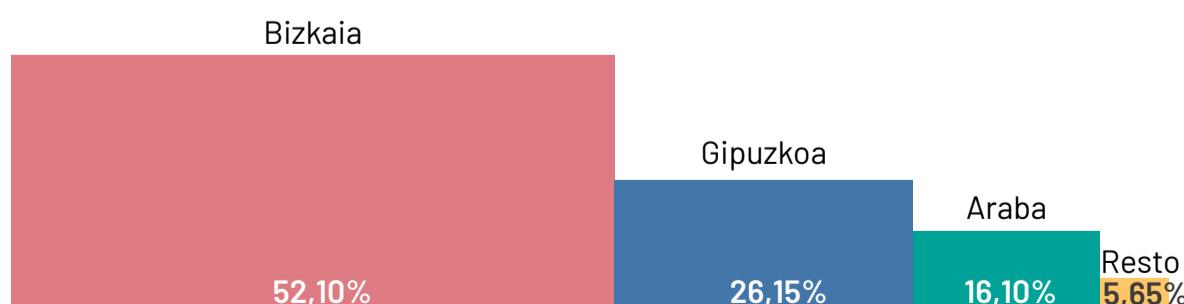
Afiliación media en Contingencia Común (CC)



Todo el colectivo protegido por Mutualia lo es para la Contingencia Profesional, sin embargo, solo el 56,19% 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 94,35% del colectivo protegido de Mutualia se encuentra dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV) y las 431.061 personas que conforman la población afiliada media se reparten proporcionalmente por territorios de la siguiente forma:

Personas protegidas en contingencia profesional, distribución por territorios



07.02 Actividad sanitaria

En 2023, la actividad sanitaria global se ha visto incrementada en un 4,94% con respecto al ejercicio anterior, pasando de 356.381 actuaciones sanitarias en 2022, a las 373.996 de 2023. A nivel individualizado de la actividad sanitaria, destaca el incremento de pruebas diagnósticas (6,56%) y de las sesiones de fisioterapia (7,27%).

Actividad sanitaria global

| Actividad | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|----------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Primeras consultas | 56.402 | 58.459 | 3,65% |
| Consultas sucesivas | 129.871 | 133.513 | 2,80% |
| Intervenciones quirúrgicas | 1561 | 1.614 | 3,40% |
| Pruebas diagnósticas | 54.867 | 58.464 | 6,56% |
| Sesiones de fisioterapia | 113.680 | 121.946 | 7,27% |
| Total | 356.381 | 373.996 | 4,94% |

Actividad sanitaria en Contingencia Profesional

| Actividad | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|----------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Primeras consultas | 43.678 | 45.456 | 4,07% |
| Consultas sucesivas | 114.847 | 118.050 | 2,79% |
| Intervenciones quirúrgicas | 1526 | 1.601 | 4,91% |
| Pruebas diagnósticas | 53.529 | 57.152 | 6,77% |
| Sesiones de fisioterapia | 111.496 | 120.723 | 8,28% |
| Total | 325.076 | 342.982 | 5,51% |

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.



Diagnósticos, días indemnizados y duración media. Contingencia Profesional

| Diagnósticos | % S/ Total de casos | | % Días indemnizados | | Duración media (días) | |
|--|---------------------|---------------|---------------------|---------------|-----------------------|--------------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Dolor en la parte inferior de la espalda | 7,29% | 7,81% | 4,51% | 4,11% | 23,38 | 20,85 |
| Contractura de músculo, otra localización | 4,77% | 4,04% | 1,81% | 2,11% | 14,35 | 20,68 |
| Herida abierta no especificada de otro dedo de mano, sin daños en la uña, contacto inicial | 4,01% | 3,89% | 2,22% | 1,32% | 20,94 | 13,47 |
| Esguince de ligamentos de columna cervical, contacto inicial | 3,72% | 2,91% | 1,39% | 2,66% | 14,15 | 36,22 |
| Cervicalgia | 2,68% | 1,92% | 2,56% | 1,65% | 36,04 | 34,08 |
| Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo derecho, contacto inicial | 1,94% | 1,69% | 1,41% | 1,40% | 27,41 | 32,80 |
| Esguince de ligamento calcaneoperoneo de tobillo izquierdo, contacto inicial | 1,77% | 1,59% | 1,33% | 1,32% | 28,36 | 32,87 |
| Esguince de ligamento no especificado de tobillo derecho, contacto inicial | 1,76% | 1,32% | 1,51% | 0,68% | 32,47 | 20,35 |
| Lumbago con ciática, lado no especificado | 1,21% | 1,24% | 0,70% | 1,31% | 21,82 | 41,80 |
| Esguince de ligamento no especificado de tobillo izquierdo, contacto inicial | 1,14% | 1,22% | 0,48% | 0,69% | 16,05 | 22,41 |
| Dolor en columna dorsal | 1,11% | 1,13% | 1,58% | 0,46% | 53,57 | 16,21 |
| Epicondilitis lateral, codo derecho | 1,10% | 1,13% | 0,61% | 1,74% | 20,84 | 60,79 |
| Resto | 67,50% | 70,09% | 79,89% | 80,56% | 44,72 | 45,58 |

Actividad sanitaria en Contingencia Común

| Actividad | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|----------------------------|---------------|---------------|---------|
| Primeras consultas | 12.724 | 13.003 | 2,19% |
| Consultas sucesivas | 15.024 | 15.463 | 2,92% |
| Intervenciones quirúrgicas | 35 | 13 | -62,86% |
| Pruebas diagnósticas | 1.338 | 1.312 | -1,94% |
| Sesiones de fisioterapia | 2.184 | 1.223 | -44,00% |
| Total | 31.305 | 31.014 | -0,93% |

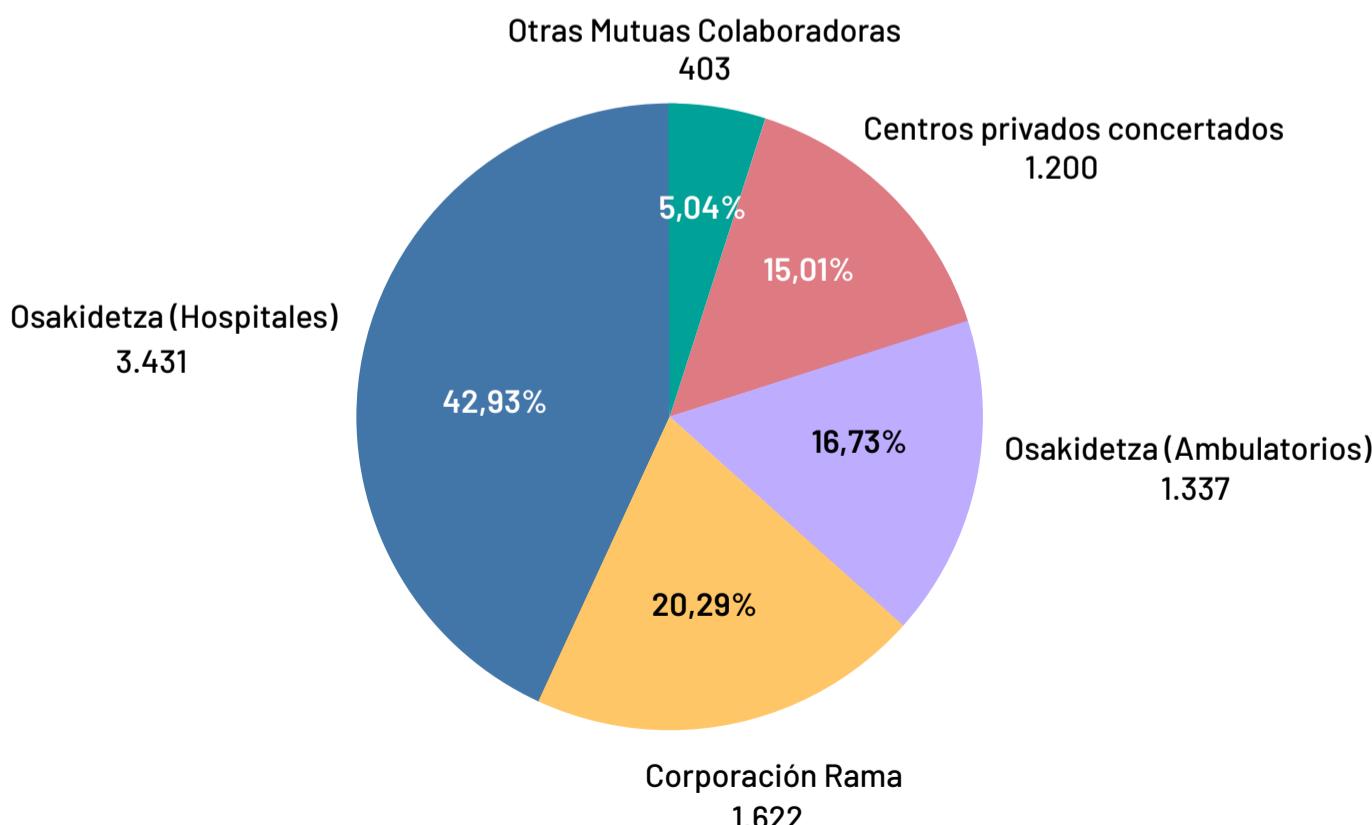
Asistencia sanitaria externa

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

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

Durante el ejercicio 2023, se han realizado 7.993 asistencias en centros ajenos a Mutualia, un 2,40% superior a 2022. Los incrementos más importantes se han producido en los garantes "Otras Mutuas Colaboradoras", con un 30% y "Osakidetza (Ambulatorios)", con un incremento del 7,82% respecto a 2022.

La distribución de la asistencia sanitaria externa se muestra en el siguiente gráfico:



Asistencia sanitaria a terceros

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

Asistencia sanitaria a terceros

| Garante | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Jurídicos/Accidentes de tráfico | 715.091,88 € | 830.124,05 € | 16,09% |
| Otras Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social | 400.953,35 € | 473.029,90 € | 17,98% |
| Mutuas de Corporación Rama | 216.999,25 € | 243.720,68 € | 12,31% |
| Departamento de Sanidad del GV/Osakidetza | 46.452,34 € | 22.225,22 € | -52,15% |
| Empresas autoaseguradoras | 169.828,57 € | 164.224,99 € | -3,30% |
| Otros | 41.375,61 € | 22.888,54 € | -44,68% |
| Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) | 3.623,20 € | 4.633,43 € | 27,88% |
| Total | 1.594.324,20 € | 1.760.846,81 € | 10,44% |



07.03 Gestión sanitaria

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

La DGS engloba la supervisión de las líneas de eficiencia y calidad asistencial, es decir, contingencia común, contingencia profesional (IMS, ITCC, REL, CUME), los comités del Área Sanitaria, los equipos de mejora sanitarios y el desarrollo de los proyectos del Plan Estratégico que corresponden al Área Sanitaria.

Comité de Desarrollos Informáticos del Área Sanitaria

La mayoría de los proyectos del Área Sanitaria (AS) que suponen una innovación o mejora conllevan cambios en los sistemas informáticos o desarrollos nuevos. De modo que la colaboración entre Sistemas y Área Sanitaria es fundamental, incluso para planificar el gasto de inversiones en horas de programación y, por este motivo, se creó este Comité cuyas funciones principales son las de definir prioridades en las necesidades de desarrollo, hacer seguimiento de los proyectos y responder a los requerimientos técnicos que el Área de Sistemas necesita para cada uno de esos proyectos.

Algunos de los proyectos que se han desarrollado en el ejercicio 2023 han sido:

- Fecha de citación para CC apoyada por Inteligencia Artificial (IA).
- Traducción de los informes de urgencias a Euskera, mediante IA.
- Programa de IA para apoyo al diagnóstico por la imagen.
- Telerehabilitación.
- Nuevo diseño de la admisión digital.
- Eliminación de partes de baja.
- Especialista en remoto (Dermatología).

Comité de Diagnóstico por Imagen

Este comité tiene como principal objetivo para el período del presente Plan Estratégico, obtener la certificación del Gobierno Vasco para las Unidades Asistenciales de Radiodiagnóstico que evalúa el cumplimiento de 46 estándares.

En este sentido, durante el 2023 el trabajo realizado se ha centrado en adecuar las sistemáticas de funcionamiento, y estimamos que el grado de avance es tal que prácticamente hemos completado los estándares del grupo I y II, planteándose la posibilidad de certificación para el año 2024.

Además, este comité se utiliza como foro de debate de numerosas cuestiones, reforzando la comunicación y la estandarización de protocolos entre las unidades de radiología de los 3 hospitales de Mutualia.

Comité para la Personalización de la Atención Sanitaria (COPA)

Mutualia tiene un firme compromiso en la promoción de una atención social y sanitaria humanizada para todos sus pacientes y en todos sus centros y, para ello, se ha diseñado el Plan de Personalización de la Asistencia Sanitaria y Humanización de Mutualia.

Con el trabajo realizado y la elaboración de este Plan se ha conseguido una acreditación de alto nivel por parte de la Fundación Humans, que en mayo de 2023 entregó a Mutualia el Certificado grado A, certificación que reconoce la implantación de medidas de humanización y calidad en la asistencia sanitaria.

Uno de los ejes principales en lo que se va a centrar el trabajo próximo del COPA va a ser impregnar a toda la organización en la Cultura de Personalización de la Asistencia, mediante acciones formativas en formato presencial y *online*.

Comité de Docencia, Formación e Investigación (DOFI)

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

En el ejercicio 2023 se han conseguido logros sustanciales en muchas de las competencias de docencia, formación e investigación de Mutualia.

Se han establecido itinerarios más concretos en el Plan Común de Formación, pudiendo hacer un diseño anual de congresos y cursos, dejando cabida a formaciones surgidas durante el año. Otro año más, en 2023 se ha cumplido con la realización de las acciones planificadas y se ha realizado un listado de formaciones troncales centradas en Resucitación Cardiopulmonar, Seguridad de Pacientes y Personalización de la Asistencia sanitaria.

También se ha fomentado la formación interna a través de sesiones clínicas (59 formaciones internas y 28 sesiones clínicas), talleres teórico-prácticos y a través de las "Jornadas de Actualización de Conocimientos para Enfermería".

En el apartado de ponencias, comunicaciones orales y póster se ha registrado una actividad de 54 trabajos y 12 publicaciones científicas.

Como novedad, en el ejercicio 2023 se ha ofrecido la posibilidad de realizar estancias formativas en las clínicas distintas a las de Mutualia. De esta forma, durante una semana, varias personas han podido trabajar en otros servicios y en otras clínicas complementando los conocimientos y unificando formas de trabajo.

El proyecto Educator ha realizado un despliegue importante en 2023 impulsado por el objetivo de hacer más fácil la Educación Sanitaria. Se ha ampliado el catálogo de contenidos (vídeos y poster) dirigidos a las empresas y las personas pacientes y sus familiares.

Durante todo el curso académico, las clínicas y centros ambulatorios de Mutualia han desarrollado actividades formativas con alumnos y alumnas de medicina, fisioterapeutas, enfermería, TCAE, TER y SADOC. Es responsabilidad de todas las personas de Mutualia el proporcionarles una formación lo más completa posible durante el prácticum. Además, varias de las personas de Mutualia colaboran como docentes en la UPV, Universidad de Deusto y centros formativos de FP.

Para poder ayudar en la docencia, otro de los objetivos es aportar herramientas, como la plataforma de investigación Clinical Key y los cursos de lectura crítica y de búsqueda de información científica e introducción a la investigación.

Toda esta actividad formativa, docente y de investigación del ejercicio de 2023 está recogida en la Memoria Científica y Docente de Mutualia.

Comité de Urgencias

Comité multidisciplinar cuyo objetivo es proporcionar unas directrices, documentos e instrucciones para las asistencias de urgencias, basadas en la evidencia científica, buscando la mayor calidad y seguridad de los pacientes.



De la actividad realizada por este comité en 2023, destaca:

- Formación en RCP básica en todos los territorios, incluyendo personal asistencial y administrativo y la revisión de las instrucciones principales y difusión del poster de reacción alérgica.
- Revisión y actualización de la dotación de la medicación de los carros de parada.
- Implantación del triaje de urgencias por medios digitales en el HAR.

Comité de Farmacia

Durante el año 2023, se ha procedido a la actualización de la Guía Farmacoterapéutica en base a las últimas licitaciones de medicamentos realizadas y la disponibilidad de estos.

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

Comité de Higiene de Manos

En 2023 se constata normalidad en cuanto a la Higiene de Manos, apreciándose un incremento respecto a los hábitos de Higiene de Manos, consecuencia directa de la experiencia de la pandemia. En este sentido, se han mantenido los puntos de hidroalcohol en todos los lugares donde se instalaron.

Como actividad de concienciación, el 5 mayo, como todos los años, Mutualia celebra el Día Mundial de la Higiene de Manos con distintas actividades, como un artículo en el portal corporativo Elkargune o la colocación de carteles en las clínicas.

Comité de Historia y Documentación Clínica

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

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

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

En el ámbito de estas competencias, los progresos en el año 2023 han sido los siguientes:

- Instrucción sobre envío de la Hoja Informativa de Protección de Datos a los pacientes de Asistencia Sanitaria Externa.
- Sistematización de las Solicitudes de Rectificación de Datos personales realizadas en los SADOCs (Servicios de Admisión y Documentación Clínica) de los centros asistenciales de Mutualia en base a la Hoja de Declaración de la Persona solicitante de asistencia (Contingencias Profesionales) firmada por el paciente como soporte de registro documental de rectificaciones de datos en su caso.



- Revisión de los modelos de Justificantes para las personas acompañantes de pacientes atendidos en consultas, cirugías ambulatorias e ingresos hospitalarios en base a los criterios al respecto de las Agencias Española, Vasca y Catalana de Protección de Datos.
- En proceso una revisión y actualización de la Instrucción sobre accesos a la Historia Clínica electrónica de Mutualia (Gehitu) según perfiles de usuarios sanitarios y no sanitarios, en complemento del "Manual de Historia Clínica".
- Desarrollo del Anexo I (cuadro de accesos a la Historia Clínica y tareas habilitadas para cada perfil/rol/categoría profesional).

Comité Permanente de la Unidad de Gestión de Riesgos

En 2023, a través del sistema de notificación de incidentes, se han recibido 25 notificaciones relacionadas con la seguridad de pacientes que se han clasificado de la siguiente forma:

- 11 eventos adversos.
- 5 incidentes
- 3 riesgos asistenciales
- 6 han sido rechazados por: en 4 de los casos el tema no tenía su origen en la seguridad de pacientes, 1 de ellos no sucedió en las instalaciones de Mutualia (se trató, pero no entra en el alcance del sistema), y 1 de ellos no pudo tratarse por falta de información (parece una notificación por error).

