



2020 memoria



mutualia



Mutualiaren 2020ko urteko memoria

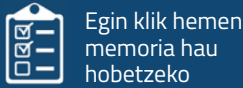
Txosten hau egiteko, Mutualiako arlo guztiek hartu dute parte, Komunikazio Zuzendaritzak koordinatuta, eta produkzio-baliabideak eta berezko baliabideak erabili dira bakarrik.

Memoria hau online bistartzeko diseinatu da bereziki, eta, ingurumen-arrazoiak direla eta, ez dugu inprimatzea gomendatzen. Era berean, txosten hau eskuragarri dago gure webgunean, PDF formatuan, irisgarritasun-irizpideetara egokituta.



Mutualia, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duen 2 zk.ko mutua

Egoitza operatiboa:
Henao, 26
48009 Bilbao
Telefonoa: 944 25 25 00
www.mutualia.es



Egin klik hemen
memoria hau
hobetzeko

Informazio gehiago nahi izanez gero, jarri harremanetan
helbide elektroniko honen bidez: dircom@mutualia.es

Aurkibidea

1. Adierazpen korporatiboa	4
1.1 Presidentearen gutuna	4
1.2 Zuzendari kudeatzailearen gutuna	6
1.3 Nazio Batuen gutuna	8
1.4 Memoria honetaz eta bere irismenaz	10
1.5 Memoria prestatzeko printzipioak	11
1.6 Materialtasunaren azterketa	12
2. Gobernu eta Partaidetzako organoak	15
2.1 Organigrama	16
2.2 Batzar Nagusia	18
2.3 Zuzendaritza Batzordea	18
2.4 Batzorde betearazlea	20
2.5 Beste batzorde batzuk	20
2.6 Zuzendari kudeatzailea	22
2.7 Kontrol eta Jarraipen Batzordea	22
2.8 Prestazio Berezien Batzordea	23
2.9 Zuzendaritza Batzordea	25
2.10 Kudeaketaren Jarraipena	26
3. Nor gara?	28
3.1 Erakundearen profila	28
3.2 Non gaude?	30
3.3 Kudeaketako eredua	32
3.4 Arriskuen kudeaketa	37
3.5 Kode Etikoa, Politika eta Arrisku Penalen Prebentziorako Plana	39
3.6 Nazio Batuen Itunari atxikitzea	41
3.7 Rama korporazioa	43
3.8 Interes-taldearen konpromisoa eta parte-hartzea	44
4. 2018-2020 Plan Estrategikoa	46
4.1 Pertsonak	48
4.2 Kudeaketa	62
4.3 Zerbitzuak	88
4.4 Bezeroak eta merkatua	102
5. Monetizazio soziala	110
Eranskinak	114
Legegintza arloko berrikuntzak	114
GRI adierazleak	118
Indicadores GRI	126
Urteko kontuak eta analisi finantzarioa	142
Glosarioa	158

1. Adierazpen korporatiboa

1.1 Presidentearen gutuna

Beti ematen diot hasiera ekitaldiko memoriari mutualistak agurtuz, eta gutuna amaitzen dut Mutualian lan egiten duten pertsonei eskerrak emanez. Aurten, nire gutunaren hasieran Mutualiako pertsonek egindako lan handia eskertuko dut. Horrela, agerian utzi nahi dut, beti bezala, bikain erantzun diotela urteari, aparteko ahalegina eskatu dien arren. Memorian, datuek nabarmentzen dute COVID-19aren pandemiaren ondorioz aurre egin behar izan den jardueren gorakada. Baina, lan-kopuru handiagoari aurre egiteaz gain, prestazio berriek ekarri dituzten berrikuntza-arloko erronkei ere egin behar izan diete aurre, eta gure balioen erakusgarri izan dira hori egitean: taldea, efizientzia, abangoardismoa, profesionaltasuna, hurbiltasuna eta gardentasuna.

Halaber, eskerrak eman nahi dizkiet Laneko Istripuen Mutualitateen Elkarteari (AMAT) eta Gizarte Segurantzaren Antolamendurako Zuzendaritza Nagusiari, emandako laguntzagatik, batez ere pandemiaren ondoriozko aparteko prestazioei aurre egiteko behar den finantziazioa lortzeko. Finantziazio hori gabe, sektorea krisi larrian egongo litzateke gaur egun, edo, ziurrenik, desagertu egingo litzateke. Hala ere, pandemiaren amaieratik gertu gaudela dirudien arren, mutuen finantziazio-arazoak endemikoak dira, eta, aurreko urteetan bezala, berriro diot mutuek konponbideen diseinuan parte hartu behar dugula.

Ezin da bereizi prestazio-mailaren gehikuntzaren zer zati eratortzen den pandemiatik, 2020. urtea 2019. urtearekin alderatuta; izan ere, kontingentzia horretarako prestazio espezifikoak badaude ere, egia da beste kontingentzia batzuek ere eragin handiagoa izan dutela pandemiaren eraginez, zuzen edo zeharka. Hala, kontingentzia arruntetako intzidentzia areagotu egin da beldurraren, osasun-zerbitzu publikoen saturazioaren, konfinamendu-aldien, gaixorik dauden senideen zaintzarekin kontziliatu ahal izateko prestazio horien erabileraren eta abarren eraginez. Bistakoa da lehen aipatutako arrazoiek eragin handia dutela prestazio horien % 73,75eko gehikuntzan. Nolanahi ere, prestazioen gehikuntza osoa % 137,88 izan da, eta, lehen esan dudana bezala, ezin izango zitzaion aurre egin Gobernuak onartutako finantziazio espezifikorik gabe.

Mutuaren emaitza-konturako eragin negatibo horri krisi ekonomiko orokorraren eragina gehitu behar zaio; izan ere, krisi horren ondorioz, enpresak itxi dira, EEE, ABEE eta Gobernuak onartutako beste neurri batzuk hartu dira, eta mutuaren kotizazioen ondoriozko diru-sarrerak murriztu egin dira. Azken batean, historikoki anomaloa izan den ekitaldia da, eta, horren ondorioz, beste edozein ekitaldirekin



alderatzeak, bai ekonomiari dagokionez, bai jarduera-mailari dagokionez, ez du balio kudeaketarako baliozkoak diren ondorioak ateratzeko.

Aitzitik, hausnarketarik onenak eta baliagarrienak mutua krisiaz egin duen kudeaketari buruzkoak dira. Eta uste dut atal horretan oso ondo egin dugula. Urtarrilaren 28an, Mutualiaren Infekzioen Batzordeak alerta-komunikatu bat igorri zien osasun-arloko eta zuzendaritzako langile guztiei, eta aurrea hartu zien hilabete bereko 30ean egin zen nazioarteko larrialdiaren deklarazioari, hurrengo egunean Espainian antzemandako lehen kasuari eta martxoaren 14ko alarma-egoeraren deklarazioari. Hortik aurrera, batzorde horren, Berehalako Ekintza Taldearen, Laneko Osasun Batzordearen eta Krisi Batzordearen koordinazioari esker, Mutualian lan eskerga egin dugu pandemiari aurre egiteko. Mutualiako langileek eskuzabaltasun handiz jokatu dute, berrikuntzan egindako ahaleginari eta sormenari dagokionez: barneko kudeaketa-neurriak, programa informatiko berriak egokitu prestazio berriei erantzuteko, jarduera-prozedurak eta -protokoloak prestatu eta enpresa mutualistentzako era guztietako informazioa eman, eta, 2021ean, Eusko Jaurlaritzarekin lankidetzan aritu txertoak jartzen. Bereziki nabarmentzen dut antolakuntza eta pertsona-taldeen lana, hilean 8.800 prestazio kudeatzetik 21.000 kudeatzera igaro baitziren, onuradunek hilaren amaieran laguntzak kobratu ahal izateko.

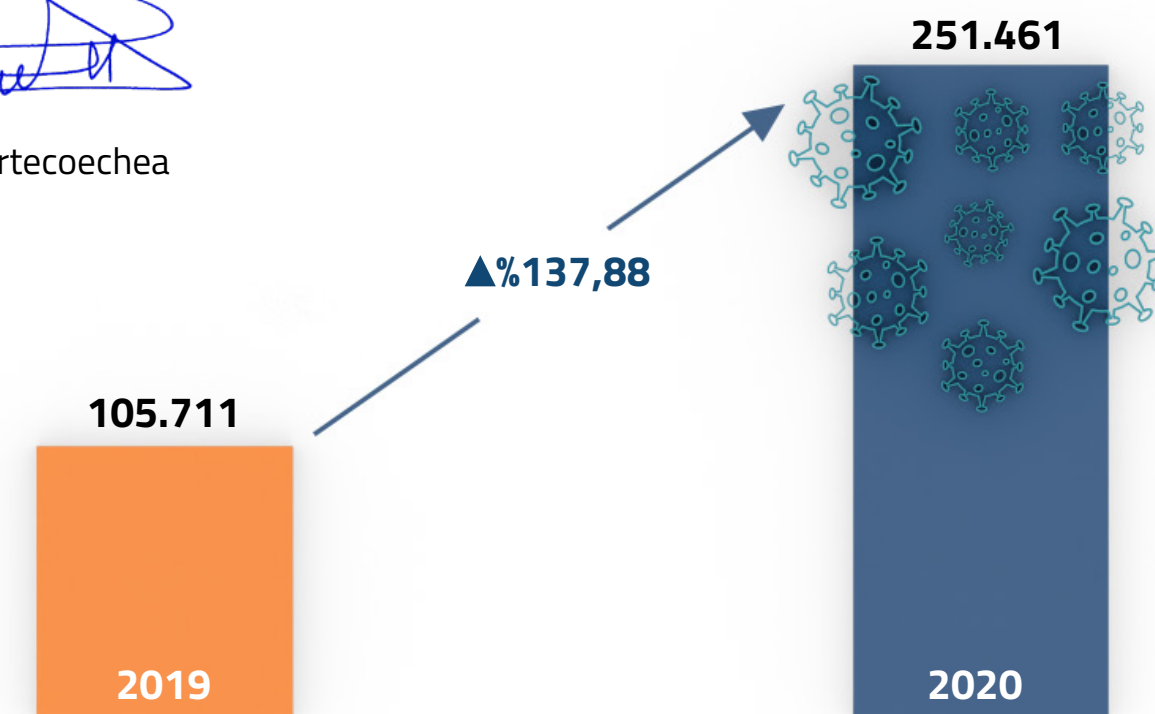
Hori izaten da beti gure helburuetako bat, Mutualiak

pertsonei intereseei eta itxaropenei erantzutea eta pertsona horiek proiektuan parte hartzea eta inplikatzeko. Beste urte batez, ekuazioaren bi aldeetan bete ditugu helburuak, eta gure helburu gehienak bete ditugu. Eusko Jaurlaritzak berriz ere aintzatetsi du gure kudeaketa, Mutualiako bezeroen % 96 baino gehiago pozik edo oso pozik baitaude gure zerbitzuekin, eta gomendio-indize garbia % 47tik gorakoa baita.

2021. urtea ere ez da besteak bezalako ekitaldia izango, lerro hauek idazteko unean edonork baitaki pandemia ez dela desagertu eta haren ondorioak urte osoan nabaritutako direla. Horregatik, gure erronketako bat izango da krisiaren kudeaketan alerta-, inplikazio- eta sormen-mailari eustea. Zalantzarik gabe, 2020koa baino helburu zailagoa izango da.

Plan estrategiko bat diseinatu dugu 2021-2025 aldirako. 2021erako zehaztu dugu, eta irudimentsuak eta anbizio handikoak izan gara 2025erako. Zuhurrak ere izan gara, eta hainbat egoera izan dugu gogoan, etorkizuna aurreikusi-tako horretatik oso bestelakoa izan daitekeela ikasi dugu-lako. Gure kudeaketaren hobekuntza bultzatzen jarraituko dugu, Mutualiaren gobernantza hobetzen, enpresa hiritar bihurtu arte. Aldi honetan, garrantzi berezia emango diogu berrikuntzari, eta, dagoeneko lantzen ari ginenez, beste

Urtsa Errazti Olartecoechea



Grafikoa: Prestazio ekonomikoaren kopuruaren bilakaera

“Mutualian lan egiten duten pertsonekiko konpromisoa funtsezkoa izango da inplika daitezen Gizarte Segurantzarekin lankidetzan pertsonei osasunerako, segurtasunerako eta ongizaterako eskubidea bermatzeko dugun helburuan.”

ildo estrategiko bat izango da gure bezeroen osasunaren zaintza gizatiartzea, segurtasuna eta babes ekonomikoa. Azkenik, Mutualian lan egiten duten pertsonekiko konpromisoa funtsezkoa izango da inplika daitezen Gizarte Segurantzarekin lankidetzan pertsonei osasunerako, segurtasunerako eta ongizaterako eskubidea bermatzeko dugun helburuan.

1.2 Zuzendari kudeatzailearen gutuna

Mutualista agurgarriak:

2018-2020 Plan Estrategikoa itxi genuen urteak, itxuraz, arrazoa ematen die plan estrategiko partzialak egitea gomendagarria ez dela diotenei, aldaketak gero eta azkarragoak eta sakonagoak baitira, eta gure aurreikuspenak ez baitira errealitatera hurbiltzen bi zuzen paralelok elkarrengana egiten dutena baino gehiago. Hala ere, Mutualian ez gaude ados, eta hurrengo plan estrategikoa prestatu dugu, are begirada luzeagoarekin; oraingoan, epea bost urtekoa izango da. Gure ustez, oinak lurrean izan behar ditugu, biharkoan zer izango den asmatzen saiatzeko eta gure etorkizuna sortzen amesteko.

Alabaina, etorkizunari buruz hitz egin aurretik, hirurteko honetan lortu duguna errepasatuko dut, proiektu asko amaitu baitira eta helburuak bete baitira, eta hori lagungarri zaigu eta bultzatzen gaitu arlo askotan bide berberetatik aurrera egiten jarraitzea eta beste batzuetan, berri, berritza.

Bereizten zailak diren bi eremutan –pertsonek eremuan eta kudeaketarenean–, urrats oso garrantzitsuak egin ditugu aldaketa kulturala lortzeko. Lidergoa hobetzeko proiektu bat jarri dugu abian, balioen bidez antolamendu-kultura berrikusten laguntzeko. Gure kode etikoa berrikusi dugu, Mutualiako pertsona guztien parte-hartzearekin, eta etikako prestakuntza-plan bat garatu dugu haietako gehienentzat eta gobernu- eta zuzendaritza-organoentzat.