Todas las notificaciones recibidas han sido analizadas por la UGRSP (Unidad de Gestión de Riesgos de Seguridad de Pacientes) y se han realizado informes recogiendo las acciones a llevar a cabo para minimizar los riesgos. Estos informes se han difundido en las sesiones clínicas, reuniones de enfermería, a través del Txoko de Seguridad de Pacientes de Elkargune y del buzón "30 Interlocutores Seguridad de Pacientes".

Por otro lado, en 2023 se han realizado rondas de seguridad en el centro de Irún, Llodio, Zamudio y HAR (ITCC y RHB). Estas rondas han tenido como objeto verificar la implantación de:

- Las acciones derivadas de los incidentes comunicados a través del sistema de notificación.
- Las acciones recogidas en los planes de tratamiento de riesgos por servicios.

Como resultado de las rondas se elaboran informes en los que se recogen las acciones a poner en marcha para dar respuesta a los incumplimientos detectados.

Se han realizado nuevas guías de práctica clínica relacionadas con la seguridad de pacientes y una lista de verificación de seguridad para procedimientos invasivos:

- Vigilancia y control de microorganismos multirresistentes (MMR) o de especial relevancia.
- Resonancia magnética (RM): Comunicación de hallazgos urgentes/inesperados en las exploraciones radiológicas.
- Actuación, vigilancia y control de *Staphylococcus aureus* resistente a meticilina (SARM)
- Triaje sanitario.
- Checklist de procedimientos invasivos.

07.04 Administración sanitaria

Mutualia, en su competencia para la asistencia por contingencia profesional (accidente de trabajo y enfermedades profesionales) y seguimiento médico de incapacidad temporal por contingencia común de sus mutualistas asociados, dispone de 16 centros en los que se desarrolla actividad sanitaria, con 3 hospitales y 13 centros asistenciales. Todos ellos siguen unas directrices generales en cuanto a metodologías de trabajo, procedimientos y protocolos clínicos, si bien mantienen a la vez cierto grado de autonomía propia en su organización interna de trabajo.

En esta actividad asistencial, el peso de los procesos administrativos que se generan con cada paciente es tan importante como el proceso puramente asistencial y clásico de lo que significa la gestión de la historia clínica del paciente, recayendo en el área de Administración Sanitaria y su organización de Servicios de Admisión y Documentación Clínica (SADOC), la gestión de dichas competencias administrativas, que tiene entre sus objetivos principales el de unificar los procedimientos y confluir en sistemáticas de trabajo sobre la base de una cultura de polivalencia y eficiencia en sus resultados.

Con este cometido, Mutualia cuenta en cada uno de sus centros asistenciales de una estructura de SADOC, siendo especialmente en los 3 centros hospitalarios (Clínica Ercilla en Bilbao, Clínica Pakea en Donostia y HAR el Vitoria-Gasteiz) donde se revisan y/o se realizan procedimientos e instrucciones consensuados que son después divulgados e implantados en los centros asistenciales periféricos. Los responsables de los SADOCs de los centros hospitalarios son por extensión, responsables de los centros asistenciales de cada unidad territorial (Bizkaia, Gipuzkoa y Araba respectivamente). Para toda la gestión de procesos administrativos, el área de Administración Sanitaria cuenta con un gran equipo humano de personas implicadas con el compromiso adquirido por Mutualia con la salud y calidad de vida de los pacientes y sus familiares, con vocación de servicio y deseo de facilitar la relación administrativa derivada de su proceso asistencial con los diferentes servicios asistenciales de los centros de Mutualia, ofreciendo un trato profesional, cercano, personalizado, transparente y humano, gestionando la historia clínica de nuestros pacientes con el máximo respeto y confidencialidad.

Entre los hechos más destacados realizados en el 2023 se encuentran:

- Seguimiento del Mapa de Riesgos de Administración Sanitaria, con el despliegue e implantación de acciones en los riesgos priorizados con el fin de minimizar las amenazas de la Organización. En este sentido, se han desarrollado nuevos procedimientos e instrucciones troncales en la gestión de los procesos administrativos que han unificado sistemáticas de trabajo entre los diferentes centros asistenciales de Mutualia.
- Finalización de la 1^a fase de digitalización e integración en la Historia Clínica digital de Mutualia de las historias clínicas en soporte papel que formaban parte del archivo pasivo que Mutualia tiene actualmente en custodia externalizada, y que correspondían a la totalidad de las Historias Clínicas del HAR.
- Inicio de la 2^a fase de digitalización e integración de las Historias Clínicas en soporte papel correspondientes a Centros Asistenciales Periféricos y Clínica Ercilla. La duración de esta fase se prolongará a lo largo del año 2024.
- Esto permitirá que la historia clínica de los pacientes de Mutualia atendidos por contingencia profesional sea completa, fiable, ordenada y segura en la información clínica que recoge de cada uno de sus pacientes, respetando sus derechos a disponer de una historia clínica única que facilite su asistencia sanitaria a través de sus datos de salud siempre actualizados y completos, lo que repercute además en términos de

beneficio de Seguridad de Pacientes.

- Puesta en marcha del proyecto de Admisión Digital de pacientes en Clínica Pakea, poniendo al paciente en el centro de la gestión de flujos y circuitos asistenciales, evitándole colas innecesarias y dirigiéndole de una forma fácil e intuitiva hasta la consulta donde tenga su cita o prueba complementaria programada. Esto se acompaña de la ubicación de pantallas informativas en las salas en las que se muestran códigos anonimizados para cada paciente acompañados de un sistema de aviso sonoro, que permite garantizar la intimidad de los pacientes en su llamada a pasar a ser atendidos en las consultas.
- Puesta en marcha en la Historia Clínica del Proyecto de Solicitud de copia de Documentación Clínica (Informes Médicos y/o Imágenes radiológicas) por parte del paciente. Con ello, se facilita a los profesionales sanitarios conocer de forma inmediata las solicitudes de nuestros pacientes, poder hacer un seguimiento del estado de cada solicitud, así como realizar el análisis de las desviaciones en plazo que puedan darse.
- Desarrollo de validaciones que filtren errores en la generación y posterior envío de los CMBDs (Conjunto Mínimo de Básico de Datos) de Altas Hospitalarias y de los CMBDs de Asistencias de Urgencias a la Dirección de Planificación, Ordenación y Evaluaciones Sanitarias del G. Vasco en cumplimiento de la normativa autonómica aplicable.
- Sistematización en los casos de intervenciones quirúrgicas programadas de la comprobación de los datos actualizados de afiliación del paciente en la Tesorería General de la Seguridad Social, evitando errores por cambios de aseguramiento de las empresas.
- Actualización de la normativa sobre el derecho al reintegro de gastos reembolsables derivados de la asistencia sanitaria de los pacientes mutualistas.
- Recuperación de gastos de asistencia sanitaria por contingencia profesional prestada a nuestros pacientes mutualistas, en los que existe un tercero responsable (compañías aseguradoras) del accidente de tráfico ocurrido. La cuantía recuperada en el año 2023 ha sido de 830.124 €. En concreto el importe se ha incrementado un 16'08% con respecto al ejercicio del año 2022.



07.05 Prestaciones económicas

Durante el ejercicio 2023 se han gestionado un total de 126.134 solicitudes de prestaciones económicas de la Seguridad Social, produciéndose una disminución importante respecto a 2022, debido a la poca incidencia que han tenido los expedientes relacionados con la COVID 19.

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

Número de prestaciones atendidas

| Prestaciones | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Incapacidad Temporal por contingencias comunes | 222.294 | 98.962 | -55,48% |
| Pago Delegado | 206.238 | 87.944 | -57,36% |
| Pago Directo | 16.056 | 11.018 | -31,38% |
| Incapacidad Temporal por contingencias profesionales | 19.341 | 20.228 | 4,59% |
| Pago Delegado | 17.055 | 18.539 | 8,70% |
| Pago Directo | 2.286 | 1.689 | -26,12% |
| Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural | 1.761 | 1.883 | 6,93% |
| Secuelas y fallecimientos por contingencias profesionales | 1.019 | 966 | -5,20% |
| Lesiones Permanentes no invalidantes e Incapacidad Permanente y Parcial | 880 | 828 | -5,91% |
| Incapacidad con derecho a pensión y prestaciones por fallecimiento | 139 | 138 | -0,72% |
| Cuidado de Menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave | 287 | 346 | 20,56% |
| Cese de actividad de los trabajadores autónomos | 341 | 355 | 4,11% |
| Nº de expedientes COVID-19 cuenta ajena | 93.106 | 3.337 | -96,42% |
| Nº de expedientes COVID-19 cuenta propia | 4.271 | 57 | -98,67% |
| Total | 342.420 | 126.134 | -63,16% |



Expedientes de invalidez, muerte y supervivencia

| Expedientes | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|------------------------------------|-------------|------------|---------------|
| Baremos (Lesiones no Invalidantes) | 864 | 819 | -5,21% |
| Incapacidad Permanente Parcial | 16 | 9 | -43,75% |
| Incapacidad Permanente Total | 78 | 68 | -12,82% |
| Incapacidad Permanente Absoluta | 11 | 13 | 18,18% |
| Gran Invalidez | 3 | 1 | -66,67% |
| Personas fallecidas | 47 | 56 | 19,15% |
| Total | 1019 | 966 | -5,20% |

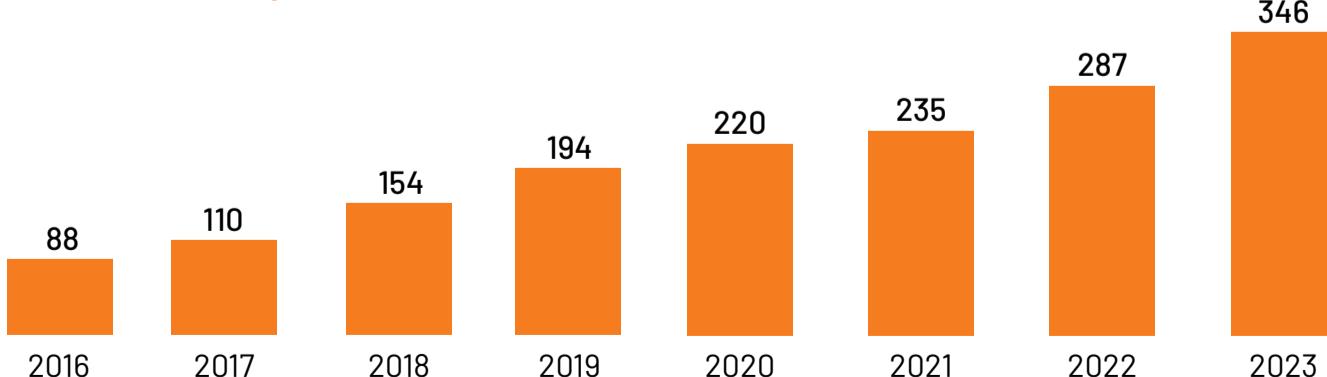
Expedientes de Riesgo de Embarazo y Lactancia Natural (REL)

| REL | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Nº Expedientes riesgo embarazo | 1.739 | 1.840 | 5,81% |
| Nº Expedientes riesgo durante la lactancia natural | 22 | 43 | 95,45% |
| Total | 1.761 | 1.883 | 6,93% |
| Plazo de tramitación (días hasta el comienzo cobro prestación) | 23,30 | 24,65 | 5,79% |
| Duración media (días de cobro) | 108 | 105 | -2,78% |

Expedientes de Cuidado de Menores (CUME)

| CUME | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|--------------------------------|------|------|---------|
| Nº Expedientes CUME | 287 | 346 | 20,56% |
| Duración media (días de cobro) | 587 | 438 | -25,38% |

Evolución de los expedientes de Cuidado de Menores (CUME)

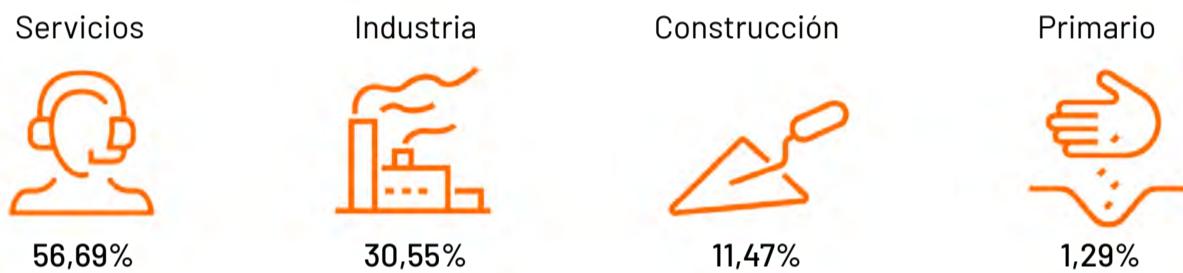


07.06 Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Accidentes de trabajo

| Tipología | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|--------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Accidentes de trabajo con baja | 15.649 | 15.996 | 2,22% |
| Accidentes con baja en jornada | 13.759 | 13.973 | 1,56% |
| Accidentes con baja in itinere | 1.890 | 2.023 | 7,04% |
| Accidentes sin baja | 18.589 | 18.431 | -0,85% |
| Total | 34.238 | 34.427 | 0,55% |

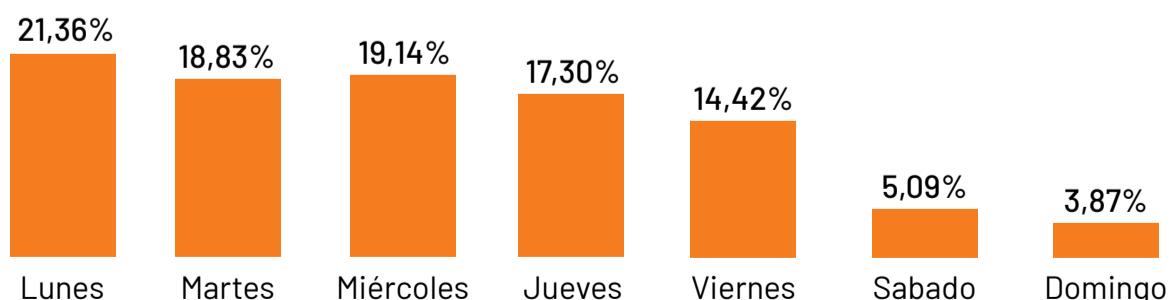
Accidentes de trabajo con baja por sector de actividad



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



Accidentes de trabajo con baja por día de la semana

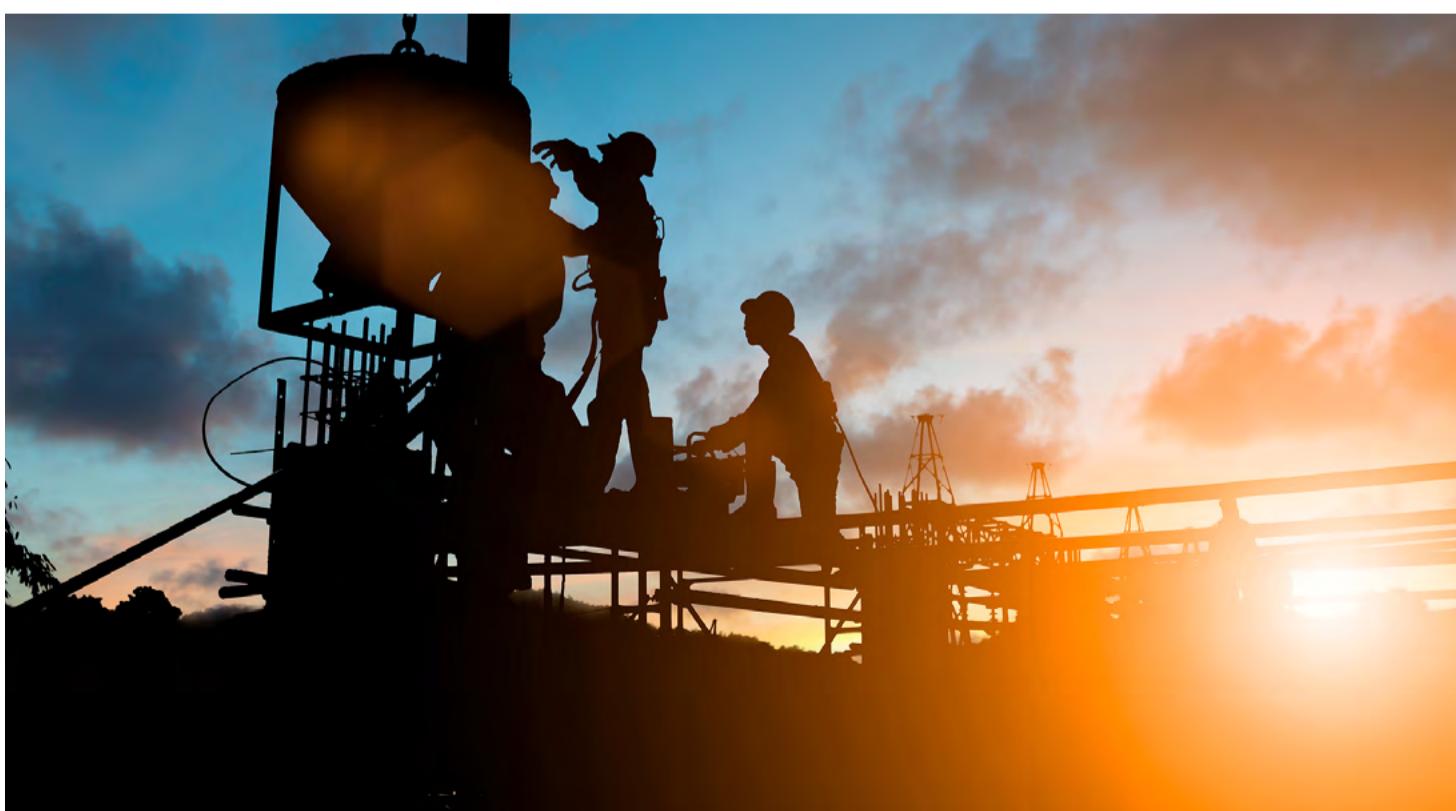


Forma en la que se produjo el accidente de trabajo

| Tipología | 2022 | 2023 |
|---|--------|--------|
| Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión | 29,88% | 30,28% |
| Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil | 24,93% | 26,46% |
| Choque o golpe contra un objeto en movimiento | 17,44% | 18,37% |
| Contacto con "agente material" cortante, punzante, duro, rugoso | 8,81% | 8,78% |
| Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación - Sin especificar | 3,04% | 3,45% |
| Contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura | 5,39% | 2,82% |
| Mordeduras, patadas, etc. (de animales o personas)- Sin especificar | 2,43% | 2,48% |
| No definidas u otras | 8,08% | 7,36% |