Zuzendaritza Batzarrak hainbat batzorde sortu zituen bere barruan, Mutualiaren gobernantza indartzeko. Kontu-ikuskaritzako Batzordearen menpe dago, orain zuzenean, Kontu-ikuskaritzako Zuzendaritza; eta Etika Batzordea bi barne-komiteren lanaz hornitzen da, besteak beste: Betetze Korporatiboko Batzordeaz eta Garapen Iraunkorreko Batzordeaz. Kontu-ikuskaritzako Zuzendaritzak bere planaren % 74 bete du. Betetze Korporatiboko Batzordeak jada lortu du Compliance Penalaren kudeaketa egiaztatzea. Garapen Iraunkorreko Batzordeak proposatuta Zuzendaritza Batzarrak onartu du garapen iraunkorreko politika bat, azken buruan garapen jasagarriko helburuak betetzeko, eta dagokion planean



jaso da.

Horrek guztiak lotura estua du 2018-2020 plan estrategikoan planteatzen genuen arriskuen kudeaketaren hobekuntzarekin. Eta esparru horretan bertan, hiru defentsa-lerroko eredu ezartzen amaitu da, datuak babesteko ordezkararen figura sortu da eta Segurtasun Batzordearen egitura aldatu da. Ziur gaude hobetzen jarraituko dugula, baina, orain, esan dezakegu segurtasun-estandar gorenak betetzen ditugula, eta UNE 19601 ziurtagiria lortu dugu, Compliance Penaleko kudeaketa-sistemen.

Aurten, memoria honekin batera, bigarren aldiz aurkeztzen dizkizuegu Kontabilitate Sozialaren emaitzak eta Gobernu Korporatiboaren Txostena. Kontabilitate soziala GPS bat izango da gure kudeaketan, helburua betetzera zuzenduko gaituena. Horrekin lotuta, Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdeko Plana egin dugu, Ihobek ezarritako baldintzen arabera, eta helburuen % 100 bete dugu.

Era berean, V. Berdintasun Plana sinatu dugu, eta 10

urte bete dira lehenengoa egin zenetik. Hainbat sari jaso ditugu, hala nola CEBEken Enpresan Bardin saria, AFAEk emandako Euskadiko Familia Adimendunen saria eta Bizkaiko Foru Aldundiaren eta BBKren Zirgari sariak.

Enpresa erakargarria gara lan egiteko. Mutualiako pertsonen % 98,8k gure proiektuan jarraitzen du, 10etik 7,15eko gogobetetasun-indizearekin, Euskalitek Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria eman digu bezeroak eta estrategia elementuetan, eta hiru elementutan aintzatespena lortu duen Euskadiko lehen erakundea gara. Zerbitzuak emateari dagokionez, gure instalazioak berritzeko inbertitu dugu, eta zentro berriak ireki ditugu Bergaran eta Gernikan.

Aplikazio informatikoen berrikuntzaren, digitalizazioaren eta hobekuntzaren esparruan –batez ere bezeroei zerbitzuak emateko aplikazioen esparruan–, aplikazioak hobetu ditugu Mutualiaren prestazioetarako sarbidea errazteko, handitu egin dugu modu digitalean egin daitezkeen prestazioen eta kudeaketan sortu, eta zibersegurtasuna indartu dugu. Horrekin lortu dugu, adibidez, telelaguntza ezartzea, pazienteak artatzeko etxetik atera beharrik izan gabe.

Dena dela, zerbitzu onaren bermearen ikuspegitik, beharbada berrikuntzarik aipagarriena da bezeroen defendatzailearen figura sortu izana. Bermearen ildo horretan bertan, Mutualiaren balioei lotutako gure zerbitzu-gutuna argitaratu dugu. Bertan, konpromisoa hartzen dugu gure zerbitzuak kalitate-maila egiaztagarriekin eskaintzeko.

Lanean jarraitzen dugu gure zerbitzuak gizatiartzeko, besteak beste, Sueñon, espacio H eta Seinuka proiektuekin. Proiektu horien helburua da gure ospitaleetako loaren kalitatea hobetzea, pazienteen eta senideen egonaldia erosoa izatea eta pertsona gorrei arreta ematea, hurrenez hurren.

Absentziak kudeatzeko gida bat ere egin dugu, eta arrakastatsua izan da; haren bidez, laguntza eman nahi diegu enpresei kudeaketa horretan, ikuspegi berritzaile

batetik.

Erronka batzuek bere horretan dira, hala nola gure zerbitzu guztiak euskaraz ere eskaintzeko konpromisoa betetzea. Alabaina, egia da urrats garrantzitsuak egin dugula Gipuzkoan Bikain aitortpena lortuta.

Azkenik, azpimarratu nahi dut planaren zenbakizko helburuak bete ditugula. Gure erreserben mailari eustea lortu dugu, eta gure osasun-laguntzarekiko gogobetetasun-indizea 10etik 8,68 puntukoa da.

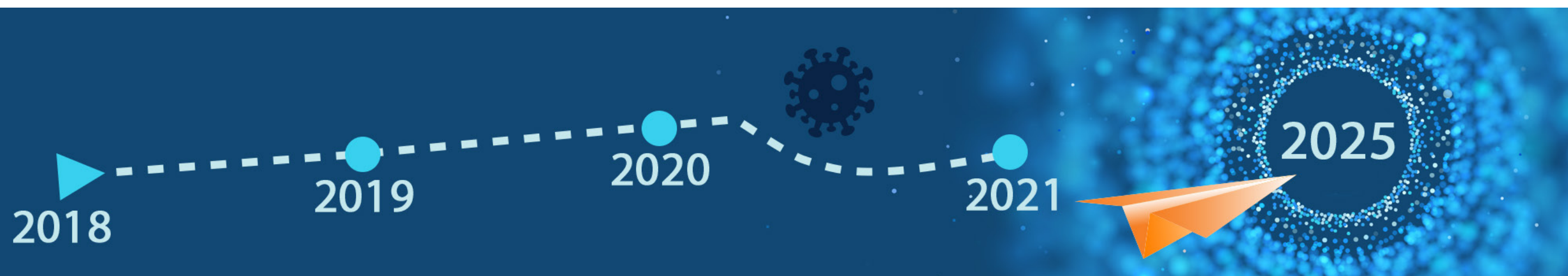
lax esan nuen 2020ko Memorian arriskuen kudeaketari buruz hitz egingo nuela. Egin ditugun aldaketa eta hobekuntza guztiek azaltzen dute SARS-CoV-2ren pandemiak eragindako krisiaren kudeaketan Mutualiak izan duen arrakastaren zati bat. Arrakasta horren zatirik handiena Mutualiakopertsona-taldearizorzaio. Zalantzarik gabe, erakundeak izan duen erronkarik handienetako bati aurre egin behar izan dio, eta ahaleginaz, malgutasunaz, profesionaltasunaz eta eskuzabaltasunaz erantzun du. Kudeaketa horretatik ere ikasi dugu. Gauza asko ondo egin ditugu eta beste batzuk hobetzeko moduan daude. Eta orain plan bat dugu krisien kudeaketa hobetzeko.

2021-2025 plan estrategikoari begira, lau ildo estrategiko planteatu ditugu: gobernu korporatiboa sustatzea enpresa herritarra izatera iristeko, gure pertsonen konpromisoa indartzea, zerbitzuak berritzea eta osasunaren zaintza gizatiartzeko, segurtasuna eta babes ekonomikoa. Lau lerro horietan sartzen diren helburuetako batzuk nabarmenduko nituzke, nire ustez argi azaltzen baitute norantz goazen.

Gure interes-taldeek aintzatetsitako erakundea izan nahi dugu, gure inguruan sortzen dugun balioagatik. Hemen, zentzua du gure proiektu guztiak GJHak betetzera bideratzeak. Horrez gain, lan egiteko leku handi bat garelako aintzatetsitako erakundea izan nahi dugu. Mutualitate arina eta puntakoa izan nahi dugu gure zerbitzuen berrikuntzan. Eta hori guztia, hurbil egonda eta dibertsitateari erreparatuta.

Erakundearen jasagarritasuna harrera egiten dien gizartearen esku dago. Horregatik, gure erronka nagusia da gizarteak ikustea erakunde baliotsua garela. Abangoardismoarekin, hurbiltasunarekin, profesionaltasunarekin, eraginkortasunarekin, gardentasunarekin eta taldean lan eginda lortuko dugu.

Ignacio Lekunberri Hormaetxea



1.3 Nazio Batuen gutuna



GUTERRES jaun agurgarria,
NAZIO BATUEN idazkari nagusia

Guterres jaun agurgarria:

Mutualian, Mundu Itunaren 10 printzipioekin eta Garapen Jasangarriko 17 helburuekin dugun konpromisoa berritzen jarraitu nahi dugu. Helburu horiek elkarrekin gidatzen dute gure bezeroen osasunerako, segurtasunerako eta ongizaterako eskubidea bermatzeko dugun helburua, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan.

Gure DNAn Mundu Ituneko osasunari, ongizateari eta laneko arriskuen prebentzioari lotutako printzipioak daude, baita arlo horiekin lotutako GJHak ere. Urteetan zehar, printzipio horiek gure estrategian txertatu dira, eta aukera eman digute horiek lortzeko helburuak eta ekintza-planak ezartzeko, erantzuna emanez gure etengabeko konpromisoari, zeina baita osasunaren arloko exijentzia eta lidergoa, laneko osasunaren eta segurtasunaren arloko prebentzioa, jasangarritasunaren eta teknologia berrien aplikazioa, kalitateko exijentzia, ingurumen-kudeaketa eta gizarte-kudeaketa, gure jarduerarekin eta politikekin lotutako ekimenak bultzatuz eta komunitatearentzat balioa sortuz. Hori da gaur egungo erronkei aurre egiteko gakoa, eta horren erakusgarri da pandemia honek eragin digun egoera.

Urtean zehar, SRAS-Cov-2ren pandemiari aurre egin behar izan diogu, mehatxu bat baita munduarentzat oro har eta osasun publikoarentzat bereziki, proban jarri baititu pertsona guztiak, eta gure bizitzeko moduan aldaketak egitera behartu.

Mutualiako pertsonen gure interes-taldeentzat epe luzerako balioa sortzen zorroztasunez eta eraginkortasunez lan egiten jarraitzeko duten konpromisoa funtsezkoa da oraindik ere gure jasangarritasunerako eta 2030erako helburu globaletarantz aurrera egiteko. MUTUALIA SEGURA estrategiaren bidez, erronka bikoitzari erantzun ahal izan diogu: gure profesionalen osasuna babestea eta gure pazienteak eta elkartutako enpresak babestea, SARS-Cov2-k sortutako inpaktua gutxitzeko helburuarekin.

30 neurri baino gehiago ezarri dira, besteak beste, lan-arloko prebentzioari, sarbideen kontrolari, protokoloen berrikuspenari, garbitasunari, higiene-neurrien berrikuspenari eta indartzeari, telelanari, telemedikuntzari eta abarri buruzko prestakuntzan.

Neurri horiek guztiak kartelen, newsletter-en, sare sozialen eta webguneen bidez zabaldu dira, gure interes-taldeen % 100engana iritsi dira, eta haiekin partekatu ditugu erakundearen jardunbideak, baliagarriak izan baitaitezke haientzat.

Jakina, ez ditugu ahaztu behar gure erakundean jada finkatuta dauden erronkak eta apurka-apurka gehitzen ari diren beste batzuk, egungo eta etorkizuneko erronkei aurre egiten jarraitzeko.

Adeitasunez,



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Director Gerente

Adierazpen



1.4 Memoria honetaz eta bere irismenaz

Iraunkortasunarekin dugun konpromisoa agerian geratu zen 2005ean, urte horretan, Global Reporting Initiative-ren (GRI) metodologiaren arabera egindako urteko lehen memoria argitaratu baitzuen Mutualiak, eta dokumentu bakar batean bildu baitzuen erakundearen urteko informazioa eta iraunkortasunaren txostena.

Aurten, GRIren gidako jarraibideak betez egin dugu memoria, eta estandar horien arabera "SAKONA" aukera lortzea da helburua.

Dokumentu honen bidez, gure interes-taldeekin dugun konpromisoari erantzuten diogu, konfiantza-ingurune bat sortuz eta haiek identifikatu duten informazio garrantzitsuak emanez, modu argian eta eraginkorrean.

Memoria honetan, 2020. urtean egindako ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-jarduera osoa bildu dugu. Gure memoriak kanpoko auditoretza-prozesuaren mende jartzen dira bi urtez behin, eta urtero egiaztatzen ditu Itun Globalaren Espainiako Sareak.

Era berean, memoria hori Nazio Batuen Hitzarmen Globalak eskatzen duen aurrerapen-komunikazioaren

(CoP) baliokidea da; horren bidez berretsi egiten ditugu ekimen horrekiko dugun konpromisoa eta Nazio Batuen 2015eko Goi-bileran onartutako Garapen Iraunkorreko Helburuekin (GIH) Mutualiak duen konpromisoa.

GRI adierazleen taulan sartu dugu adierazle horien eta GIHen konbergentzia, eta Munduko Ituneko hamar printzipioekiko bat-etortzea.

Memoria erakundearen arlo guztien ekarpenekin eta informazioarekin egin da, 2020ko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitarteko epeari dagokionez; gure interes-talde guztientzat kontsulta egiteko baliagarria izatea nahi dugu.

2020ko memoria 2021ko uztailaren 16an Gasteizen egin den Batzar Orokorrarekin batera argitaratu da. Bertan, ekitaldiko finantza-informazioa eman dugu, eta aurten Monetizazio Sozialaren inguruko txosten bat gehitu da. Mutualiak sortzen duen eta gure interes-taldeek hala identifikatu duten gizarte-balio integrala ekonomikoki baloratu da txosten horretan. Aurreko urteetan bezala, ekitaldi jasagarrien ERRONKA GARBIA ziurtagiriaren arabera egin da ekitaldia.



1.5 Memoria prestatzeko printzipioak

OREKA

Memorian, Mutualiak erakundearen jardueraren alde positiboen eta negatiboen berri ematen eta islatzen du, horiek sortutako itxaropenak lortzen ez badituzte, horrela, interes-taldeek arrazoizko balorazioa egin ahal izan dezaten.

ALDERAGARRITASUNA

Interes-taldeek Mutualiak denboraren poderioz izandako aldaketak azter ditzakete, txostenean agertzen diren datu kuantitatibo guztiak aurreko urtekoekin alderatzen baitira, eta batzuetan aurreko urtekoekin ere bai; hala, aztertu eta alderatu ahal dira erakundeak bere jarduera egiten izan dituen aldaketak.

ARGITASUNA, ZEHAZTASUNA ETA SAKONTASUNA

Informazioa modu sistematikoan azaltzen da, irakurketa errazten duen indize orokor batekin eta GRI adierazleen indize global batekin, aurkezten diren datuen –bai datu kualitatiboen bai kuantitatiboen– irisgarritasuna eta kokapena errazteko, modu ulergarrian eta, ahal den neurrian, termino teknikoak gure interes-talde guztietara egokituz.

PUNTUALTASUNA

Txostena urtero egiten da, erakundearen ezaugarriak eta Mutualiak egiten dituen jarduera guztiak kontuan hartuta, eta bertan jasotzen da erakundearen ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-jarduerari buruzko informazio finkatua.

FIDAGARRITASUNA

Urteko memoria honetan jasotako informazioa eta datuak gure erakundeak 2020ko ekitaldian egindako jarduerari buruzkoak dira, eta AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET eta antzeko prozesuak kudeatzen laguntzen duen informazio-sistemeekin lortzen dira, bai eta arlo bakoitzak kalkulaturako jarduera-adierazleekin ere.

INTERES-TALDEEN INFORMAZIOA

Mutualiak etengabe identifikatzen eta hitz egiten du bere interes-taldeekin, beren itxaropenak eta interesak ezagutzeko eta haiei erantzuteko.

IRAUNKORTASUNAREN TESTUINGURUA

Erakundeak ekarpena egiten du toki-, eskualde- eta estatu-mailako ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-arloko garapenean, ahal duen neurrian, eta beti elkarrekin lotuta. Horretarako, Garapen Iraunkorreko Batzordea du.

MATERIALTASUNA

Mutualiak betetzen ditu erakundearen ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-arloko inpakturik garrantzitsuenak islatzen dituzten alderdiak, edo gure interes-taldeek ebaluazioetan eta erabakietan eragina izan dezaketenak.

1.6 Materialtasunaren azterketa

Mutualiak lehentasunak ezartzen ditu ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-balioa sortzeko bidean aurrera egiteko, interes-taldeen beharrak asetzen direla ziurtatzeko, eta, aldi berean, gure jarduera garatzen dela eta balioa sortzen duela ziurtatzeko.

Materialtasunaren azterketa da gai komunak eta garrantzirik handienekoak hautatzeko erabiltzen dugun tresna; azterketa honen bidez gure interes-taldeen kezka gehien pizten duten gaiak zein diren jakin dezakegu, prozesu jarraitu eta sistematiko bati esker, Mutualia eta gure talde identifikatu guztiak inplikatur. Gure lehentasunak zehazten ditugu, Mutualiaren iraunkortasun-estrategia horien itxaropenekin bat datorrela ziurtatzeko.

Gure lehentasunak berrikusteko prozesuaren emaitza den

materialtasun-matrizean, erakundearentzat esanguratsuak diren ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-arloko 32 gai islatzen dira, zeinek gure interes-taldeetan eragina dute.

Materialtasunaren azterketa egiteko, inkestak egiten ditugu, gure interes-talde guztiei posta elektronikoaren bidez eta Focus Group-en bidez bidali ondoren, eta elkarrizketak eta bilerak egiten ditugu elkarre, enpresa, aholkularitza, GKE eta bezeroekin aldi berean, gure harremana hobetzeko eta interesatzen zaizkien eta gure eraginpean dauden alderdiak ezagutzeko.

Hurrengo orrialdeko taulan ageri dira Mutualiaren kudeaketako gairik garrantzitsuenak interes-talde bakoitzarentzat.

Taula: Materialtasunaren azterketa

Interes-taldea	Gai garrantzitsuak
Aliatuak eta hornitzaileak	1. Osasuna, segurtasuna eta bezeroen pribatutasuna. 2. Enpresaren jardura ekonomikoa. 3. Laneko osasuna eta segurtasuna pertsonentzat. 4. Dibertsitatea eta aukera-berdintasuna.
Sozietatea	1. Sozietateak araudia betetzen duen: legea ez betetzeagatik jasotako isunak. 2. Osasuna, segurtasuna eta bezeroaren pribatutasuna. 3. Presentzia merkatuan. 4. Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboa. 5. Laneko osasuna eta segurtasuna. 6. Dibertsitatea eta aukera-berdintasuna. 7. Ingurumenari buruzko araudia betetzea.
Gobernuko eta Partaidetzako organoak	1. Laneko osasuna eta segurtasuna. 2. Enpresaren jardura ekonomikoa. 3. Presentzia merkatuan. 4. Ingurumenari buruzko araudia betetzea. 5. Dibertsitatea eta aukera-berdintasuna. 6. Sozietateak araudia betetzen duen: legea ez betetzeagatik jasotako isunak. 7. Produktuen gaineko erantzukizuna: Osasuna, segurtasuna eta bezeroen pribatutasuna.
Bezeroak, enpresak, aholkularitzak	1. Ingurumenari buruzko araudia betetzea. 2. Osasuna eta segurtasuna lanean. 3. Osasuna, segurtasuna eta bezeroaren pribatutasuna. 4. Enpresaren jardura ekonomikoa. 5. Kontratazioa, txandakatzea, prestazio sozialak, etab. 6. Sozietateak araudia betetzen duen: legea ez betetzeagatik jasotako isunak. 7. Dibertsitatea eta aukera-berdintasuna.
Mutualiako langileak	1. Enpresaren jardura ekonomikoa. 2. Presentzia merkatuan. 3. Ingurumenari buruzko araudia betetzea. 4. Laneko osasuna eta segurtasuna. 5. Dibertsitatea eta aukera-berdintasuna. 6. Sozietateak araudia betetzen duen: legea ez betetzeagatik jasotako isunak. 7. Produktuaren gaineko erantzukizuna: Osasuna, segurtasuna eta bezeroen pribatutasuna.



GRI
102
21

GRI
102
44

GRI
102
46

GRI
102
47

Aurreko guztiaren emaitza ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-arloetan garrantzitsuak diren 7 gairen zerrenda batean finkatu da. Gai horiek jasotako informazio guztiaren arabera lehenetsi dira eta baloratzeko barne-metodologia erabili da:

Taula: Gai garrantzitsuak

Alderdiak	Puntuazioa	Estaldura	
1. Ekonomikoak: Enpresaren jarduera ekonomikoa	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
2. Ekonomikoak: Presentzia merkatuan	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
3. Ingurumenekoak: Arauak betetzea	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
4. Sozialak: Lan-praktikak eta lan duina osasun eta lane-ko segurtasunean	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
5. Sozialak: Produktuaren gaineko erantzukizuna. Osasuna, segurtasuna eta bezeroen pribatutasuna	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
6. Sozialak: Arauak betetzea	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak
7. Sozialak: Lan-praktikak eta lan duina dibertsitate eta aukera-berdintasunean	ALTUA	Barrukoa	Kanpokoak



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

Harremanetarako

Interesa dutenek eskura dute memoria www.mutualia.eus webgunean, baita Munduko Itunaren Espainiako Sarearen orrian ere: <http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/>.

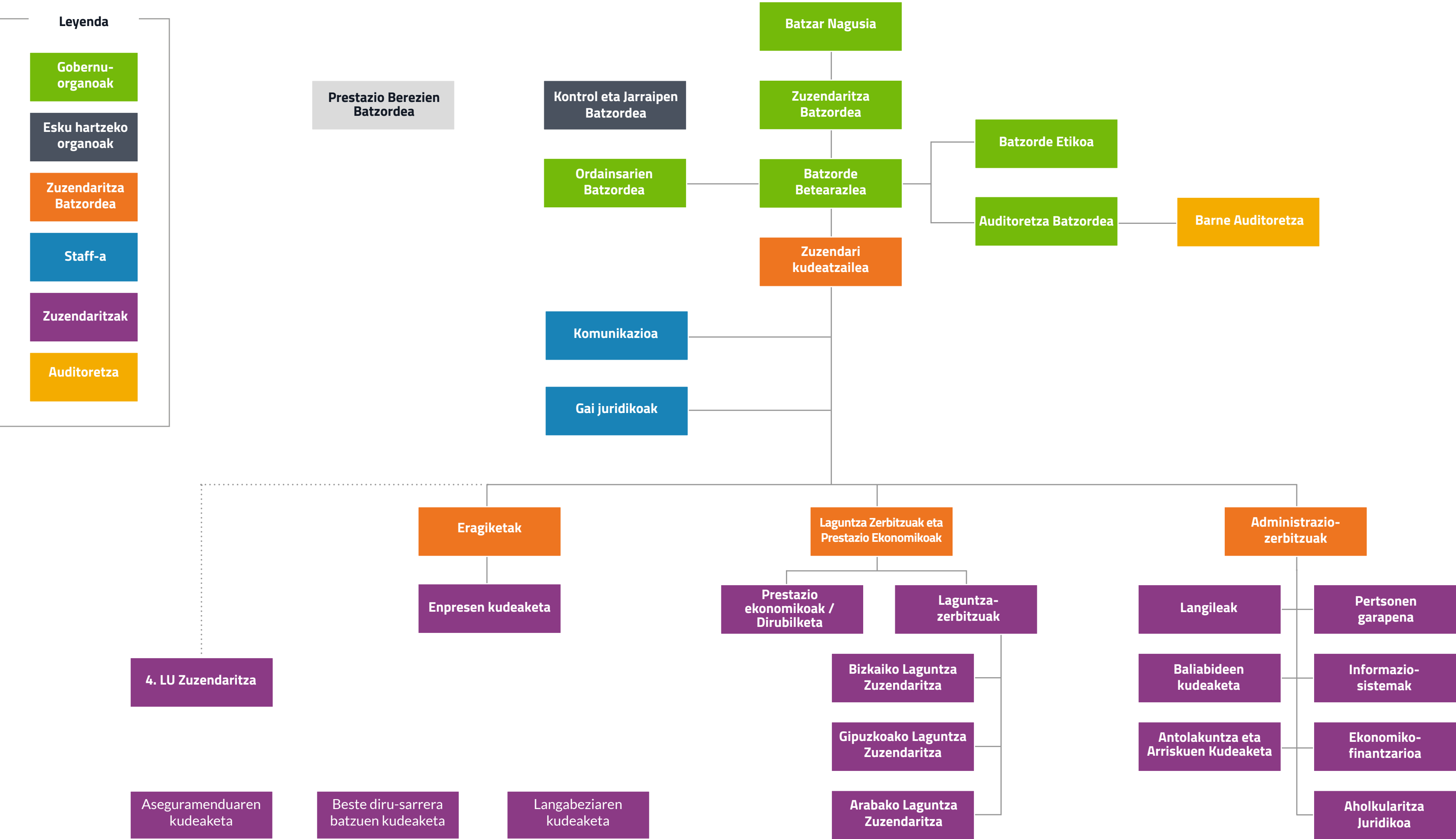
Dokumentu honetan emandako informazioa kontsultatzeko edo osatzeko, Mutualiarekin harremanetan jar zaitezke helbi-de elektroniko honen bidez:

dircom@mutualia.eus

2. Gobernuko eta Partaidetzako organoak



2.1 Organigrama



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

2.2 Batzar Nagusia

Mutuaren gobernu-organo gorena da, eta enpresaburu elkartu guztiek, atxikitako langileen ordezkariak (35/2014 Legearen erregelamenduzko garapenak zehazten duen moduan) eta mutualitateko langileen ordezkariak osatzen dute.

Urtean behin elkartzen da, ohiko izaeraz, aurrekontuen aurreproiektua eta urteko kontuak onartzeko, eta, ohiz kanpoko izaeraz, Zuzendaritza Batzordeak deitzen due-nean, edo bere betebeharrak sozialak betetzen dituzten enpresaburuen % 10ek Zuzendaritza Batzordeari hala

eskatzen diotenean.

Zuzendaritza Batzordeko presidentea, presidenteordeak eta idazkaria dira, hurrenez hurren, Zuzendaritza Batzordean kargu horiek betetzen dituztenak.

Bazkide bakoitzak boto baterako eskubidea du, eta ordezkaritza beste enpresa elkartu batek ere eskuordetzen du. Berdinketa gertatuz gero, presidentearen botoa erabakigarria izango da.

2.3 Zuzendaritza Batzordea

Mutualitatearen zuzeneko gobernua, ordezkaritza osoa eta bere interesak defendatzeko behar diren zuzendaritza-, administrazio-, xedapen- eta betearazpen-ahalmenak dituen kide anitzeko organoa da.

Zuzendaritza Batzordeak kide hauek ditu:

- 10 eta 20 enpresaburu elkarturen artean; horietatik % 30 langile gehien dituzten enpresak izango dira, araudiak ezartzen dituen tarteetan arabera zehaztuta.
- Bere konturako langile bat atxikita.
- Batzar Nagusia osatzen duen erakundeko langileen ordezkaria.

artetik hautatuko baitute; azken hori izan ezik, eskumena duen ministerioak berretsi beharko ditu. Zuzendaritza Batzordea hiru hilean behin biltzen da ohiko bilkuran, eta beharrezkotzat jotzen den guztietan, berriz, ohiz kanpokoan, presidentea deituta edo kideen herenak eskatuta. Batzarra egoitzan bertan edo Zuzendaritza Batzordeak berak izendatzen duen beste edozein egoitzatan egin daiteke.

Ez lehendakariak –izaera exekutiborik ez du–, ez eta Zuzendaritza Batzordea osatzen duten gainerako pertsonak ere ez dute ordainsaririk jasotzen, Zuzendaritza Batzordeko eta Mutuen Prestazio Berezien Batzordeko kideei ordaindu beharreko konpentsazioak finkatzen dituen otsailaren 4ko 246/2010 TIN Aginduan bileretara joateagatik ezarritako konpentsazioak izan ezik.

Taula: Zuzendaritza Batzarraren eraketa

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



Zuzendaritza Batzordeko kideen izendapena Batzar Nagusiari dagokio, erakundeko langilearen ordezkaritza-rena izan ezik, pertsona hori Enpresa Batzordeko kideen

2.4 Batzorde betearazlea

Zuzendaritza Batzordeak, bere kideen artean, Batzorde Betearazlea eratzen du, Mutuaren zuzendaritza-, administrazio- eta ordezkaritza-lanetan ahalik eta lasterren jarduteko.