Enfermedades Profesionales

| Tipología | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---|------------|-------------|---------------|
| Enfermedades profesionales con baja | 474 | 515 | 8,65% |
| Enfermedades profesionales sin baja | 489 | 569 | 16,36% |
| Enfermedades profesionales totales | 963 | 1084 | 12,56% |



Enfermedades Profesionales con baja

| Agente causante EP con baja | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|
| Ag. Químicos | 0,85% | 0% |
| Ag. Físicos: Ruido | 0,42% | 0,19% |
| Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos | 85,84% | 90,49% |
| Ag. Físicos: Vibraciones | 0,42% | 0,19% |
| Ag. Físicos: Otros | 3,38% | 2,91% |
| Ag. Biológicos | 1,06% | 1,17% |
| Inhalación (otras sust. y ag.) | 1,90% | 1,17% |
| EP de la piel (otras sust. y ag.) | 5,71% | 3,88% |
| Ag. Carcinogénicos | 0,42% | 0% |

Enfermedades Profesionales sin baja

| Agente causante EP sin baja | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|
| Ag. Químicos | 0,41% | 0,18% |
| Ag. Físicos: Ruido | 21,68% | 17,75% |
| Ag. Físicos: Posturas y mov. repetitivos | 56,03% | 54,66% |
| Ag. Físicos: Vibraciones | 0,20% | 0,18% |
| Ag. Físicos: Otros | 15,95% | 16,87% |
| Ag. Biológicos | 1,84% | 8,61% |
| Inhalación (otras sust. y ag.) | 1,84% | 1,05% |
| EP de la piel (otras sust. y ag.) | 1,64% | 0,53% |
| Ag. Carcinogénicos | 0,41% | 0,18% |



07.07 Actividades de prevención

| Concepto | 2022 | 2023 | ▲▼ % | |
|--|----------------------|---------|---------|--------|
| Visitas a empresas | 263 | 309 | 17,49% | |
| Estudios de siniestralidad | 754 | 592 | -21,49% | |
| Ánálisis de AT y EP | 181 | 226 | 24,86% | |
| Destinatarios/as de material divulgativo de prevención | 449.040 | 448.440 | -0,13% | |
| Consultas en prevención | 1.395 | 1.086 | -22,15% | |
| Campañas de prevención | 75 | 64 | -14,67% | |
| Aula de Prevención de Mutualia | Nº jornadas/talleres | 37 | 41 | 10,81% |
| | Nº asistentes | 1.015 | 1.399 | 37,83% |
| Campus Virtual de Mutualia | Nº cursos ofertados | 58 | 58 | 0% |
| | Nº asistentes | 1.407 | 2.032 | 44,42% |

Aula de Prevención de Mutualia

El Aula de Prevención de Mutualia ha realizado 41 jornadas y talleres (36 en 2022), en formato presencial y webinar, dedicando 163 horas de divulgación y formación para 1.399 personas (1.015 en 2022) y que han estado dedicados a:

- Escuela de Alimentación Saludable
- Escuela de Gestión del estrés
- Escuela de Gestión del tiempo
- Escuela de Sueño y descanso
- Escuela de Voz
- Escuela Conducción segura
- Taller de Gestión de Ausencias
- Taller de Pausa activa
- Taller de Tonificación y descarga muscular
- Jornada técnica: El sueño y su relación con el trabajo
- Jornada técnica: Exoesqueletos, beneficios e inconvenientes de su utilización.
- Jornada técnica: Inteligencia artificial. Riegos y oportunidades
- Jornada Prevención 10

Se han evaluado 22 de las 41 actividades con un total de 284 encuestas completas recibidas, siendo la puntuación obtenida de 4,55 sobre 5.



Campus Virtual de Mutualia

El Campus Virtual de Mutualia es un modelo de formación íntegramente *online* que ha tenido un crecimiento en el número de cursos ofertados, hasta completar un catálogo de 58 en 2023. También destaca el incremento de personas inscritas que ha sido de 2.032, frente a las 1.407 de 2022. En total se han realizado 5.396 horas de formación con un índice de satisfacción del 4,07 sobre 5.

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 2023 se celebró la edición XX. En esta convocatoria, a raíz de la transcendencia que está adquiriendo la inteligencia artificial (IA), se ha incorporó una nueva modalidad de premio que reconoce a la mejor imagen generada por esta tecnología, con la intención de que sus algoritmos sean también "sensibles" a la prevención de riesgos laborales. Con esta novedad, este concurso se convierte en el primero que, a nivel mundial, premia una imagen generada con IA.

Se presentaron 193 fotografías y 48 imágenes generadas por IA, y las mejores pasarán a formar parte de la exposición itinerante de Mutualia "Miradas de Prevención".

Del mismo modo, Mutualia también realiza, todos los años, un concurso de fotografía de prevención con carácter interno, para que puedan participar todas las personas de la mutua y se fomente, también hacia dentro, la sensibilización en la prevención de riesgos laborales. En esta edición se recibieron 51 fotografías.

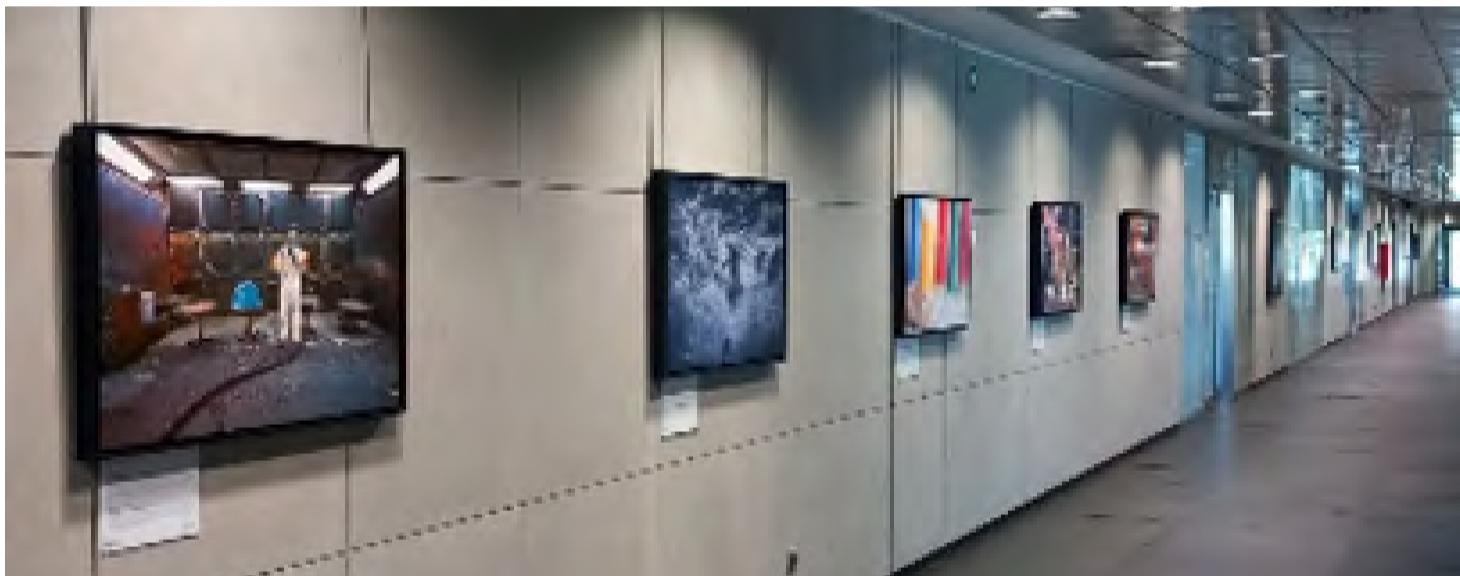


Exposición de fotografías "Miradas de Prevención"

La exposición "Miradas de Prevención", inaugurada en 2017, es una selección de 43 fotografías seleccionadas de entre las más de 1.200 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.

Durante el año 2023, la exposición ha estado presente en:

- Ayuntamiento de Bakio (15-30 de enero de 2023)
- El Palacio de Euskalduna en el V Congreso Internacional de Seguridad y Salud celebrado el 24 y 25 de abril de 2023
- En el centro de formación EASO Politeknikoa (Gipuzkoa) en abril de 2023
- En la empresa EUSKALTEL (Gipuzkoa) en abril de 2023
- Participación en la exposición virtual de pintura, escultura y fotografía de la Academia de Ciencias Médicas en la 50 aniversario de la semana de humanidades (27/02 al 02/03/2023).



Vídeo fotografías

Acto de entrega de los Reconocimientos OBidean y los Premios de Fotografía de Prevención

El día 24 de abril, unos días antes de la celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (28 de abril), Mutualia celebró la gala de la entrega de los Reconocimientos OBidean y los premios de fotografía de prevención.

Este evento se desarrolló dentro del seno del V Congreso Internacional de Seguridad y Salud que Osalan celebró en el Palacio Euskalduna y en el que Mutualia también participó con distintas actividades, incluyendo dos stands dedicados a exoesqueletos y a empresa saludable y la exposición "Miradas de prevención", que pudo disfrutarse durante los dos días que duró el congreso.

El acto propio de Mutualia comenzó con una ponencia sobre "Inteligencia Artificial en el ámbito laboral, normativa, riesgos y oportunidades", a cargo de los profesores de derecho del trabajo Guillermo García González y Amanda Moreno Solana. Posteriormente se llevó a cabo la entrega de los reconocimientos OBidean, que destacan a las empresas con una amplia trayectoria en la reducción de los accidentes de trabajo y una excelente gestión de la prevención de riesgos laborales, resultando reconocidas en 2023 las empresas: Voith Paper, Mondi Ibersac, Gara y Técnicas del Agua Uren.

Además de los reconocimientos OBidean, se entregaron los premios de Fotografía de Prevención que, como se ha comentado en un apartado anterior, en esta edición se ha introducido una nueva categoría que premia también la mejor imagen generada por inteligencia artificial.



Foto titulada "Vértigo" ganadora del primer premio en la categoría de fotografía de prevención.



Imagen titulada "Eraikuntza langilearen laneko ikuspegiak»" ganadora en la categoría de imagen generada por IA.



07.08 Servicios adaptados a la tipología de cada cliente

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

Esta distinta tipología de entidades y personas a las que se 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 2023, se ha continuado introduciendo mejoras en las APP de Empresas y Trabajadores y en la página web, implantando nuevas medidas de seguridad y mejorando la navegabilidad y accesibilidad, destacando el nuevo buscador de centros de Mutualia.

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

Los servicios y herramientas digitales son importantes porque facilitan 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.

Por otro lado, durante 2023 se ha realizado el despliegue del proyecto Educator. Se han publicado varios vídeos y poster sobre distintos temas como: qué hacer en casos de atragantamiento, qué hacer en casos de accidentes oculares o cómo hacer la RCP en personas adultas.

Tal y como se ha comentado en el punto anterior sobre las actividades de prevención realizadas en 2023, se ha trabajado mucho con la herramienta de gestión de ausencias, se ha incorporado el programa Mutualia ON (empresa saludable) en la página web con todos los servicios.

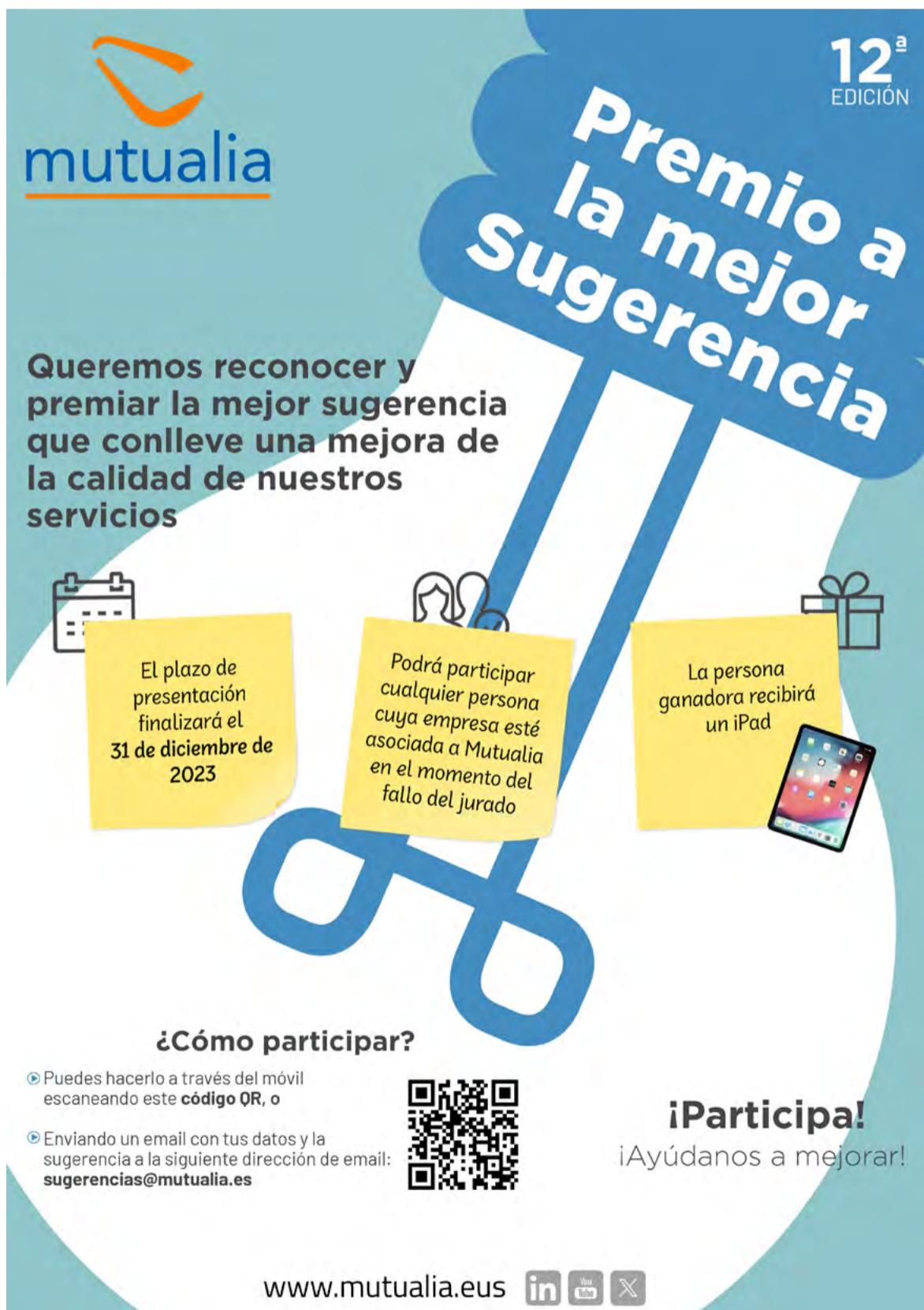
Otro de los hechos relevantes de 2023 ha sido el despliegue de metodologías de experiencia cliente realizando un programa de formación a personas de Mutualia integradas en los niveles B3 y B4 de BOGA.



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 2023 se convocó la XII edición del premio que se suele entregar coincidiendo con la celebración del Día de Clientes en Mutualia y se compromete a implementar la sugerencia ganadora. En esta convocatoria, la sugerencia ganadora ha recaído sobre Javier Gómez Gredilla, de la empresa Jauregui Ingeniería y Servicios Industriales, S.A., que propone “*incluir en la intranet de Mutualia la solicitud de pagos directos, con el objetivo de facilitar a los trabajadores la solicitud pudiendo introducir los datos del certificado de empresa a través de este sistema, así como cualquier otra documentación que pueda requerirse*”.



12^a EDICIÓN

Premio a la mejor Sugerencia

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

El plazo de presentación finalizará el **31 de diciembre de 2023**

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

La persona ganadora recibirá un iPad

¿Cómo participar?

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

¡Participa!
Ayúdanos a mejorar!

www.mutualia.eus 



07.09 Transformación Digital

Mutualia es plenamente consciente del valor que tiene incorporar la innovación y las tecnologías de la información en sus procedimientos internos y en los servicios que presta.

La dinámica de cambio constante en la que se desarrolla la actividad demanda una evolución continua, con el fin de proporcionar una amplia gama de servicios mediante la automatización de procesos y su disponibilidad a través de canales digitales de comunicación, los cuales son cada vez más requeridos por los grupos de interés.

En este escenario, Mutualia desarrolló su primer plan de transformación para los años 2018-2020 y actualmente acaba de finalizar su segundo plan para el período 2021-2023. Estos planes, han permitido trazar un programa guía para el conjunto de acciones a poner en marcha en los próximos años dentro de la organización.

A través de una reflexión interna se han definido cinco ámbitos de actuación: grupos de interés, gestión de la información, operativa, personas e infraestructura y seguridad. Para cada uno de estos ámbitos se han definido los objetivos y, para conseguir estos objetivos se ha desarrollado un plan con 105 acciones/proyectos de las que, a 31 de diciembre de 2023, se han implantado 90, consiguiendo un 86% de cumplimiento.

En el cuadro de la página siguiente muestra la situación del plan de transformación digital en cada uno de los ámbitos, identificándose las acciones/proyectos según su estado, implantadas, en desarrollo o no implantadas. Además, atendiendo a los criterios definidos por el Comité de Innovación de Mutualia, estas acciones se han identificado como proyectos de innovación o de mejora.

A continuación, se resume la actividad desarrollada en cada uno de los ámbitos:

Grupos de Interés

Los proyectos más relevantes en este ámbito han sido:

- Mejora de funcionalidades y experiencia de cliente en la página web de Mutualia.
- Traducción automática de los informes de urgencia a euskera mediante inteligencia artificial.
- Admisión digital en los centros asistenciales mediante kioscos.
- Encuestas automáticas a pacientes a través del móvil.
- Acceso a pacientes a sus imágenes radiológicas desde Internet.

Gestión de la información

Se han desarrollado diversos proyectos de elaboración de cuadros de mando y automatización de procesos que han permitido una mejora en la gestión.