Gehienez hamar kidek osatzen dute. Bilerara arrunta hilean behin egiten da, gutxi gorabehera.

Taula: Batzorde Betearazlearen eraketa

Kargua	Izena	Erakundea
Presidentea	Urtza Errazti y Olartecoechea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
1. presidenteordea	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
2. presidenteordea	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
3. presidenteordea	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S.A.
Idazkaria	Pendiente nombramento	



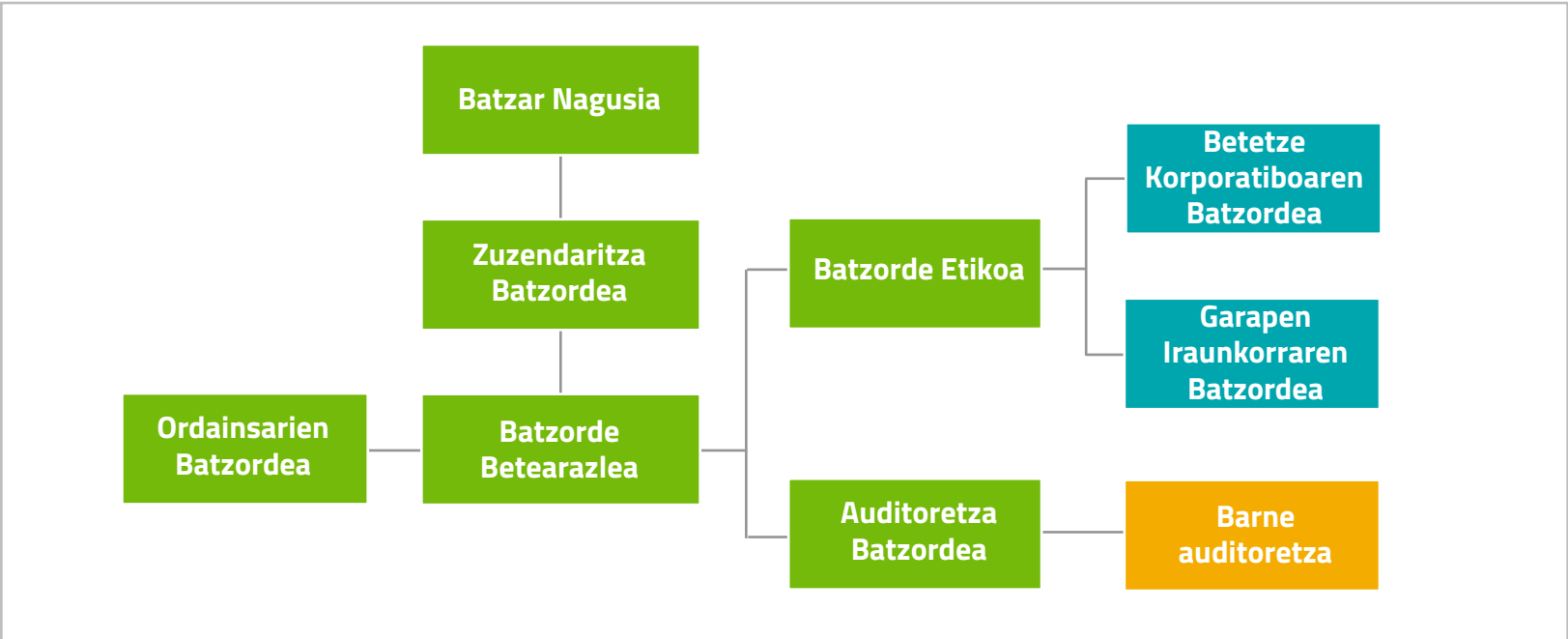
2.5 Beste batzorde batzuk

Zuzendaritza Batzordeak Mutulitatearen kudeaketaren alderdi garrantzitsuak eta teknikoak kontrolatzeko, jarrai-pena egiteko eta egiaztatzeko beharrezkotzat jotzen dituen batzordeak eratu ahal izango ditu bere kideen artean. Alderdi horien artean, hauek azpimarra daitezke: araudia betetzea eta arriskuak, inbertsioak, barne eta kanpo audito- retzak, Kontuen Auzitegiaren fiskalizazioa eta langileen

ordainsariak ezartzea.

Horietako bakoitzeko kideen kopurua ez da hirutik go- rakoa izango, eta horien artean presidentea egongo da. Presidenteak berak edo kideen gehiengoak eskatuta egin- go dira bilerak, eta egokitzen diren eginkizunak eta ahalmenak emango zaizkio.

Grafikoa: Batzordeen sailak



Ordainsarien Batzordea

Kide anitzeko organoa da, ez du eginkizun exekutiborik, eta informatzeko, aholkatzeko eta proposamenak egi- teko ahalmena du, zuzendari kudeatzailearen ordainsa- riari, funtzio betearazleak dituzten pertsonen eta Barne Auditorretzako zuzendariari dagokienez, baita urteko hel- buruei dagokienez ere.

Batzorde Etikoa

Funtzio exekutiborik ez duen organoa da, eta Mutualiaren estrategiak bultzatzeko funtzio orokorra du, arlo hauetan: erantzukizun sozial korporatiboa, garapen iraunkorra, ospe korporatiboa eta Gobernu Korporatiboaren Sistema betetzen dela gainbegiratzea. Batzorde horren mende bi batzorde daude:

Auditorretza Batzordea

Ikuskapen-batzordea kide anitzeko organoa da, ez du funtzio exekutiborik, eta informaziozkoa eta aholku-emai- lea da, Mutualiaren arriskuen kontrolean hirugarren de- fentsa-lerroaren jardura-eremuaren barruan.

● Betetze Korporatiboaren Batzordea

Kide anitzeko organoa da, barnekoa eta iraunkorra, Zuzendaritza Batzordeko Batzorde Etikoari lotua, eta Gobernu Korporatiboaren Sistemaren funtzio- namendu eraginkorra modu proaktiboan zaintzeko ardura du.

● Garapen Iraunkorraren Batzordea

Kide anitzeko organoa da, barnekoa eta iraunkorra, eta Mutualiaren Garapen Iraunkorreko Politika be- tetzen dela modu proaktiboan zaintzeko ardura du.

2.6 Zuzendari kudeatzailea

Mutualiaren zuzendaritza exekutiboa duen organoa da, haren helburu orokorreztan eta erakundearen zuzendaritza arruntaz arduratzen da, Zuzendaritza Batzordeak eta haren presidentek ematen dizkioten irizpideen eta jarraibideen mende dago, eta mutualitatea Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duen erakunde gisa kudeatzeko ezarritako araudia aplikatzen du.

Haren ahalmenak, mugak, debekuak eta erantzukizunak erakundearen estatutuetan daude jasota.

Zuzendaritza Batzordea arduratzen da haren izendapenaz, eta haren eta goi-zuzendaritzako lan-kontratuaren eraginkortasuna ministerio eskudunak berretsi behar du.

Zuzendari kudeatzailea: **Ignacio Lekunberri Hormaetxea**



2.7 Kontrol eta Jarraipen Batzordea

Agente sozialen partaidetza-organoa da, eta, besteak beste, entitateak lankidetzan-modalitate guztietan egiten duen kudeaketa ezagutzeaz eta horren berri emateaz arduratzen da.

Mutualitatearen kuoten arabera, hamar kidek osatzen dute. Horien erdia erakundearen jardueraren eremuan

ordezkaritza handiena duten erakunde sindikalen bidez hautatutako langile babestuen ordezkariak dagozkie, eta beste erdia, berriz, ordezkaritza handiena duten enpresa-erakundearen bidez hautatutako enpresa elkartuen ordezkariak. 8/2015 Legegintzako Errege Dekretu berriak langile autonomoen elkarte profesionalen ordezkariak sartzen du.

Taula: Kontrol eta Jarraipen Batzordearen eraketa

Kargoa	Izena	Erakundea
Enpresa elkartuen ordezkariak:		
Presidentea	Urtza Errazti y Olartecoechea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
Batzordekidea	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Batzordekidea	Pedro Campo Iglesias	CEBEK
Batzordekidea	Nerea Zamakola Gárate	ADEGI
Batzordekidea	Fernando Raposo Banda	SEA
Sindikatuaren ordezkariak:		
Batzordekidea	Alfonso Ríos Velada	CCOO
Batzordekidea	Mercedes Benito Goiri	CCOO
Batzordekidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Batzordekidea	Esperanza Morales Quicios	UGT
Batzordekidea	Ibon Zubiela Martin	LAB
Zuzendari kudeatzailea:		
Idazkaria	Ignacio Lekunberri Hormaetxea	Mutualia

2.8 Prestazio Berezien Batzordea

Organo eskuduna da Gizarte Laguntzaren Erreserbatik eratorritako onurak emateko langile babestuei edo atxikiei, eta azken horien eskubidedunei, lan-kontingentziak estalita badituzte, laneko istripua edo lanbide-gaixotasuna izan badute, eta egoera berezian edo premia-egoerara badaude.

Onurak aukerakoak eta Gizarte Segurantzaren babes-ekintzan sartutakoetatik askeak izango dira.

Hamar kidek osatzen dute: bost enpresa elkartuak dira eta beste bost langile babestuek.

Presidente-, idazkari- eta presidenteorde-karguak bi urtekoak dira, eta enpresako ordezkariak eta langile babestuen ordezkariak txandakatuko dira haiek hautatzeko.

8/2015 LED berriak atxikitako langileen ordezkariak sartu du.

Taula: Prestazio Berezien Batzordearen eraketa

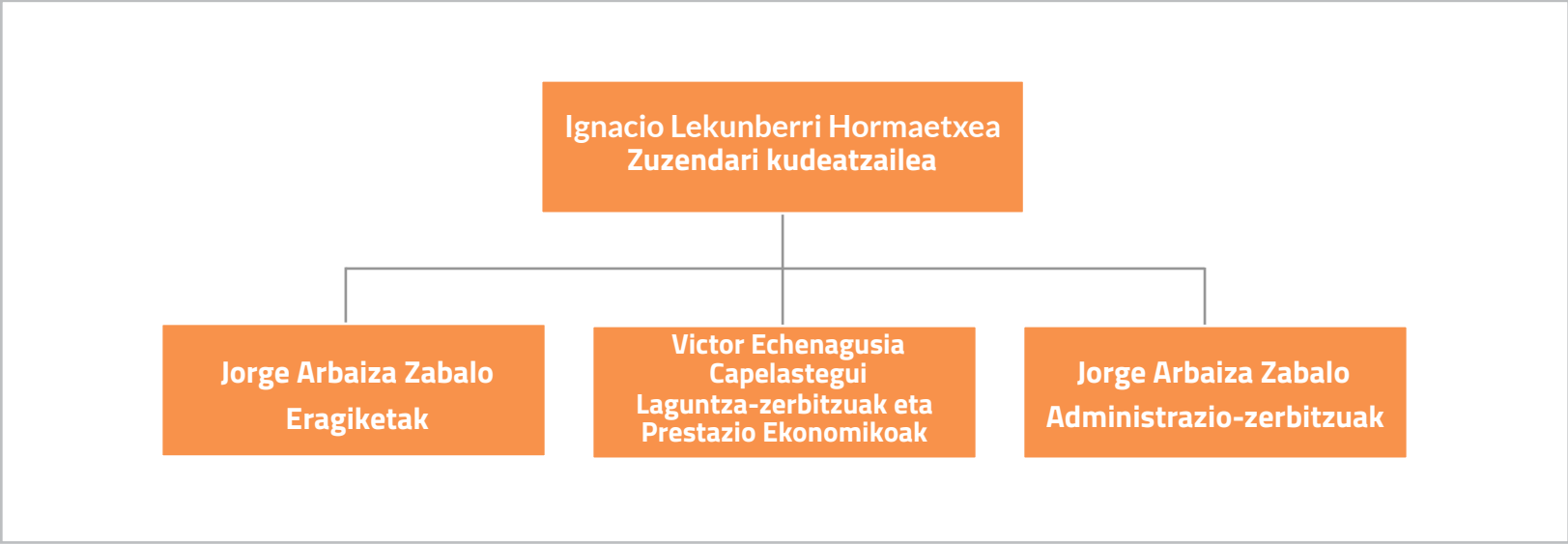
Kargua	Izena	Erakundea
Presidente	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer, S.A.
Presidenteordea	Asier Goitia Torrontegui	LAB
Idazkaria	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Batzordekidea	Álvaro Plaza Reino	Arcelor Mittal Olaberria-Bergara, S.L.U
Batzordekidea	Jokin Gamboa Agirre	Gestamp Bizkaia, S. A.
Batzordekidea	José María Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
Batzordekidea	Alfonso Rios Velada	CCOO
Batzordekidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Batzordekidea	Andoni Larralde Etxarte	ELA
Batzordekidea	José Enrique Arroyo Villalba	UGT

2.9 Zuzendaritza Batzordea

Mutualitatearen zuzendaritza exekutiboko kide anitzeko organoa da, erakundearen helburu orokorrak eta operati-
boak garatzeko entitatearen zuzendaritza arruntaz ardu-
ratzen dena.

Zuzendari kudeatzaileak eta goi-zuzendaritzako kontra-
tuekin lotutako gainerako kideek osatzen dute, hain zuzen,
funtzio exekutiboak betetzen dituzten eta zuzendariaren
mende dauden horiek, muga, debeku eta erantzukizun
berberak edukita.