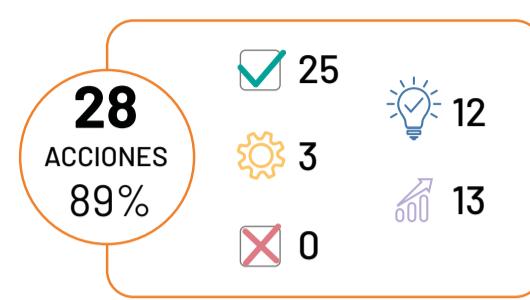
Entre todos estos proyectos destaca la implantación de la inteligencia artificial para estimar la fecha de alta de las bajas por contingencia común y así poder hacer un seguimiento más dirigido y eficiente. Este proyecto, se ha llevado a cabo bajo la supervisión de la Comisión Ética de Mutualia.

Cuadro de situación de las acciones del plan de transformación digital



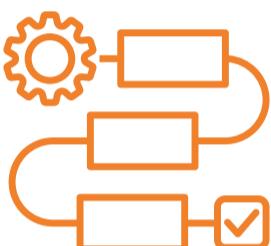
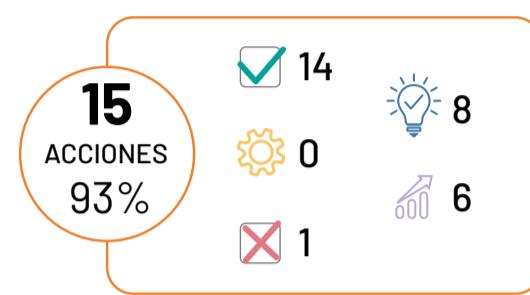
Grupos de Interés

- Convertir el canal digital en el preferente para nuestros grupos de interés, tanto para gestiones administrativas como para consultar su información.



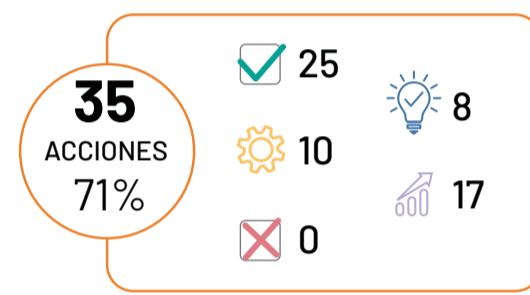
Gestión de la información

- Mejorar la disponibilidad y acceso a la información para que sirva de herramienta en la toma de decisiones.



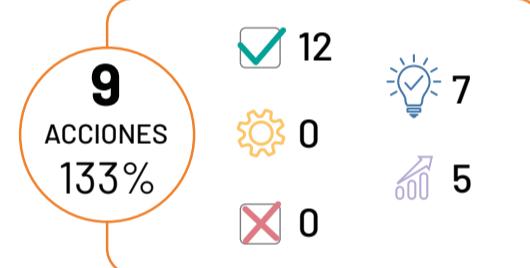
Operativa

- Reducir al mínimo el papel en la gestión administrativa.
- Agilizar y automatizar los programas de gestión interna.



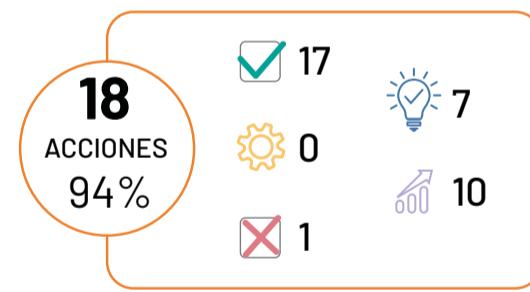
Personas

- Potenciar el trabajo colaborativo para ser más eficientes.
- Facilitar el acceso seguro en dispositivos de trabajo y personales.



Infraestructura y seguridad

- Aumentar la ciberseguridad.
- Dotar de recursos, equipamiento e infraestructura moderna adaptada a las necesidades.



Implantadas

En desarrollo

No implantadas

Innovaciones

Mejoras



Operativa

Dentro del objetivo de reducir papel se está implantando un nuevo gestor documental, que permite digitalizar todos los documentos de forma segura y controlar el acceso a los mismos.

Por otro lado, durante 2023 se han reforzado los procesos de robotización en diferentes áreas, lo que ha permitido automatizar tareas reduciendo recursos. Los proyectos más relevantes de robotización han sido:

- Registro de los acuses de recibo en el envío de cartas certificadas.
- Registro de los pliegos en la plataforma de contratación del Estado.

Personas

Durante 2023 se ha continuado trabajando en instaurar las herramientas de Microsoft 365 y su uso se ha incrementado de manera significativa. Se ha potenciado la integración de estas aplicaciones colaborativas para facilitar el trabajo, sobre todo en lo que refiere a flujos de operación. Se ha instalado Intune en los equipos que acceden desde a datos de Mutualia desde el exterior, garantizando la seguridad de la información.

Infraestructura y Seguridad

El aumento de servicios digitales ofrecidos requiere de un ajuste constante de las infraestructuras para asegurar dos aspectos fundamentales: la disponibilidad y la seguridad. Durante el ejercicio 2023 se han implantado diferentes proyectos que han garantizado estos aspectos.

De esta manera, se ofrece un rendimiento óptimo en los servicios, una buena experiencia de usuario y seguridad en el acceso a la información; su confidencialidad y su protección frente a accesos no autorizados y ataques.

Con estas premisas, se han puesto en marcha los siguientes servicios:

- Creación de entornos de pruebas para mejorar la calidad de los servicios implantados en producción.
- Quirófano en dispositivo móvil, ofreciendo la posibilidad de ver las citaciones y la planificación de quirófano.
- Servicio automatizado de puesta en marcha de modificaciones y nuevos programas.
- Videovigilancia de nueva generación en los centros de Henao y Miraconcha, sumando al existente en HAR Beato.
- Nueva infraestructura Wifi, adaptando el servicio a los nuevos estándares WIFI 6 e incorporando medidas avanzadas de protección.
- Renovación de los switches, elementos fundamentales para conseguir unas comunicaciones en red de alta calidad y seguridad.
- Unificación y monitorización de bases de datos, permitiendo obtener alertas de indicios de pérdida de rendimiento, adelantando las acciones correctoras para mantener el servicio en parámetros óptimos de disponibilidad y seguridad.

Línea estratégica 04



08. Humanización del cuidado de la salud, seguridad y protección económica

08.01 Prestaciones Especiales

Mutualia ha venido demostrando su sensibilidad y compromiso con la atención de las situaciones de especial vulnerabilidad que pueden derivarse tras haber sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional, tanto por la persona afectada como por sus familiares directos. Para dar respuesta a estas necesidades, la Comisión de Prestaciones Especiales ha seguido valorando de forma rigurosa todas las solicitudes presentadas en el año 2023, reconociendo aquellas ayudas de asistencia social que cumplen con los requisitos establecidos en el art.º 67bis del Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Durante el ejercicio 2023 se han reconocido prestaciones de asistencia social por importe total de 358.027,76 €, siendo beneficiarias 499 personas que se encontraban en situación de especial vulnerabilidad, lo que supone un incremento del 185% de necesidades atendidas, respecto a las 175 solicitudes aprobadas en el ejercicio precedente.

Desde el departamento de prestaciones económicas, se ha realizado un importante esfuerzo de comunicación informando de la existencia de estas ayudas, remitiendo un total de 505 cartas a trabajadores y trabajadoras en situación de incapacidad temporal que superaban la duración media de los procesos, así como, atendiendo de forma personalizada todos aquellos casos que se consideraban de especial necesidad, bien por su gravedad médica o vulnerabilidad social, por el equipo ESKUTIK (formado por personal de la unidad sanitaria de enlace, de medios ajenos y las trabajadoras sociales del área de prestaciones económicas).

La función de este equipo es el de valorar la necesidad sobrevenida que puedan presentar las personas solicitantes, así como ofrecer el apoyo psicosocial y el asesoramiento que puedan

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

| Catálogo resolución DGOSS | 2022 | | 2023 | |
|--|------------|---------------------|------------|---------------------|
| | Nº | Importe | Nº | Importe |
| Gastos vinculados a Ingreso en centro hospitalario | 48 | 13.315,45 € | 317 | 32.453,54 € |
| Prótesis y ayudas técnicas no regladas | 7 | 10.103,53 € | 9 | 20.866,62 € |
| Tratamientos médicos o terapias no regladas | 7 | 8.317,28 € | 50 | 54.807,63 € |
| Cursos formación profesional e inserción socio-laboral | 0 | - € | 4 | 12.866,58 € |
| Ayuda para eliminación de barreras vivienda habitual | 2 | 12.674,99 € | 3 | 19.157,56 € |
| Ayuda para adaptación de vehículo | 0 | - € | 2 | 6.431,89 € |
| Apoyo domiciliario para las ABVD | 9 | 28.872,37 € | 15 | 42.323,43 € |
| Complemento al auxilio defunción | 19 | 74.286,68 € | 19 | 47.600,54 € |
| Ayuda para pago de alquiler de vivienda habitual | 49 | 122.345,75 € | 43 | 69.844,77 € |
| Ayuda para amortización de hipoteca de vivienda habitual | 34 | 67.618,75 € | 37 | 51.675,20 € |
| Total | 175 | 337.534,80 € | 499 | 358.027,76 € |



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

Sobre todo, cobran especial relevancia las 80 ayudas para el pago de la hipoteca o el alquiler de su vivienda habitual, reconocidas a las personas que han perdido el empleo o se han encontrado en situación de similar vulnerabilidad económica durante un proceso de baja médica de larga duración derivado de contingencias profesionales, así como a sus causahabientes en el caso de fallecimientos por contingencia profesional. El importe medio de dichas ayudas ha superado los 1.519 euros y ha tenido como finalidad el que estas personas puedan hacer frente a sus cuotas del préstamo hipotecario o del alquiler durante el periodo en el que han visto disminuir sus ingresos económicos, evitando que se pudieran producir situaciones de riesgo de exclusión social.

Además, otro colectivo especialmente protegido han sido 15 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 42.323 euros durante el 2023. Otra actuación que tiene mucho impacto en el bienestar de nuestro colectivo protegido es la adecuación y eliminación de barreras arquitectónicas en las viviendas o en los vehículos de las personas que han sufrido un accidente que les ha ocasionado graves secuelas; a esta finalidad se han dedicado 25.589,45 euros.

También, ante situaciones especialmente trágicas, como son los fallecimientos como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, Mutualia ha reembolsado un total de 47.601 euros a los familiares que se han hecho cargo de los gastos de sepelio de las 19 personas que han perdido la vida.



08.02 Edificios e instalaciones

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

En el ejercicio 2023 se han acometido distintas obras, acciones de mantenimiento y adecuación de las instalaciones y humanización de los servicios, entre las que se encuentran:

Bizkaia

- **Sede Operativa Henao:** Reparación del Alero y fachada de la 5^a planta.
- **Centro asistencial de Erandio:** Reforma del área de rehabilitación del centro Asistencial con el fin de dotar de más espacio y mejorar la distribución del área de rehabilitación, se eliminó una de las cabinas suprimiendo el cerramiento del box y reubicando los baños de contraste. Remodelación del mostrador del Área de recepción y Atención al Cliente para cumplimiento normativa de accesibilidad. En este sentido, se ha procedido a colocar un pasamanos a doble altura en la rampa de acceso a rehabilitación.
- **Centro asistencial de Basauri:** Se sustituyó la puerta de acceso que tenía el centro, mediante la instalación de puerta automática para dar cumplimiento a la normativa de accesibilidad, facilitando a su vez la apertura de la misma.

Araba

- **Centro asistencial de Llodio:** Se procedió a la limpieza y reordenación de una de las salas del centro que se utilizaba a modo de almacén de todo tipo de enseres en la planta inferior, y, de esta manera, se ha logrado disponer en nuestro Centro de un espacio limpio y bien aprovechado.
- **HAR Vitoria-Gasteiz:** Adecuación de local de calle Cercas Bajas para almacén de material Sanitario-Administrativo. Además, con el objetivo de garantizar la seguridad de las personas que realicen trabajos de mantenimiento sobre el lucernario del HAR, se ha realizado la instalación de pasarela móvil.

Gipuzkoa

- **Sede social Oficinas de Miraconcha:** Trabajos de mejora en la climatización para la mejora del confort y la eficiencia energética. Además, se ha realizado la instalación de una mampara divisoria para independizar y mejorar la acústica entre el área de sistemas de información y de prestaciones económicas.

Por otro lado, en concordancia con el objetivo de que nuestras instalaciones sean accesibles para todas las personas, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Instalación de podotáctiles en el pavimento de varios centros asistenciales (Erandio, Basauri, Santurtzi, Iurreta, Zamudio, Llodio, HAR, Beasain, Irún y Eibar), desde el acceso a estos, hasta el Área de Recepción y Atención al Paciente. El objetivo de la instalación citada es proporcionar información crucial a las personas con discapacidad visual o movilidad reducida, permitiéndoles navegar de manera segura y autónoma en la llegada a nuestros Centros.
- Colocación en varios centros de soporte para colocar las muletas en mostradores.

Todas estas acciones contribuyen, no solo a la mejora de las instalaciones, sino al cumplimiento de la norma para la consecución de la recertificación de Accesibilidad de los Centros de Mutualia. Estas certificaciones se revisan anualmente.



08.03 Las personas en el centro de la asistencia sanitaria

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

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

Espacio H

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

Sueñón

Descansar mientras las personas se encuentran en un ingreso hospitalario, no solo afecta al grado de confort, también mejora los tiempos de recuperación. Mutualia está adherida al proyecto Sueñón 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 2023, se han seguido incorporando medidas para facilitar el descanso nocturno de las personas ingresadas, implantándolas en las dos clínicas de Mutualia que cuentan con ingreso hospitalario, incidiendo sobre aquellos factores que afectan más al descanso, como la luz y el ruido. Así, se apagan las luces innecesarias, se cierran las puertas de las habitaciones, se ofrecen antifaces, se minimiza el ruido de alarmas, se evitan las conversaciones en los pasillos, y se adapta el aparataje y las ruedas de los carros para que emitan el menor ruido posible.



Zeinuka

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

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

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

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



08.04 Calidad asistencial y seguridad de pacientes

Los indicadores que miden la calidad asistencial se sitúan en rangos muy satisfactorios. Algunos tiempos de espera para cirugía o pruebas han aumentado ligeramente (lista de espera quirúrgica, tiempo de espera para realización de resonancia, porcentaje de pacientes que esperan más de 20 minutos) debido, sobre todo, a carencias en las plantillas de personal sanitario, sin embargo, se mantienen en rangos de elevado nivel de calidad y accesibilidad.

Cada vez se realizan más cirugías en hospital de día, como muestra el crecimiento del porcentaje de ambulatorización de procesos quirúrgicos.

Indicadores de calidad asistencial

| Indicador | 2022 | 2023 |
|---|--------|---------|
| Días de Lista de Espera Quirúrgica | 9,25 | 9,02 |
| Estancia media de los pacientes ingresados (días) | 2,64 | 2,56 |
| Tasa de cirugías aplazadas por causa de la organización | 1,29% | 1,36% |
| Días de demora para consulta de Rehabilitación | 1,75 | 2,34 |
| Días de demora para Fisioterapia | 1,63 | 1,68 |
| Días de duración media de los procesos de baja en Fisioterapia | 44,6 | 49,39 |
| Porcentaje de pacientes que esperan más de 20 min. para una consulta | 6,41% | 6,71% |
| % Ambulatorización de los procesos quirúrgicos | 63,28% | 58,36% |
| % Pacientes ambulantes | 64,93% | 61,28% |
| Tiempo de espera para realización de RM e informe (días) | 3,28 | 3,68 |
| Tiempo de espera para realización de Ecografía e informe (días) | 7,08 | 7,81 |
| Tiempo de espera para realización de Prueba de Biomecánica e informe (días) | 10,07 | 10,87 |
| Tiempo de espera para atención en Urgencias o en primera consulta (minutos) | 8' 56" | 11' 45" |
| Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva (minutos) | 6' 24" | 7' 47" |

Indicadores destacados de calidad asistencial



Días de espera quirúrgica



Días de espera para los resultados de una resonancia magnética



Tiempo de espera para atención en consulta sucesiva



Tiempo de espera para atención en urgencias

Indicadores de seguridad de pacientes

| Indicador | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|
| Tasa de reintervenciones | 2,64% | 4,58% |
| Tasa de reingresos | 0,10% | 0,68% |
| Tasa de reacciones transfusionales | 0% | 0% |
| Porcentaje de informes de alta entregados en mano al alta | 99,70% | 100% |
| Número de guías nuevas o revisadas, relacionadas con la seguridad de pacientes | 3 | 4 |
| Tasa de úlceras por presión en paciente ingresado | 0% | 0,00% |
| Tasa de caídas en paciente ingresado | 0% | 0,06% |
| Tasa de infecciones de tracto urinario en paciente ingresado | 0,05% | 0% |
| Tasa de infecciones por catéter venoso en paciente ingresado | 0% | 0% |
| Tasa de infección de herida quirúrgica | 0,78 | 0% |
| Tasa de IRAS ambulatorias | 0% | 0% |
| Tasa de Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria Hospitalaria | 0,76% | 0% |
| Porcentaje de Checklist quirúrgicos realizados | 100% | 100% |
| Porcentaje de Consentimientos Informados existentes | 98,90% | 99,70% |
| Tasa de consentimientos informados correctamente cumplimentados | 98,50% | 98,40% |
| Número de incidentes de seguridad notificados a través del Sistema de Notificación | 24 | 25 |



GRI
416
1

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 2023, se situó 8,71 días. En 2023 se han recibido 459 quejas y, teniendo en cuenta que en dicho año se han realizado 503.006 prestaciones de servicios (asistencias sanitarias, solicitudes de prestaciones económicas y especiales y actividad de prevención) el porcentaje de quejas recibidas se sitúa en el 0,09%, (9,13 quejas por cada 10.000 servicios prestados).

Por otro lado, el número de agradecimientos recibidos en 2023 ha sido de 134, que es la cifra más alta de reconocimientos recibida desde que se realiza esta medición.

Número de quejas recibidas y motivo

| Motivos | 2022 | 2023 | ▲▼ % |
|---|------------|------------|---------------|
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 88 | 106 | 20,45% |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 62 | 83 | 33,87% |
| Disconformidad con el alta | 59 | 63 | 6,78% |
| Disconformidad con el trato | 58 | 63 | 8,62% |
| Otros | 40 | 37 | -7,50% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 37 | 27 | -27,03% |
| Transporte | 20 | 21 | 5,00% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 21 | 18 | -14,29% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 3 | 15 | 400% |
| Prestaciones económicas | 2 | 11 | 450% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 11 | 8 | -27,27% |
| Riesgo durante el embarazo y lactancia natural (REL) | 1 | 2 | 100% |
| Instalaciones | 2 | 2 | 0% |
| CATA | 0 | 2 | 100% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 1 | 1 | 0% |
| Total | 405 | 459 | 13,33% |



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.