Zuzendaritza Batzordearen organigrama



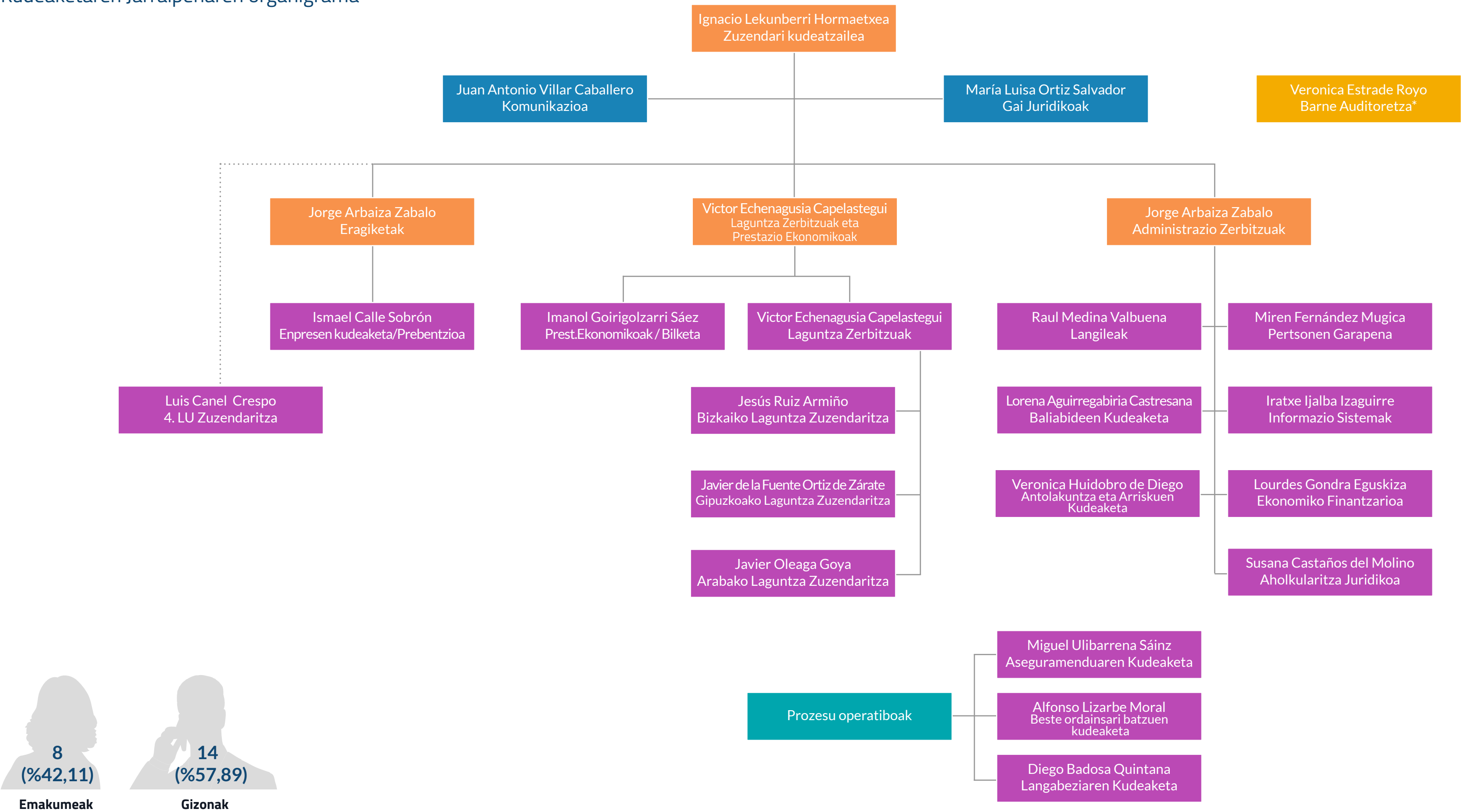
Goi zuzendaritzaren ordainsaria

Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren 88.3 eta 4.
artikuluak, Enplegu eta Gizarte Segurantzako minis-
troaren 2015eko urtarrilaren 2ko Agindu Komunikatua,
Goi-zuzendaritzako lan-harreman berezia arautzen
duen 1382/1985 Errege Dekretua, 2017rako Estatuko
Aurrekontu Orokorreari buruzko 3/2017 Legearen 31.
xedapen gehigarria, eta zuzendari kudeatzaileak eta

Mutualitateko zeregin exekutiboak dituzten goi-kargudu-
nek sinatutako goi-zuzendaritzako kontratuak.
Ez dago ordainsaririk akzioetan, ezta dibidendu gerora-
turik ere, Mutualitatea ez baita merkataritza-sozietatea
eta goi-kargudunen ordainsaria aipatutako araudian ze-
hatz-mehatz araututa baitago. Kaleratzeagatik kalte-or-
dina 1382/1985 Errege Dekretuan ezarritakoa da, eta ez
dute erretiroko pentsio osagarriko eskubiderik.

2.10 Kudeaketaren Jarraipena

Kudeaketaren Jarraipenaren organigrama



(*) Hierarkikoki eta funtzionaliki Zuzendaritza Batzordeko Auditoretza Batzordearen mende dago.

3. Nor gara?

Mutualia, Gizarte Segurantzarekin lankidetza duen 2. zk.ko mutua erreferentziakoa da Euskadin, % 42tik gorako merkatu-kuotarekin.

Irabazi-asmorik gabeko eta erantzukizun mankomunatuako enpresa-elkartea da Mutualia. Gizarte Segurantzarekin lankidetzan aritzen da, enpresei, langileei eta gainerako bezeroei zuzendutako osasun-zerbitzuak, prestazio ekonomikoak eta prebentzioaren hedapena kudeatzen.

Mutualia 2005. urtean sortu zen, Mutua Vizcaya Industrial eta Pakearen arteko bat-egitearen ondorioz. 2007an, La Previsora batu zitzairen, istripuetan lehena eta zaharrena,

1900eko martxoaren 25ean sortua.

Mutualiaren jarduera-eremua Estatu osoa da, eta jardue-ra-printzipio hauek ditu: arreta pertsonalizatua, bereha-lakotasuna, goxotasuna laguntza ematean, osasun-zentroen kalitatea eta profesionalen hurbiltasuna elkartutako enpresa eta aholkularitza laguntzaile gutziekiko.

Estatu osoko Gizarte Segurantzarekin lankidetzan aritzen diren lehen mutualitateen artean dago Mutualia, kauidimen-indizeei dagokienez, eta behar bezala hornituta dauzka lege-erreserba guztiak, eraginkortasunez kudeatuta bikaintasunaren alde lan egiteko aukera ematen digutenak.

3.1 Erakundearen profila

Mutualia Gizarte Segurantzarekin lankidetza duen 2. K.ko mutuaren helburu Gizarte Segurantzaren jardura hauek garatzea da:

- Prestazio ekonomikoak eta osasun-laguntza kudeatzea, errehabilitazioa barne, Gizarte Segurantzako lane-ko istripuen eta lanbide-gaixotasunen kontingentziak babesten dituztenak, bai eta babes-ekintzak sortzen dituen kontingentzia berberak prebenitzeko jarduerak ere.
- Kontingentzia arrunten ondoriozko aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoa kudeatzea.

- Haurdunaldiko arriskuagatiko eta edoskitze naturaleko arriskuagatiko prestazioen kudeaketa.
- Norberaren konturako langileen jardura uzteagatiko prestazio ekonomikoak kudeatzea, langile autonomoen jardura uzteagatiko berariazko babes-sistema ezartzen duen abuztuaren 5eko 32/2010 Legean ezarritakoaren arabera.
- Minbizia edo bestelako gaixotasun larria duten adingabeak zaintzeko prestazioa kudeatzea.
- Legez esleitzen zaizkien Gizarte Segurantzaren gainerrako jarduerak.

Grafikoa: Estaldurak eta zerbitzuak



Helburua

Mutualia sortu da, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan, bezeroen osasuna, segurtasuna eta ongizatea bermatzeko asmoz.

Eginkizuna

Zure osasunarekin eta bizi-kalitatearekin konprometitutako pertsonak gara.

Mutualia, Gizarte Segurantzarekin lankidetza duen mutualitatea, irabazi asmorik gabeko enpresen elkarte pribatua da, eta elkartutako enpresei eta babestutako pertsonen zuzendutako osasun-zerbitzuak, prestazio ekonomikoak eta prebentzioko jarduerak kudeatzeko helburua du.

Prebentzioaren kultura sustatzen du, hala bere bezeroentzat, nola gizartearentzat. Horretarako, kudeaketa aurreratuko eredu bat aplikatzen du, bere interes-taldeen osasuna eta bizi-kalitatea hobetzera eta asetzerara bideratua, zerbitzu berritzaileekin eta konprometitutako pertsonekin, sozialki arduraz jokatzuz eta Gizarte Segurantzako sistemaren iraunkortasuna bilatuz.

Ikuspegia

Zure konfiantzako mutualitatea izan nahi dugu, iraunkorra eta fidagarria, gure zerbitzu aurreratuen kalitateagatik, hurbiltasunagatik eta tratu gizatiarragatik aintzatetsia, aukerakoa gure langileek beren talentua taldeka lan eginez gara dezaten, zure beharretara egokitzeko.

Balioak



Hurbiltasuna



Profesionaltasuna



Taldea



Abangoardismoa



Gardentasuna



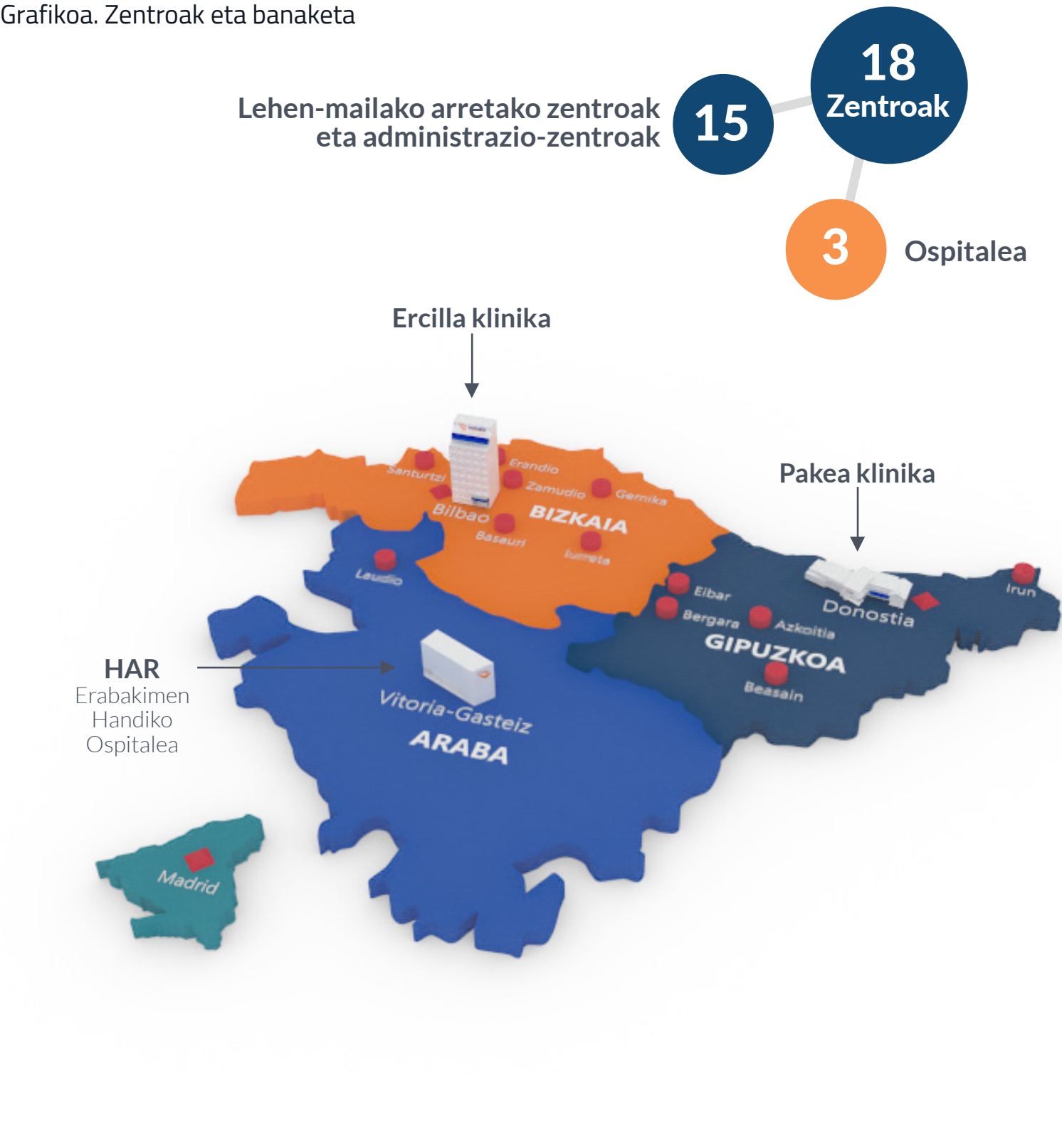
Eraginkortasuna



Zer dira Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duten mutualitateak?

3.2 Non gaude?

Grafikoa. Zentroak eta banaketa



EGOITZA OPERATIBOA
Henao kalea 26,
48009 Bilbao

SOZietateAREN HELBIDEA
Camino kalea 1,
20004 Donostia/San Sebastián

3.3 Kudeaketako eredua

Euskaliten Kudeaketa Aurreratuko Eredua erabiltzen du erreferentzia gisa Mutualiak.

Eredua 6 elementu nagusi biltzen ditu, eta horiek dira gure lehiakortasuna egituratzeko kudeaketa-sistema garatzeko oinarria, helburu hauetarako:

- Epe luzeko ikuspegia sortzea, argi zehaztutako estrategia baten bidez gauzatzeko.

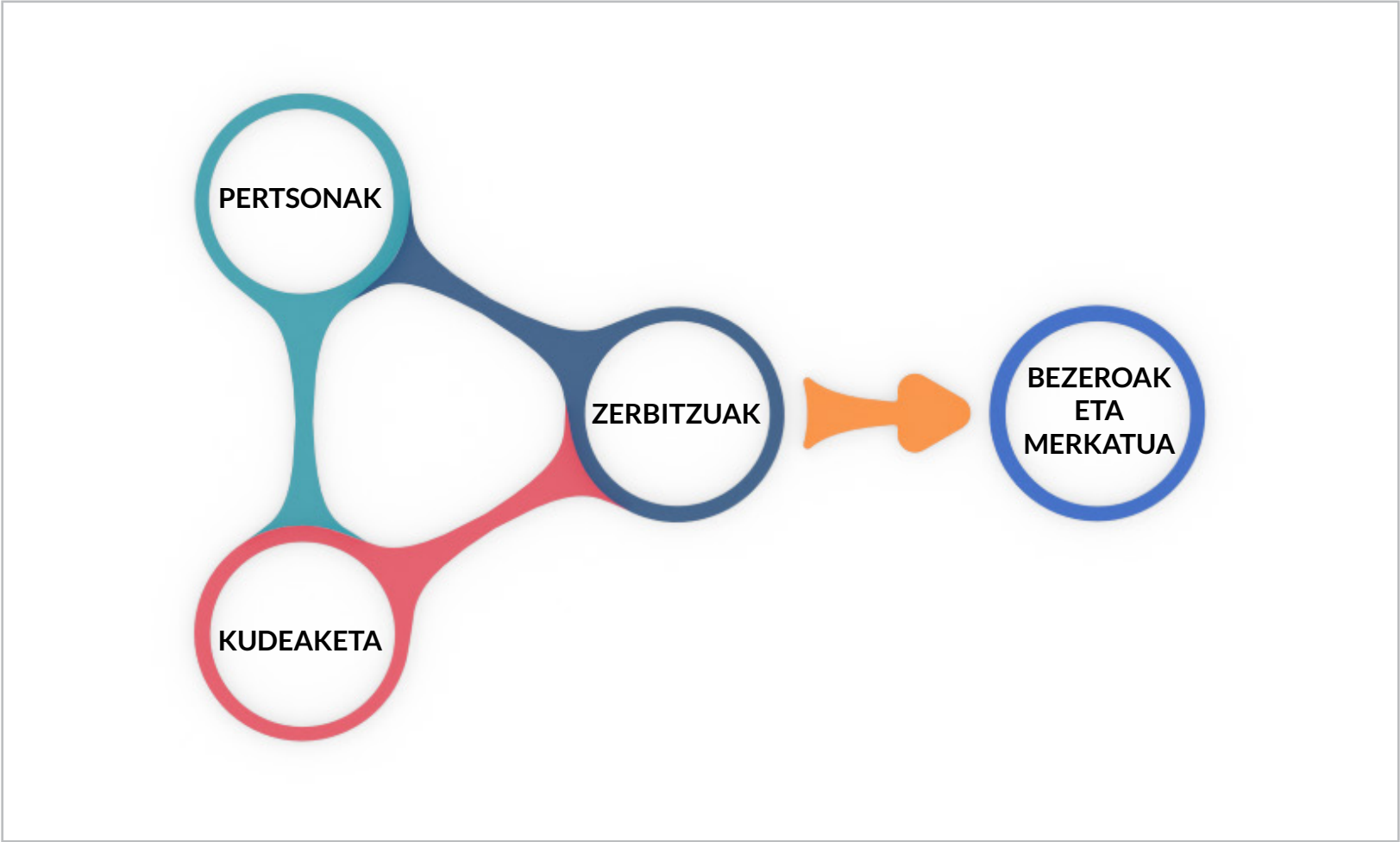
- Berrikuntza esparru guztietan aplikatzea.
- Bezeroei ekarpen diferentzial baliotsua egitea.
- Proiektu partekatu batekoa izatearen sentimendu erreala sortzea pertsonengan.
- Gizartearekiko konpromisoa sustatzea.
- Interes-talde horientzat emaitza onak lortzea modu iraunkorrean eta orekatuan.

Eremu estrategikoak

2020ko ekitaldia 2018-2020ko Plan Estrategikoaren azkena da, non sartu baitira lan-eremuak funtsezko elementu gisa; hala, Pertsonak, Kudeaketa eta Zerbitzuak

ditugu, eta hori guztia Bezeroei eta Merkatuari zuzenduta dago. Horretarako, erronkak, adierazleak eta helburuak definitu ditugu.

Grafikoa. Eremu estrategikoak



GRI
102
14

Gertaera garrantzitsuak

2020

- Kudeaketa aurreratuaren Euskal Saria Estrategia elementuan, Eusko Jaurlaritzak Euskaliten bi-dez emana.
- Q ziurtagiri jasangarria, Evolution Excellence Plus, Mutualiak Gasteizen duen bereizmen handiko ospitalerako.
- ISO 45001 ziurtagiria, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemari.
- Erronka Garbia zигilua, 2020ko Batzar Nagusia ingurumenaren aldetik iraunkorra den ekitaldi gisa antolatzeagatik.

2019

- UNE 19601 Compliance Penalaren Kudeaketa Sistemaren ziurtagiria.
- EFR ziurtagiria B enpresa proaktiboaren kategorian.
- Q Iraunkorra ziurtagiria Henaoko eta Ercilla klinikako eraikinetarako, Q SOSTENIBLE EVOLUTION EXCELLENCE kalifikazio gorenarekin.
- Erronka Garbia zигilua, 2019ko Batzar Nagusia ingurumenaren aldetik iraunkorra den ekitaldi gisa antolatzeagatik.

2018

- Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria Bezeroak elementuan, Eusko Jaurlaritzak Euskaliten bi-dez emana.
- Osasun Asistentziaren Kalitatearen Bikaintasunaren QH 3 Izar ziurtagiria, Osasunaren Garapen eta Integratzearako Institutuak emana (IDIS).
- 2018ko Euskadi Familia Saria, AFAEk (Acción Familiar Euskadik) emana.
- Berdintasunerako Zirgarri saria, Erantzunkidetasun eta Bateragarritasun kategorian, Bizkaiko Foru Aldundiak eta BBK-k emana.
- Enpresan Bardin saria, enpresa handiaren kategorian, CEBEKek (Bizkaiko Enpresarien Konfederazioak) emana.
- Euskaliten Hazkuntzaren Kudeaketan Jardunbide Egokien Sarian finalista.
- Erronka Garbia zигilua, 2018ko Batzar Nagusia ingurumenaren aldetik iraunkorra den ekitaldi gisa antolatzeagatik.

2017

- ISO 27001 ziurtagiria, Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemari.
- "Bidean" ziurtagiria, Bai Euskarari Ziurtagirien Elkartek emana.
- DIGA saria, irisgarritasuna hobetzeko ezarritako ekintzengatik.
- Fernando Amorrortu saria, "teknologia berriak eta irisgarritasuna gorrentzat" kategorian.
- Erronka Garbia zигilua, 2017ko Batzar Nagusia ingurumen-ekitaldi iraunkor gisa antolatzeagatik.

2016

- Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria, Pertsonak elementuan.
- Kalitate Asistentzialeko Bikaintasunaren QH ziurtagiria, "oinarrizko zигilua + 2 izar" kategorian.
- UNE 179006:2013 ziurtagiria, osasun-arretari lotutako infekzioak prebenitzeko eta kontrolatzeko arriskuen kudeaketa.

GRI
102
12

GRI
102
14

GRI
307
103

GRI
418
103

GRI
419
103

Ziurtagiriak, sariak eta aintzatespenak

	Pertsonen, Bezeroen eta Estrategiaren Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria, Euskadiko kudeaketaren onarpenik handiena. Aintzatespena pertsonen, estrategian eta bezeroen esparruetan Role Model praktikak garatzeagatik.		UNE 19601 Compliance Penalaren Kudeaketa Sistemaren ziurtagiria.
	Kalitatearen Iberoamerikako Saria, Zilarrezko aitortpena, "Erakunde publiko handia" kategorian.		EFR ziurtagiria Proactiva B enpresa-kategorian. Lehen EFR ziurtagiria 2013an.
	DIPLOOS saria, Laneko Segurtasunaren Sari Nazionala		2020: Q Jasangarria Evolution Excellence Plus ziurtagiria Gasteizko EHO eraikinarentzat. 2019: Q Jasangarria Evolution Excellence ziurtagiria Henaoko eta Ercilla klinikako gure eraikinentzat. 2014: Q Jasangarria Evolution Excellence ziurtagiria Henaoko eta Ercilla klinikako gure eraikinentzat.
	"Berdintasuna enpresan" ezaugarria, Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak emana. 2018an eta 2017an ere lortu genuen.		Erronka Garbia zigilua, Batzar Orokorra antolatzeagatik. 2017., 2018., 2019. eta 2020. urteetan lortutakoa.
	Bikaintasunaren Europako EFQM Sarian finalista.		ISO 27001 ziurtagiria, Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemari.
	Bai Euskarari Bidean: Ziurtagiriaren Elkartek emandako ziurtagiria, enpresan euskararen erabilera-maila jakin bat egiaztatzen duena.		ISO 9001 ziurtagiria, Kalitatea Kudeatzeko Sistemari.
	DIGA saria, irisgarritasuna hobetzeko ezarritako ekintzengatik, Shangri-La Fundazioak emana.		ISO 14001 ziurtagiria, Ingurumena Kudeatzeko Sistemari.
	Fernando Pascual Amorrotu saria, "teknologia berriak eta irisgarritasuna gorrentzat" kategorian, Euskal Gorra, Pertsona Gorren Elkartearen Euskal Federazioak emana.		OHSAS 45001 ziurtagiria, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemari.
	Hizkuntza Kudeaketako Kalitate Ziurtagiria.		UNE 179003 ziurtagiria, Pazienteen Segurtasunerako Arriskuak Kudeatzeko Sistemari emana.
	Osasun Asistentziaren Kalitatearen Bikaintasunaren QH 3 Izar ziurtagiria, Osasunaren Garapen eta Integraziorako Institutuak emana (IDIS).		UNE 179006 ziurtagiria, Osasun Asistentziarekin zerikusia duten Infekzioen Zaintza, Prebentzio eta Kontrolerako Sistemari emana.
	Berdintasunerako Enpresan Bardin saria, enpresa handiaren kategorian, CEBEKe (Bizkaiko Enpresarien Konfederazioak) emana.		ISO 50001 ziurtagiria Energia Kudeatzeko Sistemari.
	DIGA saria, irisgarritasuna hobetzeko ezarritako ekintzengatik, Shangri-La Fundazioak emana.		
	Berdintasunerako Zirgari saria, Erantzunkidetasun eta Bateragarritasun kategorian, Bizkaiko Foru Aldundiak eta BBK-k emana.		

GRI
102
12

GRI
307
103

GRI
418
103

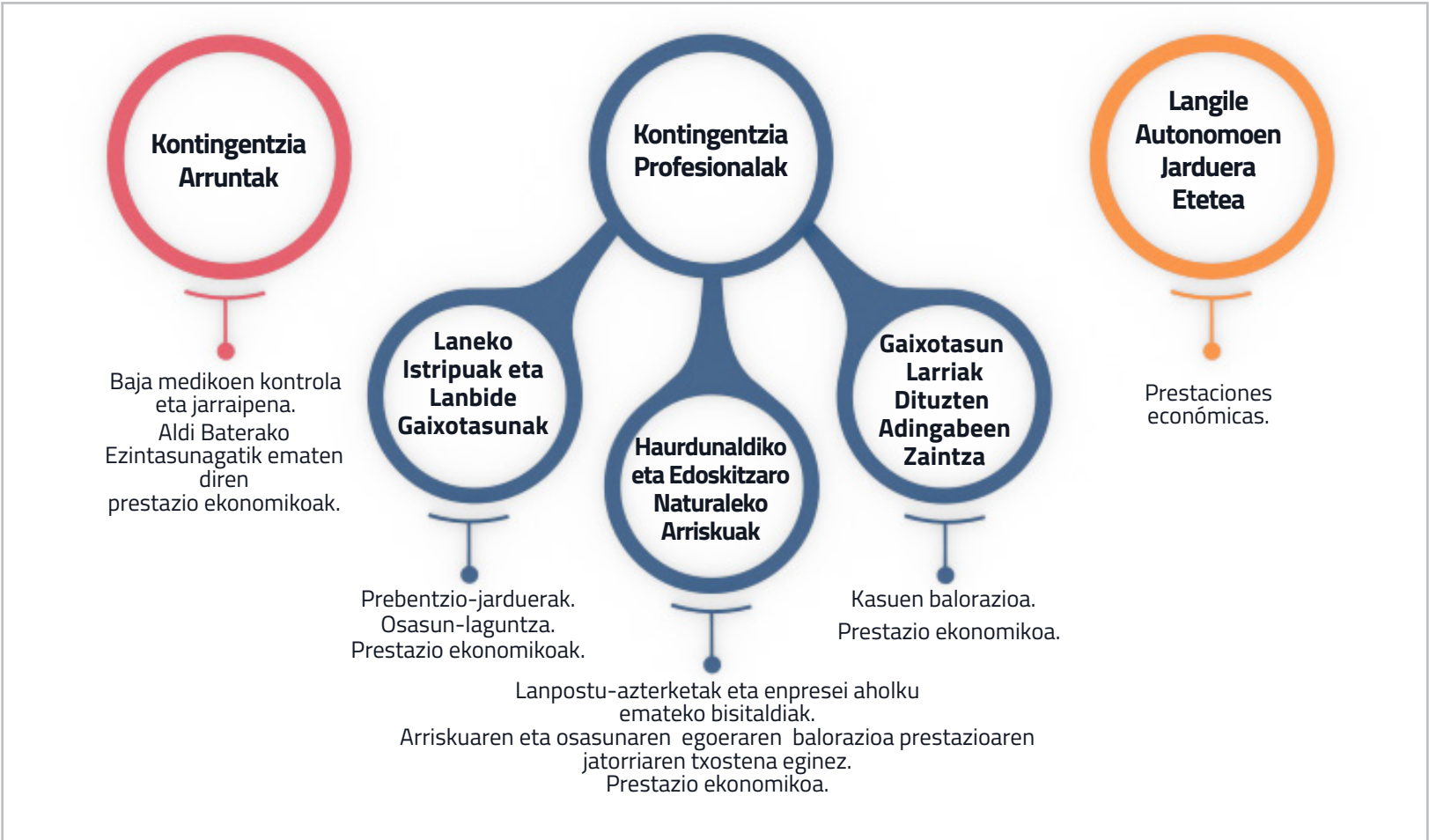
GRI
419
103

Estaldurak eta zerbitzuak

Legeak arautzen ditu Mutualiak eta Gizarte Segurantzaren lankide diren gainerako mutualitateek atxikitako enpresa elkartuei eta langileei eman ahal dizkieten estaldurak.

Hori dela eta, gure ahalegin nagusia da lehendik dauden zerbitzuak hobetzea eta estaldura horien barruan zerbitzu berriak diseinatzea, gure enpresa elkartuen, langile babes-tuen eta atxikitakoen beharrak eta itxaropenak ahalik eta gehien asetzeko.

Grafikoa: Estaldurak eta zerbitzuak hedatuta



GRI
102
2



Nor gara?