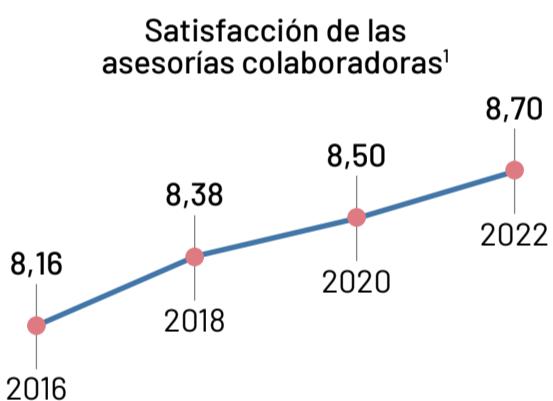
Resultados de las distintas encuestas de satisfacción en los últimos 4 años



(1) Puntuación de 1 a 10. Encuesta bienal (próxima 2024)



(2) Puntuación de 1 a 10. Encuesta bienal



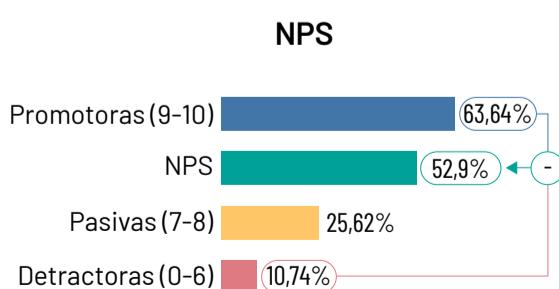
(1) Puntuación de 1 a 10. Encuesta bienal (próxima 2024)



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

En los indicadores que maneja Mutualia, también se introduce el Índice de Recomendación Neta (NPS). Con este índice, la puntuación real se calcula sustrayendo el porcentaje de personas encuestadas que son detractoras y que nunca la recomendarían (puntuaciones del 0 al 6) del porcentaje que son promotoras y recomendarían con toda seguridad (puntuaciones 9 y 10). Las personas pasivas (puntuaciones 7 y 8) y que son personas simplemente satisfechas, no se utilizan para hacer el cálculo final. Esto generará una puntuación entre -100% y 100%. En este resultado se ha tenido en cuenta la opinión de todas las personas encuestadas sobre la asistencia sanitaria en contingencia profesional recibida en Mutualia.

Índice de Recomendación Neta (NPS) de 2023 (CP) y evolución





09. GRI - Global Reporting Iniciative

Mutualia ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el ejercicio 2023.

GRI: Fundamentos 2021

No existe un Estándar Sectorial de GRI aplicable o adaptable a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.



| GENERAL | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|-----|--------|--|
| GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021 | | | | | | |
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | PPM | ODS | |
| 2-1 | Detalles organizacionales | 26 28 | Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº2 C/ Miraconcha, 7 20007 Donostia/San Sebastián (Gipuzkoa) Ámbito Nacional de actuación | 6,7 | | |
| 2-2 | Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | 26 | Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº2 | | | |
| 2-3 | Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | 2 10 | Memoria de 2023 publicada en 2024 (19 de julio) Se realiza anualmente. dircom@mutualia.es | | | |
| 2-4 | Actualización de la información | | No se ha producido actualización de la información en relación a informes anteriores | | | |
| 2-5 | Verificación externa | 10 11 156 | Se realiza con carácter bienal. Realizada para esta memoria por la entidad AENOR. | | | |
| 2-6 | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | 26 50 | De aplicación la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/24/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Ámbito de actuación nacional. | | | |
| 2-7 | Empleados | 63 65 | 100% trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente. No se han producido cambios significativos en el número de personas durante el año | 6 | 8 y 10 | |
| 2-8 | Trabajadores que no son empleados | | 79 | 6 | | |
| 2-9 | Estructura de gobernanza y composición | 16 17 18 19 20 23 24 | Junta Directiva 44,44% mujeres Comisión Ejecutiva 80% mujeres | | | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS

| GENERAL | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|-----|--------|
| GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021 | | | | | |
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | PPM | ODS |
| 2-10 | Designación y selección del máximo órgano de gobierno | 17 18 19 | Reglamento interno de organización y funcionamiento de la Junta Directiva | | 5 y 16 |
| 2-11 | Presidente del máximo órgano de gobierno | 17 | El Presidente no ocupa cargo ejecutivo. | | |
| 2-12 | Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos | 17 40 | | | |
| 2-13 | Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos | | El Director Gerente informa directamente y con carácter mensual a la Comisión Ejecutiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización y la Junta Directiva evalúa los asuntos relevantes con periodicidad trimestral. En caso de considerarse necesario para la consecución de los objetivos generales de Mutualia, podrá proporcionar los criterios e instrucciones necesarios al director gerente. | | |
| 2-14 | Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad | | La Junta Directiva, como órgano al que corresponde el gobierno directo de la Mutua, tiene atribuida legalmente la facultad de acordar cuantas medidas ordinarias y extraordinarias estime necesarias para la buena marcha de la Entidad. En base a ello, establece el propósito de la organización, la declaración de misión, visión y valores, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible. | | |
| 2-15 | Conflictos de interés | | 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. | | 16 |
| 2-16 | Comunicación de inquietudes críticas | | El director gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización. En 2023 no se han planteado inquietudes a la Junta Directiva fuera de los órdenes del día habituales. | | 16 |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS

| GENERAL | | | | | |
|----------------------------------|--|--|---|-----|-----|
| GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021 | | | | | |
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | PPM | ODS |
| 2-17 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | | Reglamento interno de organización y funcionamiento de la Junta Directiva | | |
| 2-18 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | | Las funciones de los máximos órganos de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente. | | |
| 2-19 | Políticas de remuneración | 23 | Ley 35/2014 RDL 8/2015 Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva. | | |
| 2-20 | Proceso para determinar la remuneración | 20 23 | 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. Las retribuciones del Director Gerente y del personal que ejerce funciones de alta dirección están sujetas a los límites máximos fijados para cada grupo por el RD 451/2012, de 5 de marzo por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades | | |
| 2-21 | Ratio de compensación total anual | | La ratio del salario máximo sobre el salario medio de Mutualia es de 3,33 (si incluimos la parte variable que está regulada por Ley, es de 4,16). La ratio del salario máximo sobre el salario mínimo del personal fijo en Mutualia es de 5,54 (incluyendo la parte variable, que ésta regulada por Ley, es de 6,92). | | |
| 2-22 | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 7 9 31 | | | |
| 2-23 | Compromisos y políticas | 27 30 31 46 | https://corporativo.mutualia.eus/etica-y-buen-gobierno/ https://transparencia.mutualia.eus/es/documentacion/ | | |
| 2-24 | Incorporación de los compromisos y políticas | 37 | | 10 | |
| 2-25 | Procesos para remediar los impactos negativos | 40 42 110 111 | | | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS




| GENERAL | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|-----|-----|--|
| GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021 | | | | | | |
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | PPM | ODS | |
| 2-26 | Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes | 42 | Canal de comunicación y denuncia (Canal de información) a disposición de todos los grupos de interés. Canal de información | | | |
| 2-27 | Cumplimiento de la legislación y las normativas | | En 2023, no constan sanciones de la legislación ambiental, ni en el ámbito social y económico, conforme a criterios de muy grave, conforme a la legislación aplicable, y que sean firmes. | | | |
| 2-28 | Afiliación a asociaciones | | Asociación Española de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT). Corporación Rama. Euskalit. | 1 | 17 | |
| 2-29 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | 12 34 35 37 | | 3 | 8 | |
| 2-30 | Convenios de negociación colectiva | | 100% trabajadores/as cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva a excepción de los miembros del comité de dirección. Los miembros del comité de dirección tienen contrato que regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección según la normativa específica de este tipo de contratos. | | | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 | | | | | | |
|------------------------------|--|--|------------------|----|-----|-----|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| 3-1 | Proceso de determinación de los temas materiales | 12 35 | | | | |
| 3-2 | Lista de temas materiales | 12 | | | | |

| DIMENSIÓN ECONÓMICA | | | | | | |
|---|--|---------------------|---|----|------|-----------------|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| 3-3 | Gestión de los temas materiales | | No existen impactos negativos identificados en los temas materiales | | | |
| GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO (Versión 2016) | | | | | | |
| 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido | 131 | | | | 2, 5 , 8, 10,16 |
| 201-2 | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | | Por el tipo de actividad que desarrolla Mutualia 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 | | No hay planes de jubilación. Mutualia cuenta con un plan externalizado de aportación voluntaria definido en convenio colectivo. En 2023 había 509 personas adheridas. Mutualia aporta hasta un 1% o un 2,3% (dependiendo del pacto de empresa por territorio) del salario base de la persona trabajadora desde el momento que su contrato de trabajo se considera de carácter indefinido. | ● | | |
| 201-4 | Asistencia financiera recibida del gobierno | | 33,5 miles de euros. | | | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.
 TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS

| DIMENSIÓN ECONÓMICA | | | | | | |
|---|---|---------------------|--|----|-----|-------------|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO (Versión 2016) | | | | | | |
| 202-1 | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local | | 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, 10 |
| 202-2 | Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local | | 100% | ● | 6 | 6, 8 |
| GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (Versión 2016) | | | | | | |
| 203-1 | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. | 105 | | ● | 6 | 8 |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos. | 57 | | ● | | |
| GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO (Versión 2016) | | | | | | |
| 204-1 | Proporción de gasto en proveedores locales | 50 | 72,85% | | | |
| GRI 205: ANTICORRUPCIÓN (Versión 2016) | | | | | | |
| 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | | 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. | ● | 10 | |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 42 | | ● | 10 | |
| 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | | No se han detectado | | 10 | |
| GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL (Versión 2016) | | | | | | |
| 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | | Marco regulatorio de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social establece ámbito de actuación controlado | | 10 | 16 |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS

| DIMENSIÓN ECONÓMICA | | | | | | |
|---|---|-----|---|----|-----|-----|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| GRI 207: FISCALIDAD (Versión 2019) | | | | | | |
| 207-1 | Enfoque fiscal | | Las Mutuas gozan de exención tributaria, en los términos que se establece para las Entidades Gestoras a las que aquéllas prestan su colaboración en el artículo 65 de la Ley General de la Seguridad Social | | 10 | |
| 207-2 | Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos | | La Intervención General de la Seguridad Social, a través de la Subdirección General de Control Financiero del Sistema de la Seguridad Social, en uso de las competencias que le atribuyen los artículos 143 y 168 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, audita las cuentas anuales de Mutualia relativas a la gestión del Patrimonio de Seguridad Social que tiene adscrito | | 10 | |
| 207-3 | Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal | | Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social forman parte del sector público estatal de carácter administrativo, de conformidad con la naturaleza pública de sus funciones y de los recursos económicos que gestionan, sin perjuicio de la naturaleza privada de la entidad, y en consecuencia está sometida al régimen presupuestario, económico financiero, de contabilidad, intervención y de control financiero del sector público estatal. | | 10 | |
| 207-4 | Presentación de informes país por país | | El ámbito de actuación de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social es nacional. | | | |

| DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | | | | |
|---|--|--------------------|---|----|-------|-----------|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| GRI 301: MATERIALES (Versión 2016) | | | | | | |
| 301-1 | Materiales utilizados por peso o volumen | 53 | | | 7,8,9 | 12 |
| 301-2 | Insumos reciclados utilizados | | No se reutilizan insumos en la prestación de los servicios de Mutualia | | 7,8,9 | 8,12 |
| 301-3 | Productos y materiales de envasado recuperados | | 100% revalorizables papel. 100% de las bolsas de medicación entregada a pacientes son elaboradas con patata. | | 7,8,9 | 8,12 |
| GRI 302: ENERGÍA (Versión 2016) | | | | | | |
| 302-1 | Consumo energético dentro de la organización | 53 | Electricidad (verde): 8.087,04 GJ Gas natural: 3.601,69 GJ Gasóleo: 0,00 GJ Biomasa: 1.793,24 GJ Cogenerador: 27,50 GJ Total: 13.509,47 GJ | | 7,8,9 | 7,8,12,13 |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS

DIMENSIÓN AMBIENTAL

| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
|-------|--|--------------------|--|----|-------|---------------------|
| 302-2 | Consumo energético fuera de la organización | | No se dispone del dato. La actividad principal se realiza en los propios centros. | | 7,8,9 | 7,8,12,13 |
| 302-3 | Intensidad energética | | Energía total: 0,65 Gj/m ² Electricidad: 0,39 Gj/m ² Térmica: 0,31 Gj/m ² Gasoil: 0,00 Gj/km | | 7,8,9 | 7,8,12,13,7,8,12,13 |
| 302-4 | Reducción del consumo energético | 53 | Eléctrica: -2,4% Térmica: -2,3% | | 7,8,9 | 7,8,12,13,8,12,13 |
| 302-5 | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios | | | | 7,8,9 | 7,8,12,13,8,12,13 |

GRI 303: AGUA Y AFLUENTES (Versión 2018)

| | | | | | | |
|-------|---|--------------------|---|--|------|------------|
| 303-1 | Interacción con el agua como recurso compartido | | El agua se obtiene solo de la red pública. | | 8, 9 | 6, 8,12,14 |
| 303-2 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua | | El uso de agua es exclusivamente sanitaria y se vierte al alcantarillado público. | | 8, 9 | 6, 8,12,14 |
| 303-3 | Extracción de agua | 53 | 8.864,46 M ³ 13,786 M ³ por persona 0,0458 M ³ por consultas | | 8, 9 | 6, 8,12,14 |
| 303-4 | Vertido de agua | | El único vertido es de agua sanitaria al colector de la red de saneamiento | | 8, 9 | 6, 8,12,14 |
| 303-5 | Consumo de agua | 53 | Suministro agua municipal 8.864,46 m ³ | | 8, 9 | 6, 8,12,14 |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | | | | | |
|---|---|-----|---|----|---------|-----------|--|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS | |
| GRI 304:BIODIVERSIDAD (Versión 2016) | | | | | | | |
| 304-1 | Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas | | 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 | | No hay impactos en la biodiversidad | 8 | | 6, 14, 15 | |
| 304-3 | Hábitats protegidos o restaurados | | No hay actividad en espacios naturales protegidos. | 8 | | 6, 14, 15 | |
| 304-4 | Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones | | No aplica por la ubicación en la que se encuentran los centros de Mutualia | 8 | | 6, 14, 15 | |
| GRI 305: EMISIONES (Versión 2016) | | | | | | | |
| 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) | | No se dispone del dato con la gestión actual. Para 2024 está previsto calcular nuestra huella de carbono | | 7, 8, 9 | 13,15 | |
| 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | | No se dispone del dato con la gestión actual. Para 2024 está previsto calcular nuestra huella de carbono | | 7, 8, 9 | 3, 13, 15 | |
| 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | | No se dispone del dato con la gestión actual. Para 2024 está previsto calcular nuestra huella de carbono | | 7, 8, 9 | | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|---|----|---------|---------------|--|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS | |
| 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI | | No se dispone del dato. | | 7, 8, 9 | 13, 15 | |
| 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI | | No se dispone del dato. | | 7, 8, 9 | 13, 15 | |
| 305-6 | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono | | 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 | | Las únicas emisiones provienen de la quema combustible caldera. | | 7, 8, 9 | 3, 15 | |
| GRI 306: RESIDUOS (Versión 2020) | | | | | | | |
| 306-1 | Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | 54 | | | 7, 8 | 3, 6, 12, 14 | |
| 306-2 | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | 52 54 | Residuos gestionados por terceros a través de la plataforma del Gobierno Vasco (Departamento de Medio Ambiente) | | 7 | 3, 12, 14, 15 | |
| 306-3 | Residuos generados | 54 | Total: 27,228 t | | 7 | 6, 12 | |
| 306-4 | Residuos no destinados a eliminación | 54 | No peligroso reciclables: 25,346 t Peligrosos reciclables: 0,0596 t | | 8, 9 | 6, 14, 15 | |
| 306-5 | Residuos destinados a eliminación | 54 | Peligrosos incineración: 1,821 t Biosanitarios contaminados y medicamentos desechados | | 7, 8 | 3, 6, 12, 14 | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | | | | |
|--|--|-----|--|----|-------|-----|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL (Versión 2016) | | | | | | |
| 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | | En 2023, Mutualia no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales. | | | |
| GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES (Versión 2016) | | | | | | |
| 308-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | | 100% Todos los contratos incluyen cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación ambiental y utilización de productos respetuosos con el medioambiente. | | 7,8,9 | |
| 308-2 | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | 0 | | | | |

| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|----|-----|----------|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| GRI 401: EMPLEO (Versión 2016) | | | | | | |
| 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 65 | | | 6 | 5, 8 |
| 401-2 | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 67 69 | | | | 8 |
| 401-3 | Permiso parental | | Esta dato no está disponible, pero ya se está realizando su cálculo para el ejercicio 2024 | | 6 | 5, 8, 10 |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.
 TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | | |
|--|---|--------------------|--|----|-------|---|--|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS | |
| GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA (Versión 2016) | | | | | | | |
| 402-1 | Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales | | 30 días. La organización dispone de un Convenio Colectivo general de seguros de mutuas, en el que se recogen las modificaciones de las condiciones de trabajo. | 3 | 7,8,9 | 7,8, 12,13 | |
| GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (Versión 2018) | | | | | | | |
| 403-1 | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 72 | | ● | | 3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3 | |
| 403-2 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 72 | | ● | | | |
| 403-3 | Servicios de salud en el trabajo | 72 | | ● | | | |
| 403-4 | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 72 | | ● | | 3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.4 | |
| 403-5 | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 72 | | ● | | 3.4 | |
| 403-6 | Fomento de la salud de los trabajadores | 72 | Tres comités de seguridad y salud laboral. | ● | 3 | 3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4 | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | | |
|---|---|--|--|----|-----|---|--|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS | |
| 403-7 | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales | | 0 | | | 3, 8 | |
| 403-8 | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | | 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 | 72 | | ● | | 3.8 | |
| 403-10 | Dolencias y enfermedades laborales | 72 | | ● | | 3.8 | |
| GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (Versión 2016) | | | | | | | |
| 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado | 70 | 30,09 horas | ● | | 5, 8 | |
| 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 70 71 | | ● | | 3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5, | |
| 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | | No aplica al no disponer de carreras profesionales. | ● | | 3.4, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3 | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---------|-----|-----------------------------------|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | | TM | PPM | ODS |
| GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (Versión 2016) | | | | | | | |
| 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 18 63 | Edad Junta Directiva: Menores de 30 años: 0 De 30 a 50: 8 Mayores de 50: 10 | | 6 | | 5, 8 |
| 405-2 | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 66 | No hay diferencias | | 1, 6 | | 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3 |
| GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN (Versión 2016) | | | | | | | |
| 406-1 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | | 0 | | | | 5, 8, 16 |
| GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (Versión 2016) | | | | | | | |
| 407-1 | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | | 0 | | 1, 2, 3 | | 8 |
| GRI 408: TRABAJO INFANTIL (Versión 2016) | | | | | | | |
| 408-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | | No da lugar al desarrollar la actividad de la organización en el ámbito nacional, 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) | | | | | | | |
| 409-1 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | | No hay riesgo de sufrir trabajo forzado debido al ámbito de actuación nacional. | | 1, 2, 4 | | 8 |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS

| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | |
|---|--|-----|--|----|------|-----|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD (Versión 2016) | | | | | | |
| 410-1 | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos | | No hay personal de seguridad en plantilla. Afianzamos la relación con la cadena de suministro y se requiere el cumplimiento del código ético de proveedores que incluye disposiciones relativas a todas las políticas a las que Mutualia está adherida, así como al comportamiento ético y respeto a los DDHH. | | 1, 2 | 16 |
| GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS (Versión 2016) | | | | | | |
| 411-1 | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas | | 0 | | 1, 2 | 2 |
| GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (Versión 2016) | | | | | | |
| 412-1 | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos | | No se realizan revisiones ni evaluaciones. Entrega de Código Ético a los proveedores para su lectura y firma, corroborando su compromiso para con los DDHH. | | 1, 2 | 2 |
| 412-2 | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. | | Divulgación de Código Ético. Formación en Ética a toda la organización. Formación en Compliance Penal. Talleres sobre la aplicación en las áreas de los riesgos penales. Difusión y sensibilización en ODS. | ● | 1, 2 | |
| 412-3 | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos | | No se dispone del dato | | 1, 2 | |
| GRI 413: COMUNIDADES LOCALES (Versión 2016) | | | | | | |
| 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | | 0 | | 1, 2 | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | |
|--|---|--|--|----|------|-----|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| 413-2 | Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales | | Por el tipo de actividad que se desarrolla, los impactos negativos sobre las comunidades locales no son significativos | | 1, 2 | |
| GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES (Versión 2016) | | | | | | |
| 414-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | | 0 | | 1, 2 | |
| 414-2 | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | | 0 | | 1, 2 | |
| GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA (Versión 2016) | | | | | | |
| 415-1 | Contribuciones a partidos y/o representantes políticos | | Dada la condición legal no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas. | | 10 | |
| GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES (Versión 2016) | | | | | | |
| 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | 93 108 109 | | | 1 | |
| 416-2 | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | | 0 | | 1 | |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.

TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS



| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | |
|---|---|---------------------|--|----|---------|-----|
| GRI | Descripción | Pg. | Información 2023 | TM | PPM | ODS |
| GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO (Versión 2016) | | | | | | |
| 417-1 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | | 0 | | | 12 |
| 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | | 0 | | | |
| 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | | 0 | | | 16 |
| GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE (Versión 2016) | | | | | | |
| 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 110 | Quejas y reclamaciones en 2023: 459 (9,13 quejas por cada 10.000 servicios prestados) | | 1,4,5,6 | 16 |

Nota: Los números de página están vinculados al origen, pinchando en cada uno de ellos se accede a la página correspondiente.
 TM: Tema Material PPM: Principio del Pacto Mundial ODS: Número de ODS





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. 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.

Es por lo que, esta memoria económica se elabora con el objetivo de crear un entorno de confianza tanto para los grupos de interés como para la sociedad en general.

Cuentas anuales y análisis financiero

Las cuentas anuales de Mutualia correspondientes al ejercicio 2023 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 (IGAE) de 1 de julio de 2011; teniendo en consideración la Orden ISM/1207/2023, de 6 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2023 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

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), presentando opinión favorable sin salvedades tanto en la gestión del Patrimonio de la Seguridad Social como en la gestión del Patrimonio Histórico.

Resultado del ejercicio

Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado neto obtenido por Mutualia en el ejercicio 2023 en su actividad de colaboración con la Seguridad Social ha ascendido a un importe negativo de 10.318.550,31 euros. El mismo se ve modificado en 5.466.754,89 euros por el resultado positivo de ejercicios anteriores reflejado en el estado de cambios en el patrimonio neto, y en un importe negativo de 334.264,16 euros por la variación de resultados netos generados por cuotas; quedando así un resultado negativo a compensar con reservas de ejercicios anteriores por un total de 5.186.059,58 euros.

Este resultado negativo es debido principalmente a dos variables:

- Un incremento del 18,83% en las prestaciones sociales por Incapacidad Temporal de Contingencia Común.
- La no financiación del cambio de imputación de la cotización de los trabajadores autónomos en situación de IT superior a 60 días. Durante el ejercicio 2022 el abono de dicha cotización se encontraba dentro de la acción protectora del sistema de cese de actividad, y en el ejercicio 2023 ha pasado a imputarse a la gestión de contingencias profesionales y contingencias comunes. Tal hecho, ha supuesto un incremento en las prestaciones de estas contingencias de 8.683.453,77 euros.

Ingresos de la gestión ordinaria

El total de ingresos de la gestión ordinaria asciende a 475.012.082,32 euros; siendo la partida de Cotizaciones Sociales la más significativa con 447.145.567,23 euros. Esto supone un incremento de un 9,17 % sobre las cotizaciones del ejercicio 2022, debido principalmente al incremento de las bases de cotización medias y al incremento en la afiliación.

En Contingencias Profesionales la población protegida se ha incrementado un 2,32%, y las bases por cuenta ajena y cuenta propia se han incrementado en un 5,5% y 5,61% respectivamente.

En Contingencias Comunes la población protegida por cuenta ajena se ha incrementado en un 2,83 %, mientras que la población por cuenta ajena ha disminuido un 1,16%. Asimismo, las bases de cotización, tanto de cuenta ajena como de cuenta propia, se han visto incrementadas en un 5,77% y 5,61% respectivamente.

Gastos de la gestión ordinaria

Los gastos de la gestión ordinaria, incluida la variación de la Provisión para Contingencias en Tramitación, ascienden a 486.967.423,14 euros; siendo su principal partida las Prestaciones Sociales por un total de 284.445.358,16 euros, que si bien en su conjunto han disminuido un 6,08 % respecto al año 2022, como consecuencia de la disminución de las prestaciones extraordinarias de COVID-19 en 56.046.423,40 euros (prestación financiada con cargo a fondos del Estado), es preciso indicar que las prestaciones sociales por Incapacidad temporal ordinarias se han visto incrementadas en un 16,60% respecto al ejercicio anterior.

Reservas y Distribución Resultado Económico

En el presente ejercicio 2023 el resultado ha sido negativo en 5.186.059,58 euros, y conforme a lo dispuesto en los arts. 95.2 (reservas), 96.1 (excedente) y 118.3 (ingreso de excedente en el Fondo de Reserva) del Texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (RD Legislativo 8/2015 de 30 de octubre), la Reserva de Estabilización por Contingencias Profesionales ha quedado dotada en un 25,75% de la media de cuotas devengadas en el último trienio, la Reserva de Estabilización por Contingencias Comunes en el mínimo legal del 5% y la Reserva de Estabilización por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos se ha dotado en el máximo legal establecido del 20%, al haberse mejorado el resultado de esta gestión como consecuencia del cambio de imputación de la cotización de los trabajadores autónomos en situación de IT superior a 60 días.

| Resultado (€) | 31-12-2021 | 31-12-2022 | 31-12-2023 |
|--|------------------|-------------------|-------------------|
| Resultado del ejercicio | -3.919.037 | 4.626.626 | -10.318.550 |
| Variación de resultados netos generados por cuotas | 2.869.810 | 2.890.844 | -334.264 |
| Variación del resultado de ejercicios anteriores | 10.099.315 | 7.252.438 | 5.466.755 |
| RESULTADO A DISTRIBUIR | 9.050.088 | 14.769.908 | -5.186.059 |

| Reservas distribuidas (€) | Distribución del resultado | | |
|---|----------------------------|--------------------|-------------------|
| | 01-01-2022 | 01-01-2023 | 01-01-2024 |
| Reserva de Estabilización (C.P.) | 9.310.769 | -30.550.873 | -7.457.866 |
| Reserva de Asistencia Social | -380.075 | 4.232.854 | -358.028 |
| Reserva Complementaria C.P. | 0 | 2.285.194 | -2.285.194 |
| Reserva de Estabilización (C.C.) | 394.677 | 1.401.058 | 675.228 |
| Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) | 170.479 | -26.572 | 1.046.042 |
| TOTAL RESERVAS | 9.495.851 | -22.658.339 | -8.379.819 |
| APLICACIÓN RESERVA ASISTENCIA SOCIAL | 380.075 | 337.535 | 358.028 |
| FONDO DE RESERVA DE LA S.S. | 0 | 36.563.107 | 0 |
| FONDO DE CONTINGENCIAS PROFESIONALES DE LA S.S. | 0 | 2.285.194 | 0 |
| RESERVA ESTABILIZACIÓN C.A.T.A. EN LA TGSS | 0 | 0 | 2.835.732 |
| Ingreso rescate reserva CATA | -825.838 | -1.757.589 | 0 |

Es por lo que, a 1 de enero de 2024 las reservas de Mutualia presentarán los siguientes saldos:

| Reservas constituidas (€) | 01-01-2022 | 01-01-2023 | 01-01-2024 |
|--------------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| Reserva de Estabilización (C.P.) | 111.842.211 | 81.291.338 | 73.833.472 |
| Reserva de Asistencia Social | 2.548.480 | 6.781.333 | 6.423.306 |
| Reserva Complementaria C.P. | 0 | 2.285.194 | 0 |
| Reserva de Estabilización (C.C.) | 4.516.987 | 5.918.045 | 6.593.273 |
| Reserva de Estabilización (C.A.T.A.) | 387.179 | 360.607 | 1.406.649 |
| TOTAL RESERVAS | 119.294.857 | 96.636.518 | 88.256.699 |

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

Patrimonio Histórico

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

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

El Patrimonio Histórico de Mutualia se encuentra formado por bienes inmuebles, inversiones financieras, así como una inversión inmobiliaria consistente en la administración de un parque situado en Vitoria-Gasteiz, ascendiendo el patrimonio neto a un importe de 40.373.779,71 euros.

El resultado a distribuir obtenido por Mutualia en el ejercicio 2023 en esta gestión se ha incrementado respecto al año 2022 en un 32,97 %, siendo de un total de 750.597,96 euros.

Este resultado se distribuye íntegramente a reservas voluntarias, situándose así las mismas en un importe global de 26.312.607,66 euros.



Balance Integrado de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

| ACTIVOS TOTALES (€) | 2021 REEXPRESADO | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| Activo no corriente | 81.784.241 | 95.034.297 | 81.148.285 |
| Activo corriente | 210.789.955 | 204.141.952 | 176.221.280 |
| ACTIVO | 292.574.196 | 299.176.250 | 257.369.565 |

| CAPITALIZACIÓN TOTAL (€) | 2021 REEXPRESADO | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|--------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| Patrimonio Neto | 190.094.584 | 198.637.608 | 151.545.485 |
| Pasivo no corriente | 4.220.215 | 4.254.734 | 4.197.611 |
| Pasivo corriente | 98.259.397 | 96.283.907 | 101.626.469 |
| PASIVO | 292.574.196 | 299.176.250 | 257.369.565 |

Resultado Integrado de Seguridad Social y Patrimonio Privativo

| CONCEPTO (€) | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| TOTAL INGRESOS | 470.606.148 | 472.135.104 | 450.149.937 |
| Prestaciones sociales y gastos de sostenimiento SS | 414.924.381 | 404.968.232 | 397.832.604 |
| Gastos de personal | 33.828.031 | 34.914.565 | 35.874.820 |
| Gastos Corrientes | 25.319.386 | 27.002.140 | 25.907.743 |
| TOTAL DE GASTOS | 474.071.798 | 466.884.937 | 459.615.167 |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | -3.465.650 | 5.250.167 | -9.465.230 |
| Variación de resultados de ejercicios anteriores | 10.099.315 | 7.252.438 | 5.466.755 |
| Dotación/Aplicación provisión morosidad | 2.869.809 | 2.890.844 | -334.264 |
| RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS | 9.503.474 | 15.393.448 | -4.332.739 |
| Impuesto sobre beneficios | 12.769 | 26.318 | 102.722 |
| RESULTADO A DISTRIBUIR | 9.490.706 | 15.367.131 | -4.435.462 |



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 | 2021 REEXPRESADO | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|--|---------------------|---------------------|--------|
| Rendimiento de fondos propios (ROE)(Resultado/ F.P.) | -0,93% | 3,05% | -9,28% |
| Descomposición: | | | |
| Margen (Resultado/Ingresos de explotación) | -0,83% | 1,03% | -2,30% |
| Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total) | 1,91 | 1,82 | 2,07 |
| Apalancamiento (Activo total/Fondos propios) | 1,71 | 1,63 | 1,95 |

| Ratios financieros | 2021 REEXPRESADO | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|--|---------------------|---------------------|-------|
| Liquidez inmediata (Fondos líquidos/Pasivo corriente) | 0,60 | 0,39 | 0,14 |
| Liquidez a corto plazo (Fondos líquidos+derechos pendientes de cobro/Pasivo corriente) | 1,71 | 1,85 | 1,55 |
| Liquidez general (Activo Corriente/Pasivo Corriente) | 1,80 | 1,89 | 1,89 |
| Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto) | 0,42 | 0,40 | 0,49 |
| Relación de Endeudamiento (Pasivo corriente/Pasivo no corriente) | 24,39 | 23,27 | 24,52 |
| Cash-Flow (Pasivo no corriente/Flujos netos de gestión) | 4,92 | 5,30 | 2,96 |

Patrimonio Privativo

| Ratios financieros | 2021 REEXPRESADO | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|--|---------------------|---------------------|-------|
| Liquidez general (Activo Corriente/Pasivo Corriente) | 148,39 | 136,10 | 87,24 |
| Endeudamiento (Pasivo corriente+Pasivo no corriente/ Pasivo corriente+Pasivo no corriente + Patrimonio Neto) | 0,010 | 0,006 | 0,006 |



Cuentas Anuales 2023

Balance de situación 2023. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

| | ACTIVO (€) | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|--|------------|----------------------|----------------------|
| A) Activo no corriente | | 71.949.461,15 | 58.092.633,69 |
| I. Inmovilizado intangible | | 2.189.385,44 | 2.017.906,21 |
| 1. Inversión en investigación y desarrollo | | 0,00 | 0,00 |
| 2. Propiedad industrial e intelectual | | 0,00 | 0,00 |
| 3. Aplicaciones informáticas | | 1.579.802,69 | 1.708.249,96 |
| 4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos | | 609.582,75 | 309.656,25 |
| 5. Otro inmovilizado intangible | | 0,00 | 0,00 |
| II. Inmovilizado material | | 11.507.958,01 | 11.333.429,74 |
| 1. Terrenos | | 595.847,84 | 595.847,84 |
| 2. Construcciones | | 3.443.429,52 | 3.462.490,43 |
| 5. Otro inmovilizado material | | 7.468.680,65 | 7.275.091,47 |
| 6. Inmovilizado en curso y anticipos | | 0,00 | 0,00 |
| III. Inversiones inmobiliarias | | 0,00 | 0,00 |
| 1. Terrenos | | 0,00 | 0,00 |
| 2. Construcciones | | 0,00 | 0,00 |
| 3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos | | 0,00 | 0,00 |
| IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas | | 0,00 | 0,00 |
| 1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público | | 0,00 | 0,00 |
| 4. Otras inversiones | | 0,00 | 0,00 |
| V. Inversiones financieras a largo plazo | | 58.191.182,77 | 44.667.948,26 |
| 1. Inversiones financieras en patrimonio | | 0,00 | 0,00 |
| 2. Créditos y valores representativos de deuda | | 58.172.949,75 | 44.647.395,24 |
| 4. Otras inversiones financieras | | 18.233,02 | 20.553,02 |
| VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo | | 60.934,93 | 73.349,48 |



Cuentas Anuales 2023

Balance de situación 2023. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

| | | ACTIVO (€) | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|---------------------|--|------------|-----------------------|-----------------------|
| B) | Activo corriente | | 187.361.572,39 | 158.640.014,09 |
| I. | Activos en estado de venta | | 353.525,00 | 364.048,00 |
| II. | Existencias | | 128.786,07 | 120.690,50 |
| 1. | Productos farmacéuticos | | 31.835,51 | 30.169,48 |
| 2. | Material sanitario de consumo | | 95.842,21 | 89.397,31 |
| 3. | Otros aprovisionamientos | | 1.108,35 | 1.123,71 |
| III. | Deudores y otras cuentas a cobrar | | 146.794.214,50 | 142.974.845,20 |
| 1. | Deudores por operaciones de gestión | | 6.527.613,14 | 1.714.177,12 |
| 2. | Otras cuentas a cobrar | | 140.183.172,85 | 141.173.629,54 |
| 3. | Administraciones públicas | | 83.428,51 | 87.038,54 |
| 4. | Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos | | 0,00 | 0,00 |
| V. | Inversiones financieras a corto plazo | | 2.580.324,16 | 331.027,28 |
| 1. | Inversiones financieras en patrimonio | | 0,00 | 0,00 |
| 2. | Créditos y valores representativos de deuda | | 2.578.324,16 | 318.458,08 |
| 4. | Otras inversiones financieras | | 2.000,00 | 12.569,20 |
| VI. | Ajustes por periodificación | | 282.894,27 | 228.392,90 |
| VII. | Efectivo y otros activos líquidos equivalentes | | 37.221.828,39 | 14.621.010,21 |
| 1. | Otros activos líquidos equivalentes | | 0,00 | 0,00 |
| 2. | Tesorería | | 37.221.828,39 | 14.621.010,21 |
| TOTAL ACTIVO | | | 259.311.033,54 | 216.732.647,78 |