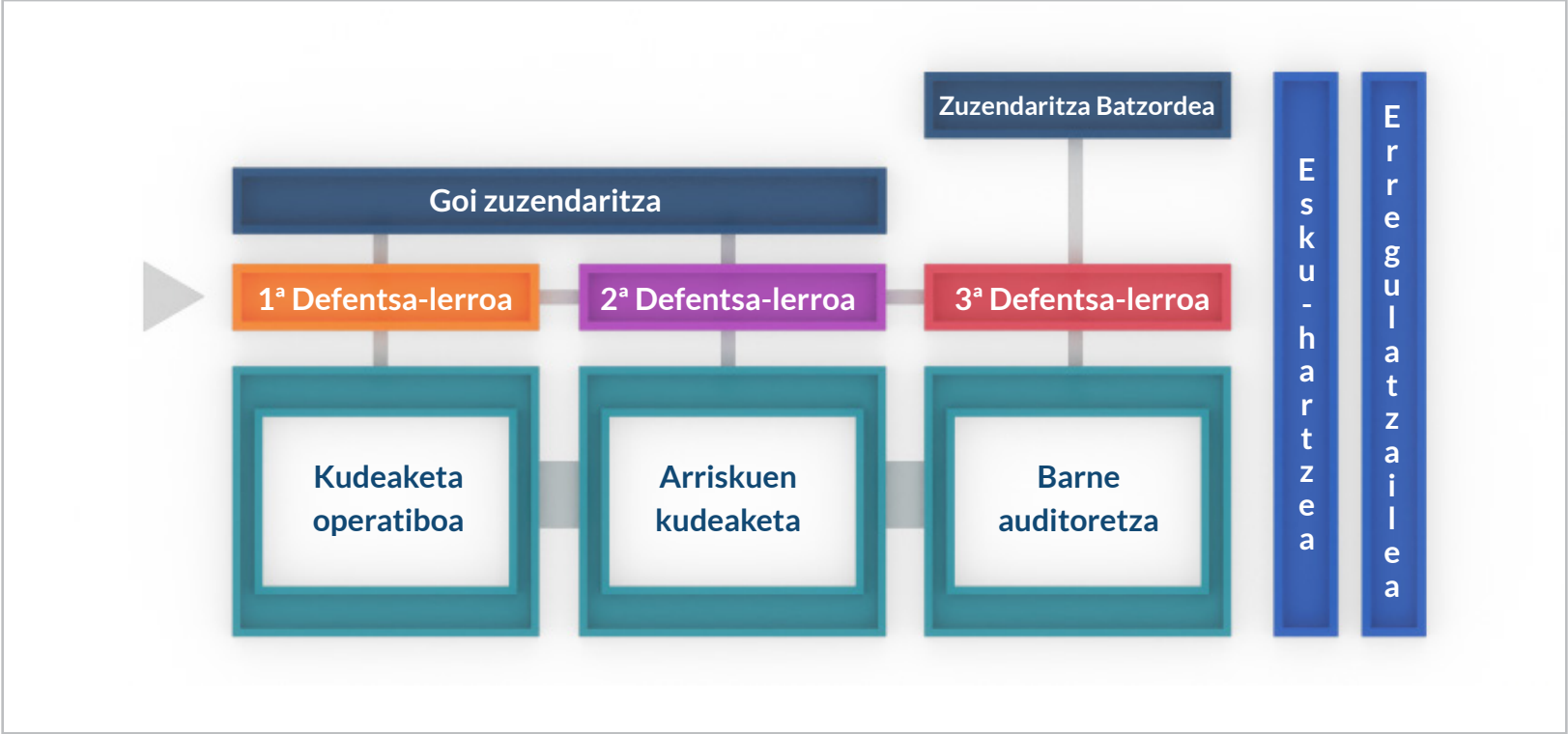
3.4 Arriskuen kudeaketa

Mutualian, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duen mutualitatearen izaera bereziagatik, funts publikoak eta nahitaezko prestazioak kudeatzen baititugu funts horien estalduran eta kontzesioan, gure jardueraren arriskuak kudeatzen ditugu indarrean dagoen legeriari dagokionez eta gure jardueren berezitasunagatik gure interes-taldeengan eragina izan dezaketen beste alderdi batzuei dagokienez.

Hori dela eta, eta arriskuaren kudeaketa integralaren garrantzia ikusita, 2018-2020 Plan Estrategikoan “Hiru defentsa-lerroen eredu ezartzeko” makroproiektua finkatu genuen, eta horri hainbat proiektu lotu eta sartu dizkiogu, hura ezartzea lortzeko.

Hiru defentsa-lerroak ezarri ditugu egitura honen arabera:

Grafikoa: Defentsa-lerroen eskema orokorra



Lehen defentsa-lerroa: Kudeaketa

Arlo guztiek osatzen dute, arriskuen eta haien kudeaketaren jabe dira, eta, beraz, barne-kontrol eraginkorra izan, eta arriskuen gaineko kontrolak etengabe egin behar dituzte egunerokoan. Horrez gain, behar diren neurri zuzentzaileak ezarri behar dituzte prozesu eta kontroleko akatsei aurre egiteko.

Bigarren defentsa-lerroa: Arriskuen

Antolakuntza eta Arriskuak Kudeatzeko Arloa, prozesuak eta egiturazko taldeek eta/edo talde iraunkorrek osatzen dute.

Antolakuntza eta Arriskuak Kudeatzeko Arloa. Haren eginkizun nagusia da Mutualiako arriskuak kudeatzeko sistema definitzea eta berrikustea, arrisku-mapak egitea sustatzea eta ezarritako ekintza-planen jarraipena egitea, identifikatutako arrisku-mailak minimizatzeke.

Mutualiaren prozesuak, helburu estrategikoen eta proiektuen jarraipena egiten dutenak.

Mutualiaren prozesuak. Ezarritako helburu estrategikoen eta proiektuen jarraipena egiten dute, eta, desbideratzerik izanez gero, ekintza zuzentzaileak ezartzeko eskatzen diete arloei.

Politika eta Estrategia Prozesuan, arrisku-mailen aldi-zkako azterketa eta jarraipena egiten dugu, barne-kontrolerako nahikoa mekanismo daudela bermatuz, eta arloen kudeaketan arrisku-estrategia integratzeaz arduratuz.

Egiturazko eta/edo etengabeko taldeek hainbat arlotako ekintzen jarraipena egiten dute, eta aplikatzekoak zaizkien politiketan eta/edo araudietan ezarritakoa betetzen eta garatzen dela kontrolatzen dute.

Hirugarren defentsa-lerroa: Barne auditoretza

Barne-auditoretzaren funtzioak modu independentean

GRI
102
11

GRI
102
14

GRI
102
15

eta objektiboan berrikusten eta baliozkotzen du Arriskuen Kudeaketako, Kontrol eta Gobernu Korporatiboko prozesuen eraginkortasuna, baita lehen eta bigarren defentsa-lerroek nola funtzionatzen duten ere, horrela balioa gehitzeko eta Mutualiaren eragiketak hobetzeko.

Hiru defentsa-ildoen eredua indartzeko, 2019. urtean, Zuzendaritza Batzordearen Auditoretza Batzordea sortu

zen, eta Mutualiaren barne-auditoretzaren arloa hierarkiki eta funtzionalki haren mende jarri zen, independentzia osoa bermatuz.

Eredu horren bidez, kontrol-egitura ezin hobea bermatzen dugu, arrisku-mailei buruzko informazioa erakundean hedatzeko eta maila onargarrietan egon daitezen gure helburu estrategikoak lortzeko.

Grafikoa: Hiru defentsa-lerro



Arloak

Arriskuen eta Prozesuen Kudeaketa

Barne Auditoretza

GRI 102 11

GRI 102 14

GRI 102 15

3.5 Kode Etikoa, Politika eta Arrisku Penalen Prebentzio-rako Plana

Kode Etikoak Mutualia osatzen dugun pertsona guztion jokabide profesional eta etikoari buruzko barne-arau nagusiak biltzen ditu, besteak beste, tratu-berdintasuna eta bereizkeriarik eza, laneko segurtasuna eta osasuna, intimitaterako eskubidea, ebaluazioa, prestakuntza eta informazioa, eta interes-gatazka.

Mutualia lanean ari da balioei lotutako bere kultura korporatiboa hedatzeko. Balio horiek lotuta daude jokabide etikoekin eta esparru horren barruan erabakiak hartzearekin. Horretarako, une honetan, proiektu bat garatzen ari da Deustuko Unibertsitateko Etika Aplikatu Zentroaren kontseilatzeko eta aholkularitza-zerbitzuetan eta prestakuntzan oinarrituta. Proiektu horren irismena da: antolakuntzan kultura etikoa sustatzea eta praxi profesionalean sor daitezkeen dilema etikoak ebaztea, erakundeko hainbat maila baliabidez hornitzea, Kode Etikoa berrikustea eta Etika Batzordearen foroan erabakiak hartzeko esparrua ezartzea.

Gobernu Korporatiboaren Politika Orokorrearekin bat etorritik, Zuzendaritza Batzarrek 2019ko urrian onartutako Delituak Prebenitzeko Politikak (Compliance Penal) ereduaren elementu nagusiak hartzen ditu barne, eta helburuak zehazten ditu zigor-arloko araudia behar bezala betetzen dela bermatzeko erakundeak duen borondateari lotuta. Gobernu- eta partaidetza-arganoetako kide guztiek, goi-zuzendaritzako langileek eta gainerako langileek ezagutu eta bete behar dute, bai eta Mutualiaren izenean eta hura ordezkatuz jarduten dutenek ere.

Komunikaziorako barne-atari korporatiboan eta webgunean dago argitaratuta, Mutualian ezarritako pertsona juridikoen erantzukizun penala prebenitzeko planaren funtsezko zutabeak diren gainerako dokumentuekin batera.

Kode Etikoa eta Compliance Penaleko Politika betetzen direla bermatzeaz arduratzen den organoa Betetze Korporatiboko Batzordea da. Indarrean dagoen araudiak arlo guztietan duen eragina aztertzeaz eta Mutualian eragiten dizkiguten arrisku penalak identifikatzeaz arduratzen da, eta, horretarako, arrisku penalen mapa egiten du, ezarri dugun arriskuaren kudeaketa integralaren sistematikarekin. Otsailaren 20ko 1/2019 Lege Organikoak Zigor Kodean egindako azken erreformak zabaldu egin zuen pertsona juridikoak erantzule izan

daitezkeen delituen zerrenda. 2020ko ekitaldian, arrisku penalen ebaluazioa berrikusi da, delitu-mota berrieke lotutako jokabideen analisia eta, beren jardueraren dela-eta, arrisku penalen eraginpean dauden arloetan ezarritako kontrolen analisia barne hartuta.

Hala, Kode Etikoa, Compliance Penalaren politika, arriskuen mapa, debekatutako jokabideen katalogoa eta komunikazio eta salaketarako kanalaren prozedura –2020an gure kanpoko interes-taldearen eskura ere jarri dena– dira pertsona juridikoen erantzukizun penala prebenitzeko planaren funtsezko oinarriak. Mutualian ezarritako plan horren helburua da antolamendu- eta kudeaketa-eredu bat eraginkortasunez ezartzea eta gauzatzea, delituak egiteko arriskua modu nabarmenean prebenitzeko edo murrizteko zaintza- eta kontrol-neurri egokiekin.

Betetze Korporatiboko Batzordeak, Betetze Korporatiboko zuzendaria buru dela, bere kideak etengabe gaitzeko programa bat ezartzen du, bere jardueraren zati gisa. 2020. urtean, nabarmentzekoa da Espainiako Compliance Elkartearen (ASCOM) eta Compliance Elkarleen Nazioarteko Federazioaren (IFCA) Compliance ziurtagiria, kide batek lortu zuena sei hilabetez Deustuko Unibertsitateko Compliance Officer ikastaroa egin ondoren.

Mutualiak pertsona guztiak arlo horretan sentsibilizatzeko aldizkako prestakuntzaren eta barne-komunikazioaren plangintzaren testuinguruan, osasun-krisia gorabehera, urteko bigarren seihilekoan Etikako prestakuntza-programako talde-jardunaldi ugari egin dira Kudeaketaren Jarraipen Batzordearentzat, Enpresa Batzordearentzat eta liderren kolektiboarentzat (BOGA).

Gainera, Betearazpen Korporatiboko Batzordeak berariazko espazio berri bat ireki du atari korporatiboan, arrisku penalei aurrea hartzeko planarekin lotutako funtsezko dokumentazio guztia hartzeko, eta interesgarriak diren edukien berri arinago emateko eta partekatzeko, erakundeko pertsona guztiengana iritsiz.

2020ko abenduan, AENOREk lehen jarraipen-auditoretza egin dio Mutualiaren Compliance Penaleko kudeaketa-sistemari, eta sistemaren elementu guztiak egiaztatu dira, UNE 19601:2017 erreferentziako arauan zehaztutako betekizunei dagokienez. Ziurtagiri hori 2019ko abenduan lortu zen eta 2023ko urtarilerara arte egongo da indarrean.

GRI 102 16

GRI 102 17

GRI 205 103

Finantza-inbertsioen jokabide-kodea

“Irabazi asmorik gabeko erakundeek baloreen merkatuan aldi baterako finantza-inbertsioak egiteari buruzko Jokabide Kodea” bete genuen. Kode hori Balore Merkatuko Batzorde Nazionalaren Kontseiluak 2019ko otsailaren 20an hartutako Erabakiaren bidez onartu zen, eta BOEn argitaratu zen 2019ko martxoaren 5ean.

MUTUALIAk kode hori zuzentzen duten printzipioak zabaldu ditu egiten dituen finantza-inbertsio guztietara.

Horretarako, erakundearen izaerari egokitutako inbertsio-politika definitu du, barne-kontrolako funtzioa du, aginte eta independentziarekin, inbertsio-politika betetzen dela egiaztatzeaz arduratzeko, eta Finantza Inbertsioen Batzorde bat sortu du, behar diren ezagutza teknikoak dituzten zuzendaritzako langileek osatua eta, aldi berean, hirugarrenen aholkularitza profesionala duena.

Inbertsio Batzordearen txostena betetze-mailari buruz

Inbertsioen Jokabide Kodea betetzen dela kontrolatzeko

adierazle hauek zehaztu dira, eta 2020ko ekitaldian balio hauek aurkeztu dira:

Taula: Inbertsioen adierazleak

Adierazlea	2019	2020
Epe laburreko likidezia (Egokia 1 eta 1,5 artean; 2 baino gehiagok Diruzaintzako soberakina adierazten du) ¹	1,7351	1,4886
Segurtasu (onartutako gutxienezkoa S&P-ren arabera)	BBB	BBB
GS errentagarritasuna (Gizarte Segurantzaren Kudeaketako Diruzaintzako guztizkoa)	%2,23	%1,60
OH errentagarritasuna (Ondare Historikoaren Kudeaketako Diruzaintzako guztizkoa)	%1,71	%1,575
Eragiketa espekulatiboen zenbakiak	Bat ere ez	Bat ere ez

Aurreko Jokabide Kodea alde batera utzita, Mutualiak azaroaren 14ko 1622/2011 Errege Dekretuaren 30. artikuluan ezarritakoa ere bete du. Errege Dekretu horren bidez, Mutualitateak Kudeatzeko Lankidetzari buruzko Erregelamendu Orokorra aldatu zen. Lege horrek finantza-inbertsioak eta erreserba eta funts propioak gauzatzeko modua arautzen ditu, eta 2020ko ekitaldian egindako finantza-inbertsioen eskuratzeko eta besterentze guztietarako aplikatu da.