Cuentas Anuales 2023

Balance de situación 2023. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

| PATRIMONIO NETO Y PASIVO (€) | | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|------------------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| A) | Patrimonio neto | 159.014.426,69 | 111.171.705,53 |
| I. | Patrimonio aportado | 0,00 | 0,00 |
| II. | Patrimonio generado | 158.764.705,84 | 110.997.415,20 |
| 1. | Reservas | 121.475.118,02 | 98.796.285,97 |
| 2. | Resultados de ejercicios anteriores | 32.440.505,60 | 22.519.679,54 |
| 3. | Resultados de ejercicio | 4.849.082,22 | -10.318.550,31 |
| III. | Ajustes por cambios de valor | 0,00 | 0,00 |
| 1. | Inmovilizado no financiero | 0,00 | 0,00 |
| 2. | Activos financieros disponibles para la venta | 0,00 | 0,00 |
| IV. | Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados | 249.720,85 | 174.290,33 |
| B) | Pasivo no corriente | 4.135.998,68 | 4.135.998,68 |
| I. | Provisiones a largo plazo | 4.135.998,68 | 4.135.998,68 |
| II. | Deudas a largo plazo | 0,00 | 0,00 |
| 2. | Deudas con entidades de crédito | 0,00 | 0,00 |
| 4. | Otras deudas | 0,00 | 0,00 |
| 5. | Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo | 0,00 | 0,00 |
| C) | Pasivo corriente | 96.160.608,17 | 101.424.943,57 |
| I. | Provisiones a corto plazo | 22.464.790,31 | 23.322.532,88 |
| II. | Deudas a corto plazo | 540.281,71 | 610.865,18 |
| 2. | Deuda con entidades de crédito | 0,00 | 0,00 |
| 4. | Otras deudas | 540.281,71 | 610.865,18 |
| 5. | Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo | 0,00 | 0,00 |
| IV. | Acreedores y otras cuentas a pagar | 73.155.536,15 | 77.491.545,51 |
| 1. | Acreedores por operaciones de gestión | 8.991.361,44 | 8.456.898,00 |
| 2. | Otras cuentas a pagar | 61.984.383,03 | 66.546.743,63 |
| 3. | Administraciones públicas | 2.179.791,68 | 2.487.903,88 |
| 4. | Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos | 0,00 | 0,00 |
| V. | Ajustes por periodificación | 0,00 | 0,00 |
| | TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO | 259.311.033,54 | 216.732.647,78 |



Cuentas Anuales 2023

Cuenta de resultados 2023. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

| CONCEPTO (€) | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|---|------------------------|------------------------|
| 1. Cotizaciones sociales | 409.591.424,64 | 447.145.567,23 |
| 2. Transferencias y subvenciones recibidas | 64.241.949,02 | 4.441.539,70 |
| 3. Prestaciones de servicios | 1.214.470,06 | 1.300.034,27 |
| 4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado | 0,00 | 0,00 |
| 5. Otros ingresos de gestión ordinaria | 25.724.195,53 | 21.464.441,64 |
| 6. Excesos de provisiones | 2.363.119,02 | 660.499,48 |
| A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA | 503.135.158,27 | 475.012.082,32 |
| 7. Prestaciones sociales | -302.871.964,52 | -284.445.358,16 |
| 8. Gastos de personal | -34.914.564,94 | -35.874.819,71 |
| 9. Trasferencias y subvenciones concedidas | -106.918.277,67 | -112.027.238,48 |
| 10. Aprovisionamientos | -11.193.233,14 | -10.198.894,35 |
| 11. Otros gastos de gestión ordinaria | -41.915.348,89 | -42.449.167,87 |
| 12. Amortización del inmovilizado | -2.050.076,81 | -1.971.944,57 |
| B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA | -499.863.465,97 | -486.967.423,14 |
| I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA | 3.271.692,30 | -11.955.340,82 |
| 13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta | -146.446,99 | -78.539,32 |
| 14. Otras partidas no ordinarias | 552.014,59 | 826.220,90 |
| II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS | 3.677.259,90 | -11.207.659,24 |
| 15. Ingresos financieros | 957.249,51 | 1.349.657,86 |
| 16. Gastos financieros | -3.754,17 | -308,15 |
| 17. Gastos financieros imputados al activo | 0,00 | 0,00 |
| 18. Variación del valor razonable en activos financieros | 0,00 | -460.240,78 |
| 19. Diferencias de cambio | 0,00 | 0,00 |
| 20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros | -4.128,70 | 0,00 |
| III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS | 949.366,64 | 889.108,93 |
| IV. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 4.626.626,54 | -10.318.550,31 |
| ± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR | 222.455,68 | 0,00 |
| VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO | 4.849.082,22 | -10.318.550,31 |



Cuentas Anuales 2023

Estado de cambios en el patrimonio neto 2023. Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

| CONCEPTO (€) | I. Patrimonio aportado | II. Patrimonio generado | III. Ajustes por cambios de valor | IV. Otros incrementos patrimoniales | TOTAL |
|--|------------------------------|-------------------------------|--|--|----------------|
| A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2022 | 0,00 | 153.297.950,95 | 0,00 | 249.720,85 | 153.547.671,80 |
| B. AJUSTES POR CAMBIO DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES | 0,00 | 5.466.754,89 | 0,00 | 0,00 | 5.466.754,89 |
| C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2023 (A+B) | 0,00 | 158.764.705,84 | 0,00 | 249.720,85 | 159.014.426,69 |
| D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2023 | 0,00 | -47.767.290,64 | 0,00 | -75.430,52 | -47.842.721,16 |
| 1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio | 0,00 | -10.318.550,31 | 0,00 | -75.430,52 | -10.393.980,83 |
| 2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 3. Otras variaciones del patrimonio neto | 0,00 | -37.448.740,33 | 0,00 | 0,00 | -37.448.740,33 |
| E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2023 (C+D) | 0,00 | 110.997.415,20 | 0,00 | 174.290,33 | 111.171.705,53 |



Cuentas Anuales 2023

Balance de situación 2023. Gestión del Patrimonio Privativo

| ACTIVO (€) | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|--|----------------------|----------------------|
| A) Activo no corriente | 23.084.836,30 | 23.055.651,37 |
| I. Inmovilizado intangible | 0,00 | 0,00 |
| 1. Inversión en investigación y desarrollo | 0,00 | 0,00 |
| 2. Propiedad industrial e intelectual | 0,00 | 0,00 |
| 3. Aplicaciones informáticas | 0,00 | 0,00 |
| 4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos | 0,00 | 0,00 |
| 5. Otro inmovilizado intangible | 0,00 | 0,00 |
| II. Inmovilizado material | 22.144.114,15 | 22.119.506,31 |
| 1. Terrenos | 10.681.130,08 | 10.681.130,08 |
| 2. Construcciones | 10.091.048,58 | 10.069.973,82 |
| 5. Otro inmovilizado material | 210.381,54 | 206.848,46 |
| 6. Inmovilizado en curso y anticipos | 1.161.553,95 | 1.161.553,95 |
| III. Inversiones inmobiliarias | 643.152,68 | 638.575,59 |
| 1. Terrenos | 222.838,06 | 222.838,06 |
| 2. Construcciones | 420.314,62 | 415.737,53 |
| 3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos | 0,00 | 0,00 |
| IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas | 0,00 | 0,00 |
| 1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público | 0,00 | 0,00 |
| 4. Otras inversiones | 0,00 | 0,00 |
| V. Inversiones financieras a largo plazo | 297.569,47 | 297.569,47 |
| 1. Inversiones financieras en patrimonio | 0,00 | 0,00 |
| 2. Créditos y valores representativos de deuda | 27.000,00 | 27.000,00 |
| 4. Otras inversiones financieras | 270.569,47 | 270.569,47 |
| VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo | 0,00 | 0,00 |



Cuentas Anuales 2023

Balance de situación 2023. Gestión del Patrimonio Privativo

| ACTIVO (€) | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|---|----------------------|----------------------|
| B) Activo corriente | 16.780.379,85 | 17.581.266,31 |
| I. Activos en estado de venta | 0,00 | 0,00 |
| II. Existencias | 0,00 | 0,00 |
| 1. Productos farmacéuticos | 0,00 | 0,00 |
| 2. Material sanitario de consumo | 0,00 | 0,00 |
| 3. Otros aprovisionamientos | 0,00 | 0,00 |
| III. Deudores y otras cuentas a cobrar | 2.100.414,27 | 18.240,00 |
| 1. Deudores por operaciones de gestión | 0,00 | 0,00 |
| 2. Otras cuentas a cobrar | 33.797,61 | 18.240,00 |
| 3. Administraciones públicas | 2.066.616,66 | 0,00 |
| 4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos | 0,00 | 0,00 |
| V. Inversiones financieras a corto plazo | 11.994.839,66 | 16.683.834,84 |
| 1. Inversiones financieras en patrimonio | 0,00 | 0,00 |
| 2. Créditos y valores representativos de deuda | 11.994.839,66 | 16.683.834,84 |
| 4. Otras inversiones financieras | 0,00 | 0,00 |
| VI. Ajustes por periodificación | 0,00 | 0,00 |
| VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes | 2.685.125,92 | 879.191,47 |
| 1. Otros activos líquidos equivalentes | 0,00 | 0,00 |
| 2. Tesorería | 2.685.125,92 | 879.191,47 |
| TOTAL ACTIVO | 39.865.216,15 | 40.636.917,68 |



Cuentas Anuales 2023

Balance de situación 2023. Gestión del Patrimonio Privativo

| PATRIMONIO NETO Y PASIVO (€) | 2022 | 2023 |
|---|----------------------|----------------------|
| | REEXPRESADO | |
| A) Patrimonio neto | 39.623.181,75 | 40.373.779,71 |
| I. Patrimonio aportado | 0,00 | 0,00 |
| II. Patrimonio generado | 39.623.181,75 | 40.373.779,71 |
| 1. Reservas | 39.120.585,29 | 39.623.181,75 |
| 2. Resultados de ejercicios anteriores | -94.625,93 | 0,00 |
| 3. Resultados de ejercicio | 597.222,39 | 750.597,96 |
| III. Ajustes por cambios de valor | 0,00 | 0,00 |
| 1. Inmovilizado no financiero | 0,00 | 0,00 |
| 2. Activos financieros disponibles para la venta | 0,00 | 0,00 |
| IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados | 0,00 | 0,00 |
| B) Pasivo no corriente | 118.735,74 | 61.612,46 |
| I. Provisiones a largo plazo | 0,00 | 0,00 |
| II. Deudas a largo plazo | 118.735,74 | 61.612,46 |
| 2. Deudas con entidades de crédito | 118.735,74 | 61.612,46 |
| 4. Otras deudas | 0,00 | 0,00 |
| 5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo | 0,00 | 0,00 |
| V. Ajustes por periodificación a largo plazo | 0,00 | 0,00 |
| C) Pasivo corriente | 123.298,66 | 201.525,51 |
| I. Provisiones a corto plazo | 0,00 | 99.225,24 |
| II. Deudas a corto plazo | 0,00 | 0,00 |
| 2. Deuda con entidades de crédito | 0,00 | 0,00 |
| 4. Otras deudas | 0,00 | 0,00 |
| 5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo | 0,00 | 0,00 |
| IV. Acreedores y otras cuentas a pagar | 123.298,66 | 102.300,27 |
| 1. Acreedores por operaciones de gestión | 0,00 | 0,00 |
| 2. Otras cuentas a pagar | 123.298,66 | 1.537,07 |
| 3. Administraciones públicas | 0,00 | 100.763,20 |
| 4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos | 0,00 | 0,00 |
| V. Ajustes por periodificación | 0,00 | 0,00 |
| TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO | 39.865.216,15 | 40.636.917,68 |



Cuentas Anuales 2023

Cuenta de resultados 2023. Gestión del Patrimonio Privativo

| CONCEPTO (€) | 2022 REEXPRESADO | 2023 |
|---|---------------------|---------------------|
| 1. Cotizaciones sociales | 0,00 | 0,00 |
| 2. Transferencias y subvenciones recibidas | 0,00 | 0,00 |
| 3. Prestaciones de servicios | 0,00 | 0,00 |
| 4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado | 0,00 | 0,00 |
| 5. Otros ingresos de gestión ordinaria | 1.121.058,59 | 1.075.740,24 |
| 6. Excesos de provisiones | 0,00 | 57.123,28 |
| A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA | 1.121.058,59 | 1.132.863,52 |
| 7. Prestaciones sociales | 0,00 | 0,00 |
| 8. Gastos de personal | 0,00 | 0,00 |
| 9. Trasferencias y subvenciones concedidas | -3.899,16 | 0,00 |
| 10. Aprovisionamientos | 0,00 | -1.952,00 |
| 11. Otros gastos de gestión ordinaria | -356.836,75 | -444.686,89 |
| 12. Amortización del inmovilizado | -138.869,04 | -139.510,32 |
| B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA | -499.604,95 | -586.149,21 |
| I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA | 621.453,64 | 546.714,31 |
| 13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta | 0,00 | 0,00 |
| 14. Otras partidas no ordinarias | -5.546,24 | -5.735,09 |
| II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS | 615.907,40 | 540.979,22 |
| 15. Ingresos financieros | 8.639,66 | 316.793,10 |
| 16. Gastos financieros | -1.006,93 | -4.452,08 |
| 17. Gastos financieros imputados al activo | 0,00 | 0,00 |
| 18. Variación del valor razonable en activos financieros | 0,00 | 0,00 |
| 19. Diferencias de cambio | 0,00 | 0,00 |
| 20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros | 0,00 | 0,00 |
| III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS | 7.632,73 | 312.341,02 |
| IV.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO | 623.540,13 | 853.320,24 |
| 21. Impuesto sobre beneficios | -26.317,74 | -102.722,28 |
| V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS | 597.222,39 | 750.597,96 |
| +-. AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR | - | - |
| VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO | 597.222,39 | 750.597,96 |



Cuentas Anuales 2023

Estado de cambios patrimonio neto 2023. Gestión del Patrimonio Privativo

| CONCEPTO (€) | I. Patrimonio aportado | II. Patrimonio generado | III. Ajustes por cambios de valor | IV. Otros incrementos patrimoniales | TOTAL |
|--|------------------------------|-------------------------------|--|--|---------------|
| A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2022 | 0,00 | 39.623.181,75 | 0,00 | 0,00 | 39.623.181,75 |
| B. AJUSTES POR CAMBIO DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2023 (A+B) | 0,00 | 39.623.181,75 | 0,00 | 0,00 | 39.623.181,75 |
| D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2023 | 0,00 | 750.597,96 | 0,00 | 0,00 | 750.597,96 |
| 1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio | 0,00 | 750.597,96 | 0,00 | 0,00 | 750.597,96 |
| 2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 3. Otras variaciones del patrimonio neto | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2023 (C+D) | 0,00 | 40.373.779,71 | 0,00 | 0,00 | 40.373.779,71 |





11. Anexos



11.01 Novedades legislativas y Marco normativo 2023

Durante el año 2023 el Covid-19 fue evolucionando hacia una fase endémica y en el mes de mayo la Organización Mundial de la Salud acogió la recomendación del Comité de Emergencia de declarar el fin de la emergencia de salud pública de emergencia internacional por la COVID-19.

Por ello, si bien durante parte del año 2023 aun siguieron desplegando sus efectos las normas vigentes desde ejercicios anteriores, se fueron dictando diversas disposiciones en virtud de las cuales fueron decayendo, o reduciéndose a mínimos, las últimas medidas excepcionales que se habían ido estableciendo previamente. En ese sentido:

- 2023.02.08 - BOE - RD 65-2023 - MASCARILLAS COVID (DEROGA RD 286-022)
- 2023.06.29 - BOE - RD-Ley 52/2023 - Medidas relacionadas con el COVID-19.msg
- 2023.07.05 - BOE - ORDEN SND 726-2023 - ACUERDO Cº MINISTROS 04.07.2023 - FINALIZACION SITUACION CRISIS SANITARIA COVID19

Mediante esta última norma se publicaba el acuerdo del consejo de Ministros por el que se declaraba la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, así como el cese en la aplicación de medidas extraordinarias.

Con el objetivo de aclarar las medidas que perdían su vigencia tras la publicación de la citada Orden SND/726/2023, la Dirección General del INSS elaboró un criterio de gestión aclaratorio informando que, a partir del 26/07/2023, decaía la vigencia de las siguientes medidas relativas al COVID-19:

- Disposición adicional cuarta de la Ley 10/2021, de 9 de julio.
- Artículo 6 y disposición adicional tercera del Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero.
- Artículo quinto del Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo.

Como consecuencia de lo anterior, los procesos de IT con fecha de baja del 26/07/2023 en adelante, con diagnóstico de infección COVID-19, dejaban de tener (salvo que se tratara de recaídas) la consideración de situación asimilada a accidente de trabajo para la prestación económica de incapacidad temporal, y dejaba así mismo de considerarse derivada de accidente de trabajo la prestación de incapacidad temporal con diagnóstico de infección COVID-19 que causara, en el ejercicio de su profesión, el personal que presta servicios en centros sanitarios o sociosanitarios, salvo para los casos de fallecimiento que se regirán por lo previsto en el artículo 217.2 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

En cuanto a la prestación por Cese de Actividad, si bien durante los ejercicios anteriores se habían ido configurando una serie de prestaciones extraordinarias basadas precisamente en circunstancias derivadas de la situación económica creada por el COVID-19, en lo que respecta al año 2023 cabría resaltar únicamente la previsión introducida en el 331 de la LGSS, que entró en vigor a partir de 31/12/2022 (y por tanto con efectos, en su caso, durante el 2023), que incluía expresamente como un supuesto de fuerza mayor el de "Se entenderá que existen motivos de fuerza mayor en el cese temporal parcial cuando la interrupción de la actividad de la empresa afecte a un sector o centro de trabajo, exista una declaración de emergencia adoptada por la autoridad pública competente...",

- ORDEN de 28 de noviembre de 2023, de la Consejera de Salud, por la que se deroga la Orden de 11 de febrero de 2022, sobre medidas de prevención necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez declarada por el Lehendakari la finalización de la situación de emergencia sanitaria.

En definitiva, todo ello determinó que durante el año 2023 las medidas derivadas de la COVID-19 fueron teniendo menos incidencia en la actividad de Mutualia.

Sin perjuicio de todo lo anterior, ha de subrayarse que la propia OMS nos recuerda que la COVID-19 sigue siendo una prioridad de salud pública global y que ni los países, ni sus sistemas de salud pueden bajar la guardia. En este sentido la LEY 13-2023 DE SALUD PUBLICA DE EUSKADI señala expresamente en su Exposición de motivos que precisamente la pandemia derivada del COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de reforzar desde el punto de vista normativo los mecanismos, herramientas y medidas para dar la mejor respuesta a emergencias sanitarias que supongan una amenaza para la salud del conjunto de la población, como las pandemias, así como a las alertas y crisis sanitarias de esta y otra naturaleza

Cabe por último señalar que durante el año 2023 se han prorrogado diversas medidas de respuesta a otras circunstancias también excepcionales.

Así se han prorrogado diversas medidas de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma que, si bien afectan a la cotización y a supuestos extraordinarios de prestación por cese de actividad, por su ámbito territorial no han tenido impacto significativo en la actividad de Mutualia.

Así mismo se han ido prorrogando diversas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania y a otras situaciones de vulnerabilidad, como las derivadas de la sequía, que guardan relación, por ejemplo, con la revalorización de pensiones y otras prestaciones públicas así como con la actualización de las bases mínimas de cotización.

Respecto a normativa no relacionada específicamente con la crisis sanitaria o con otros acontecimientos excepcionales,

destacamos a continuación las disposiciones más relevantes publicadas en el ejercicio 2023 de aplicación a las Mutuas:

- Real Decreto 1060/2022, de 27 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- Real Decreto-ley 1/2023, de 10 de enero, de medidas urgentes en materia de incentivos a la contratación laboral y mejora de la protección social de las personas artistas.
- Orden ISM/2/2023, de 11 de enero, por la que se modifica la Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- Orden ISM/25/2023, de 13 de enero, por la que se establecen para el año 2023 las bases de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar incluidos en los grupos segundo y tercero.
- Real Decreto 37/2023, de 24 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 1221/1992, de 9 de octubre, sobre el patrimonio de la Seguridad Social.
- Orden PCM/74/2023, de 30 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2023.
- Real Decreto 99/2023, de 14 de febrero, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2023.
- Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo. La Disposición final tercera de esta LO, modifica diversos artículos del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social para incorporar al mismo las nuevas situaciones especiales de incapacidad temporal por contingencias comunes en caso de menstruación incapacitante secundaria, o la debida a la interrupción del embarazo (voluntaria o no), así como para regular los diversos aspectos, prestacionales y de cotización, en relación con tales situaciones.
- Resolución de 27 de febrero de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la revisión salarial y tablas salariales para los años 2022 y 2023 del Convenio colectivo de Entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la seguridad social.
- Real Decreto-ley 2/2023, de 16 de marzo, de medidas urgentes para la ampliación de derechos de los pensionistas, la reducción de la brecha de género y el establecimiento de un nuevo marco de sostenibilidad del sistema público de pensiones.
- Real Decreto 192/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan los productos sanitarios
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.
- Ley 1/2023, de 16 de marzo, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas Vascas.
- Resolución de 20 de abril de 2023, de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de marzo de 2023, por el que se aprueba la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027.
- Orden PCM/313/2023, de 30 de marzo, por la que se modifica la Orden PCM/74/2023, de 30 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2023 (Corrección de erratas publicada en BOE de 6 de abril de 2023)
- Ley Orgánica 4/2023, de 27 de abril, para la modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en los delitos contra la libertad sexual, la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. En lo que respecta a la posible responsabilidad penal de las personas jurídicas, se modifica el artículo 173.1 del Código Penal para no dejar fuera de responsabilidad penal a las personas jurídicas en relación con aquellas conductas por las que se infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral.
- Orden ISM/450/2023, de 4 de mayo, por la que se actualizan las cantidades a tanto alzado de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no incapacitantes.
- Ley 4/2023, de 27 de abril, del Parlamento Vasco, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias.
- Decisión de Ejecución (UE) 2023/941 de la Comisión de 2 de mayo de 2023 relativa a las normas armonizadas para los equipos de protección individual elaboradas en apoyo del Reglamento (UE) 2016/425 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Orden ISM/474/2023, de 4 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro electrónico de las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social adscritos a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones.

- Real Decreto-ley 4/2023, de 11 de mayo, por el que se adoptan medidas urgentes en materia agraria y de aguas en respuesta a la sequía y al agravamiento de las condiciones del sector primario derivado del conflicto bélico en Ucrania y de las condiciones climatológicas, así como de promoción del uso del transporte público colectivo terrestre por parte de los jóvenes y prevención de riesgos laborales en episodios de elevadas temperaturas. Su artículo 19 establece el aplazamiento en el ingreso de cuotas de la Seguridad Social y por conceptos de recaudación conjunta en relación con empresas del Sistema Especial para Trabajadores por Cuenta Ajena Agrarios y los trabajadores incluidos en el Sistema Especial para Trabajadores por Cuenta Propia Agrarios. Su Disposición Final 1^a modifica el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, en particular introduciendo una Disposición adicional única relativa a las "Condiciones ambientales en el trabajo al aire libre", respecto a medidas de protección adecuadas frente a riesgos relacionados con fenómenos meteorológicos adversos con especial referencia a las altas temperaturas.
- Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea. Mantiene en el ordenamiento jurídico determinadas previsiones relacionadas con la COVID-19 (posibilidad de dispensación de medicamentos, uso de determinados sistemas de información y comunicación, utilización de algunos de los sistemas de monitorización y de vacunación para el seguimiento de determinados indicadores de la COVID-19, protección de datos personales en este supuesto)
- DECRETO 90/2023, de 20 de junio, sobre actuaciones sanitarias de los servicios de prevención y sobre la realización de auditorías referentes a la medicina del trabajo en el sistema de prevención en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Real Decreto 572/2023, de 4 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1093/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el conjunto mínimo de datos de los informes clínicos en el Sistema Nacional de Salud.
- Real Decreto 677/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Resolución de 10 de julio de 2023, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se modifica el modelo 1 del Anexo de la Resolución de 9 de junio de 2022, 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.
- Resolución de 12 de julio de 2023, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se establece la planificación general de las actividades preventivas de la Seguridad Social a desarrollar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en sus planes de actividades del año 2024.
- Orden ISM/835/2023, de 20 de julio, por la que se regula la situación asimilada a la de alta en el sistema de la Seguridad Social de las personas trabajadoras desplazadas al extranjero al servicio de empresas que ejercen sus actividades en territorio español.
- Acuerdo marco relativo a la aplicación del apartado 1 del artículo 16 del Reglamento (CE) n.º 883/2004 en los casos de teletrabajo transfronterizo habitual.
- Resolución de 4 de octubre de 2023, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 3 de octubre de 2023, por el que se aprueba el incremento del 0,5 por ciento en las retribuciones del personal al servicio del sector público en aplicación de lo previsto en el artículo 19. Dos.2.a) de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023.
- Resolución de 5 de octubre de 2023, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se dictan instrucciones sobre el pago al personal del Sector Público Estatal del incremento retributivo adicional del 0,5 por ciento vinculado a la evolución del IPCA previsto en el artículo 19.Dos.2.a) de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023.
- Resolución de 2 de octubre de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la modificación parcial del Convenio colectivo general de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Resolución de 11 de octubre de 2023, 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.
- Orden ISM/1164/2023, de 20 de octubre, por la que se fijan para el ejercicio 2023 las bases normalizadas de cotización a la Seguridad Social, por contingencias comunes, en el Régimen Especial de la Seguridad Social para la Minería del Carbón.
- Orden ISM/1207/2023, de 6 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2023 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Reglamento Delegado (UE) 2023/2495 de la Comisión, de 15 de noviembre de 2023, que modifica la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo por lo que se refiere a los umbrales para los contratos públicos de obras, suministros y servicios y los concursos de proyectos.
- DIRECTIVA (UE) 2023/2668 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 22 de noviembre de 2023 por la que se modifica la Directiva 2009/148/CE sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos

- relacionados con la exposición al amianto durante el trabajo.
- Real Decreto 1011/2023, de 5 de diciembre, por el que se modifican el Reglamento general sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo, y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 138/2000, de 4 de febrero, en materia de administración electrónica.
 - Ley 13/2023, de 30 de noviembre, de Salud Pública de Euskadi.
 - Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía. Su Disposición Transitoria 8^a suspende lo establecido en el apartado 1.a) 4.^º de la disposición transitoria decimosexta de la LGSS. Su Disposición Transitoria 9^a regula normas para el establecimiento provisional, hasta la publicación de la Ley de Presupuestos del Estado, de las Bases mínimas, máximas y tope máximo de cotización de los regímenes del sistema de la Seguridad Social, de las reglas de aplicación del Mecanismo de Equidad intergeneracional y de las reglas de determinación de la cotización por la realización de prácticas formativas o prácticas académicas externas.

Seguidamente, por orden cronológico, se relacionan las disposiciones normativas vigentes de mayor transcendencia para las Mutuas publicadas en años anteriores a 2023:

- 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. (Parcialmente derogada)
- Orden de 15 de abril de 1969 reguladora de las prestaciones de incapacidad permanente en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Decreto 2530/1970 de 20 de agosto por el que se regula el Régimen Especial de la Seguridad Social de los trabajadores por cuenta propia o autónomos (y su Orden de 24 de septiembre de 1970 de desarrollo).
- Decreto 1646/1972 de 23 de junio que desarrolla la Ley 24/1972 de 21 de junio, en materia de prestaciones del Régimen General de la Seguridad Social (y su Orden de 31 de julio de 1972 de desarrollo).
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Real Decreto 1221/1992, de 9 de octubre, sobre el patrimonio de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1300/1995 de 21 de julio que desarrolla en materia de incapacidades laborales del sistema de Seguridad Social, la Ley 42/1994 (y su Orden de 18 de enero de 1996 de desarrollo).
- Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, que aprueba el Reglamento sobre colaboración de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Real Decreto 2064/1995 de 22 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento General sobre cotización y liquidación de otros derechos de la Seguridad Social.
- Real Decreto 84/1996 de 26 de enero por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.
- Real Decreto 706/1997, de 16 de mayo, por el que se desarrolla el régimen de control interno de la Intervención General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y posibilita su transmisión por procedimiento telemático.
- Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Real Decreto 1273/2003 de 10 de octubre por el que se regula la cobertura de las contingencias profesionales de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de trabajadores autónomos.
- Real Decreto 1415/2004 de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento General de recaudación de la Seguridad Social (y su Orden TAS 1562/2005 de 25 de mayo, de desarrollo)
- Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y procedimiento para su actualización.
- Real Decreto 1299/2006 de 10 de noviembre por el que se aprueba el cuadro de enfermedades en el sistema de la Seguridad Social y establece criterios para su notificación y registro.
- Ley 42/2006 de 28 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para 2007 (D. Adicional 4^a 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.(Parcialmente derogada)
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social.
- Decreto Gobierno Vasco 38/2012, de 13 de marzo, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- Real Decreto 625/2014 de 18 de julio que regula determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros 365 días de su duración.
- Ley 23/2015 de 21 de julio de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 47/2015 de 21 de octubre reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley General de la Seguridad Social, aprobada por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.
- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Ley 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 20 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 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 (Parcialmente derogada)
- 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 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

- 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.
- Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico (Art. 6 y D. Adicional 3º)
- Orden ISM/189/2021, de 3 de marzo, por la que se regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social
- Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- Real Decreto 203/2021 de 30 de marzo por el que se aprueba el reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos
- RD Ley 8/2021 de 4 de mayo que adopta medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25-10-2020, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2
- Ley 2/2021, de 24 de junio, del Parlamento Vasco de medidas para la gestión de la pandemia de COVID-19 (BOPV 30.06.2021)
- Resol. INSS 28.06.2021 (BOE 09.07.2021) - publica catálogo de organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia
- Resolución de 3 de agosto de 2021, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- Resolución de 29 de noviembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de ministros de 16 de noviembre de 2021, por el que se aprueba el Plan Estratégico de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social 2021-2023
- Real Decreto 1077/2021, de 7 de diciembre, por el que se regulan los principios generales y la organización del sistema de información contable de la Seguridad Social.
- Resolución 15/12/2021 registra y publica el Convenio colectivo estatal seguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (BOE 27.12.2021)
- Real Decreto-ley 30/2021 de 23 de diciembre que adopta medidas urgentes de prevención y contención para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19
- Ley 21/2021 de 28 de diciembre, de garantía de poder adquisitivo de las pensiones y de otras medidas de refuerzo de la sostenibilidad financiera y social del sistema público de pensiones
- Real Decreto-Ley 32/2021 de 28 de diciembre de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo
- Resolución de 10 de enero de 2022 de la Intervención General Administración del Estado que modifica la Resolución 01 de julio de 2011 por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Real Decreto-ley 1/2022, de 18 de enero que modifica diversas normas de ordenación bancaria. Su art. 4 modifica el art. 1.9 y D.A. 4º del RD LEY 32-2021 DE REFORMA LABORAL.
- Decreto 17/2022 de 1 de febrero (BOPV 25.02.2022) por el que se aprueba el Registro Vasco de profesionales de ámbito sanitario
- Orden PCM/80/2022, de 7 de febrero, por la que se modifica el anexo II del Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, en lo referente a la evaluación y gestión del ruido ambiental.
- Real Decreto-ley 2/2022, de 22 de febrero que adopta medidas urgentes para la protección de los trabajadores autónomos, para la transición hacia los mecanismos estructurales de defensa del empleo, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, y se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (Artículo 2, prestación cese de actividad; Disposición adicional sexta regula el supuesto de extinción de reducción de jornada (CUME) por haber cumplido aquél 18 años de edad antes del 1 de enero de 2022)
- Real Decreto-ley 5/2022, de 22 de marzo, por el que se adapta el régimen de la relación laboral de carácter especial de las personas dedicadas a las actividades artísticas, así como a las actividades técnicas y auxiliares necesarias para su desarrollo, y se mejoran las condiciones laborales del sector.
- Resolución de 29 de abril de 2022, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se establece la planificación general de las actividades preventivas de la Seguridad Social a desarrollar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en sus planes de actividades del año 2022. (Prorrogada para 2023 por Resolución de 7 de noviembre que incluimos más adelante)
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Resolución de 9 de junio de 2022, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- Ley 12/2022, de 30 de junio, de regulación para el impulso de los planes de pensiones de empleo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

- Ley 14/2022, de 8 de julio, de modificación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con el fin de regular las estadísticas de las microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) en la contratación pública.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Ley Orgánica 6/2022, de 12 de julio, complementaria de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Resolución de 22 de julio de 2022, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que, en relación con la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas, se modifican los modelos del anexo de la Resolución de 4 de julio de 2022.
- Real Decreto-ley 13/2022, de 26 de julio, por el que se establece un nuevo sistema de cotización para los trabajadores por cuenta propia o autónomos y se mejora la protección por cese de actividad.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Real Decreto-ley 16/2022, de 6 de septiembre, para la mejora de las condiciones de trabajo y de Seguridad Social de las personas trabajadoras al servicio del hogar.
- Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, por el que se aprueban, entre otras, medidas en materia de retribuciones del personal al servicio del sector público.
- Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad
- Ley 21/2022, de 19 de octubre, de creación de un fondo de compensación para las víctimas del amianto.
- Resolución de 7 de noviembre de 2022, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se prorroga para 2023 la planificación general de las actividades preventivas de la Seguridad Social a desarrollar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social establecida para 2022 en la Resolución de 29 de abril de 2022.
- Orden ISM/1103/2022, de 16 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2022 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- Recomendación (UE) 2022/2337 de la Comisión de 28 de noviembre de 2022 relativa a la lista europea de enfermedades profesionales.
- Real Decreto 1029/2022, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección de la salud contra los riesgos derivados de la exposición a las radiaciones ionizantes.
- Ley 28/2022 de 21 de diciembre (añade un nuevo artículo 38 quinque en la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo y se crea la Agencia Española de Supervisión de Inteligencia Artificial).
- Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023 (Corrección de errores BOE 2 de marzo de 2023)
- Real Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases. (Disposición adicional primera. Gestión de envases de medicamentos).
- Real Decreto 1058/2022, de 27 de diciembre, sobre revalorización de las pensiones del sistema de la Seguridad Social, de las pensiones de Clases Pasivas y de otras prestaciones sociales públicas para el ejercicio 2023.
- Resolución de 29 de diciembre de 2022, de la Intervención General de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones contables en materia de reintegro de pago indebido de prestaciones económicas de la Seguridad Social.

11.02 Glosario

ADEGI: Asociación de Empresas de Gipuzkoa
 AMAT: Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo
 ASLE: Agrupación Empresarial de Sociedades Laborales de Euskadi
 AT: Accidente de Trabajo
 ATEX: Atmósferas Explosivas
 BOE: Boletín Oficial del Estado
 CAPV: Comunidad Autónoma del País Vasco
 CATA: Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos
 CC: Contingencia Común
 CCPV: Compra y Contratación Pública Verde
 CEBEK: Confederación Empresarial de Bizkaia
 CEPROSS: Comunicación de Enfermedades Profesionales en la Seguridad Social
 CMBD: Codificación del Conjunto Mínimo Básico de Datos
 CP: Contingencia Profesional
 CUME: Gestión del Cuidado de Menores con Enfermedades Graves
 DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
 DGOSS: Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social
 DIGA: Distintivo Indicador de Grado de Accesibilidad
 DUE: Diplomatura Universitaria en Enfermería
 EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
 EFR: Empresa Familiarmente Responsable
 EIAS: Equipo de Iniciativas y Actividades Sociales
 EUSKALIT: Fundación Vasca para la Calidad
 EP: Enfermedad Profesional
 ESO: Educación Secundaria Obligatoria
 FOARSE: Foro de Álava de Responsabilidad Social Empresarial
 FP: Formación Profesional
 GAITUZ SPORT: Federación Vasca de Deporte Adaptado
 GRI: Global Reporting Initiative
 GV: Gobierno Vasco
 HAR: Hospital de Alta Resolución
 IDIS: Instituto para el Desarrollo e Integración Social
 IGAE: Intervención General de la Administración del Estado
 IMS: Incapacidad, Muerte y Supervivencia
 INE: Instituto Nacional de Estadística
 INSS: Instituto Nacional de la Seguridad Social
 IPC: Índice de Precios al Consumidor
 IQ: Intervención Quirúrgica
 IRAS: Infección relacionada con la asistencia sanitaria.
 IT: Incapacidad Temporal
 JD: Junta Directiva
 LGSS: Ley General de la Seguridad Social
 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
 PRL: Prevención de riesgos laborales
 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
 SPP: Servicio de prevención propio
 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



AENOR



VERIFICACIÓN DEL INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD



VMS-2024/0020

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

"MUTUALIA" MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 2

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona.

Título del informe: Memoria gestión-sostenibilidad.

Periodo objeto del informe comprendido
entre: Ejercicio 2023

Domicilio en: Direcciones indicadas en el Anexo

Emisión: 2024-06-11




Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

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



mutualia