Azkenik, prozedura gardenagoa izan dadin eta Finantza Inbertsioen Jokabide Kodeari berari jarraituz, Mutualiak “Jokabide Kodearen betetze-mailari buruzko Inbertsio Batzordearen txostena” egiten du urtero. Txosten hori Zuzendaritza Batzordearen onespeneraren mende jartzen da, eta horren berri ematen zaie enpresaburuei Ohiko Batzar Orokorrean.

Nor gara?

3.6 Nazio Batuen Itunari atxikitzea

Munduko Itunaren Hamar Printzipioak Nazio Batuek giza eskubideen, lanaren eta ingurumenaren arloetan eta ustelkeriaren aurkako gaietan emandako ebazpenen ondorioa dira, eta adostasun unibertsala dago haien inguruan.

Mutualia 2009. urtetik dago ekimen horri atxikita, 10 printzipioak onartzen ditu eta konpromisoa hartu du barne-mailan ezartzeko, giza eskubideak eta lan-arauak errespetatuz, ingurumena zainduz eta gardentasunez jokatzeko bere jardueran eta eragiketetan. Konpromiso horren ondorioz, memoria honetan aditzera eman behar ditugu urtero arlo horretan egindako aurrerapenak.

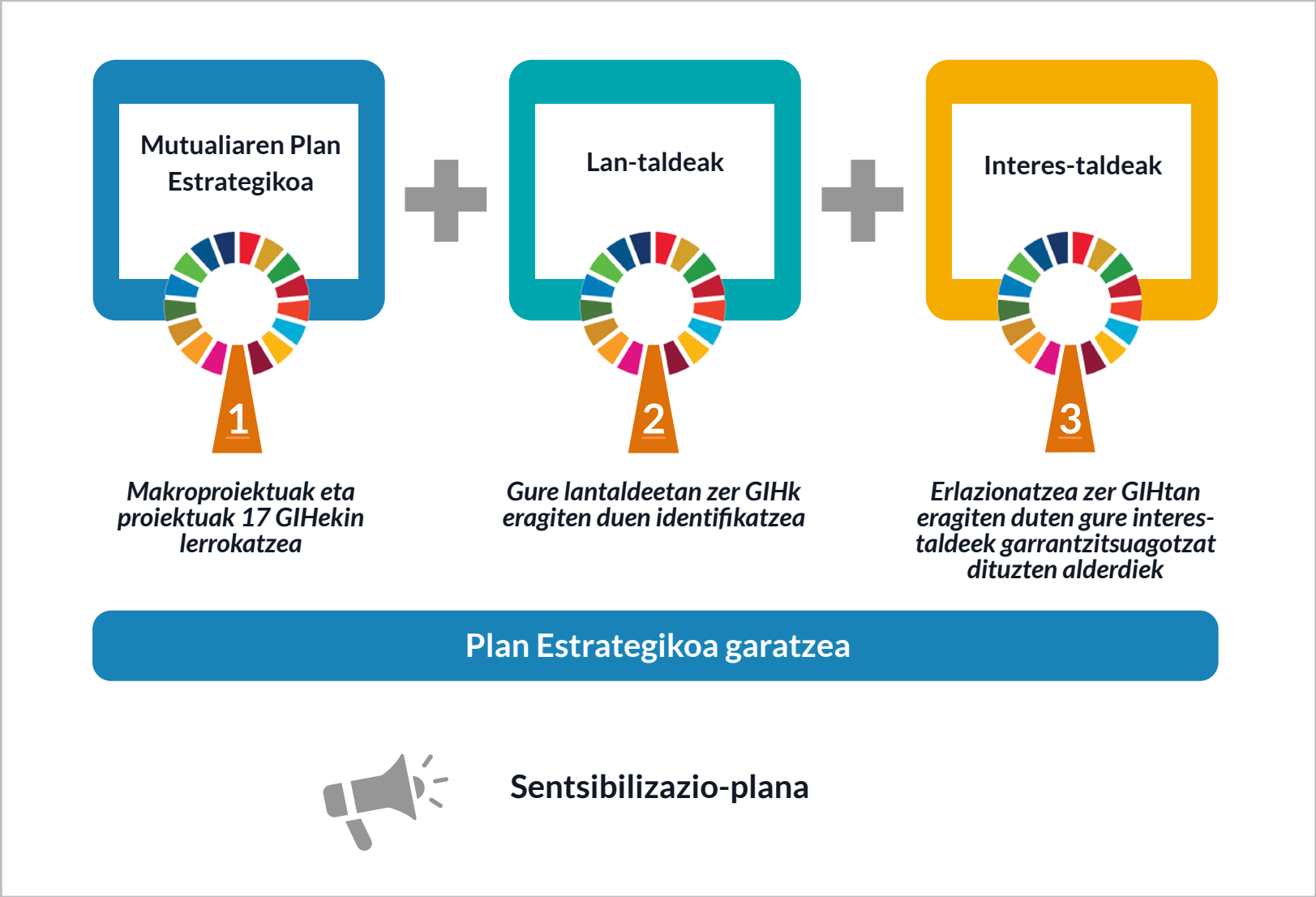
2020an, Garapen Jasangarriko Batzordeak, Mutualiarentzako garrantzitsuak eta funtsezkoak diren GJHak identifikatu ondoren, interes-talde guztien iritzia-
ren arabera, lanean jarraitu du, Agenda 2030aren ildoan

agenda bat landuz, Gobernuak markatutakoari jarraikiz. Agenda horretan, helburu bakoitzeko identifikatu dira mutualitateak GJH bakoitzari ekarpen gisa egin dituen eta etorkizunean egingo dituen proiektuak, horrela Nazio Batuek ezarritako helburuetan finkatutako helburuak lortzeko.

Gure proiektuek eta eguneroko jarduerak GJHetan duten eragina pertsonen komunikatzeko jasangarritasunaren kontzeptua hurbilagoa eta errealagoa izatea ekartzen du, eta gure erakundearen garapen jasangarria bermatzea lortzen da.

GRI edukien taulan zutabe bat dago, GRI adierazleen, GJHen eta Munduko Ituneko printzipioen artean dagoen korrespondentziarekin.

Grafikoa: Iraunkortasuna txertatzeko urratsak.



GRI
102
16

GRI
102
17

GRI
205
103

GRI
102
12

GRI
102
14

2020. urtea plan estrategikoaren azken aldia da, eta ekitaldi honetan proiektuak hedatzen eta haiekin aurreratzeko jarraitu da, eta hurrengo plan estrategikoan jarraituko ez dutenak itxi dira.

Mutualiaren estrategia guztia GJHein lerrokatzeko, erakundearen hainbat ildo aztertu dira:

- GJHein lerrokatutako makroproiektuak eta proiektuak.
- GJHetan eragina duten eta abian dauden taldeak.

- Interes-taldeek identifikatutako alderdi materialak, eragiten dituzten GJHein lotuta.

Plan estrategikoa abian jartzean, funtsezko zereginetako bat Mutualian lehentasuna duten GJHak identifikatzea izan da. Horretarako, kontuan hartu dira, alde batetik, eragin handiena izan dezaketenak gure jarduera-motagatik, eta, bestetik, gure interes-taldearen beharrak eta eskaerak. Mutualia atxikita dagoen borondatezko politikak ere kontuan hartu dira.

Grafikoa: Mutualiak bere estrategia garatzeko lehenetsitako GIHak



3.7 Rama korporazioa

RAMA KORPORAZIOA lankidetzakomuneko proiektu bat da; hasieran Corporación Mutua izandakoa osatzen zuten mutualitateek eman diote jarraipena. Elkarte hori nortasun juridiko propioarekin gabeko entitate gisa formalizatu zuen, Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiaren 2016ko urtarrilaren 13ko Ebazpenak, horren bidez, data bereko Aliantza Estrategikorako Akordioa onartu baitzen, zazpi mutualitatek sinatuta.

Era berean, RAMA korporazioa izena (Mutualitate Elkartuen Laguntza Sarea) eta hura osatzen duten mutualitate bakoitzaren irudi komuna erabiltzea onartu zen, sinatzen duten mutualitateek egiten dituzten zerbitzuak egiteko, eta marka Patenteen eta Marken Erregistroen Espainiako Bulegoan erregistratu zen. Mutualitateek Gizarte Segurantzarekin lankidetzak duten erakunde gisa legez esleituak dituzten baliabide publikoak ahalik eta hobekien eta modurik eraginkorrean kudeatzeko tresna erabilgarri hori lankidetzak eta kooperazio-esparru egonkorra da, akordioaren xedean adierazten den bezalaxe, mutualitateei esleituak jarduerak eremuetan, hala nola, osasun-prestazioak elkarri ematean, kontingentzia arruntengatik aldi baterako ezintasunaren prestazio ekonomikoa kontrolatzean eta haren jarraipena egitean, instalazioak eta laguntza-zentroak batera erabiltzean, bai eta ikerketa-, garapen- eta berrikuntza-jardueretan ere, laneko kontingentziak murrizteko eta mutualitateek kudeatzen dituzten baliabide publikoetan eraginkortasun handiagoa bultzatzeko.

2019ko ekitaldian aldaketa batzuk izan dira Rama

korporazioaren osakeran. Alde batetik, Ibermutuamur eta Mutua Gallega batu dira, eta Ibermutua sortu da. Bestetik, MC Mutuaren baja izan da. Beraz, hauek osatzen dute RAMA korporazioa: Ibermutua, Mutua de Accidentes de Canarias (MAC), Cesma, Unión de Mutuas eta Mutualia.

RAMA korporazioa osatzen duten zentroen bidez, laguntza- eta administrazio-zerbitzu gehiago eskaintzen ditugu, eta, horrela, laguntzen dugu gure talde babestuen osasun-laguntza, kudeaketak eta izapideak lortzen.

Itun horren bidez, laguntza-sare zabala eratu dugu probintzia guztietan, 190 zentroren bidez; horietako 5 ospitaleak dira, 151 laguntzakoak eta 32 administrazioak. Era berean, RAMA korporazioak bi ospitale intermutual ditu.



Grafikoa: RAMA korporazioaren banaketa geografikoa



3.8 Interes-taldeen konpromisoa eta parte-hartzea

Mutualian, interes-taldeak gure erakundearen parte dira, elementu garrantzitsuak. Gure interes-taldeak identifikatzen eta definitzen ditugu, ezagutzeko, komunikatzeko, inplikatzeko eta haiekin elkarreraginean aritzeko, gure jarduera-eremu guztietan bikaintasuna lortze aldera.

Gure inguruan eta gure ikuspegi estrategikoan konfiantza sortzeko, garrantzitsua iruditzen zaigu gure jardueren eragina duten taldeekin dugun harremana, erantzukizun sozialaren ikuspuntutik.

Illo horretan, gure interes-talde guztien parte-hartzea behar dugu, gure helburuak modu iraunkorrean betetzeko. Inplikazio eta konpromiso hori lortzeko, konfiantza metatuko duten harremanak eraiki behar dira, haien itxaropenak eta beharrak ezagutu eta haiei erantzun ahal izateko, eta Mutualiaz duten pertzepzioa hobetzeko.

Harreman hori lagungarria da gure aurrerapenerako, eta gure lehiakortasuna eta garapen iraunkorra handitzeko.

Mutualiaren estrategiaren definizioa, besteak beste, gure interes-taldeengandik jasotako informazioan oinarritzen da. Horretarako, hainbat komunikazio-iturri ditugu, eta horiek bide ematen dute talde bakoitzarekin etengabe elkarrizketan jarduteko, informazioa gure hausnarketa-prozesuan modu egituratuan txertatzeko. Hona hemen informazio-iturri nagusiak:

Grafikoa: Informazio-iturriak.



Mutualiak beste informazio-iturri batzuk kudeatzen ditu, inguruan gerta daitezkeen aldaketak ulertzeko eta haiei aurrea hartzeko (administrazioa/erakundeak, merkatua – bezero potentzialak– eta/edo sektorea). Horregatik, gure erakundea Lan Istripuen Mutualitateen Elkarteko (AMAT) Zuzendaritza Batzordean dago, baita Euskadiko hainbat enpresa-elkartetan ere, hala nola CEBEK, ADEGI edo EUSKALITen.

Gizarte Segurantzaren Kontu-hartzailetza Nagusiak urtero ikuskatzen ditu erakundearen kontabilitateko egoe-ra-orriak, Gizarte Segurantzarekin erakunde laguntzailea den aldetik, eta, beraz, funts publikoak egoki erabiltzen direla bermatzen du. Era berean, kudeaketaren eraginkortasuna eta gardentasuna bermatzeko, Mutualian hainbat kudeaketa-sistemaren ziurtagiriak ditugu, AENOR erakunde ziurtatzaileak urtero ikuskatzen dituenak:

- UNE-EN-ISO 9001:2015, Kalitatea Kudeatzeko Sistemari.
- OHSAS 18001:2007, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemari.
- UNE-EN-ISO 14001: 2015, Ingurumena Kudeatzeko Sistemari.
- UNE 179003:2013, Gaixoaren segurtasunerako arriskuen kudeaketa.
- UNE 179006:2013, Ospitaleetako osasun-arretarekin zerikusia duten infekzioak zaintzeko, prebenitzeko eta kontrolatzeko sistema.
- UNE-EN ISO 50001:2011, Energia Kudeatzeko Sistemari.
- UNE-EN ISO 27001: 2014, Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemari.
- Efr Familia Erantzukizuneko Enpresa.
- UNE 19601:2017, Compliance Penalaren Kudeaketa Sistemaren ziurtagiria.

Neurri horiek guztiak Nazio Batuen Munduko Itunaren hamargarren eta azken printzipioari dagozkio; horren arabera, “enpresek ustelkeria-mota guztien aurka lan egin behar dute, estortsioa eta eroskeria barne hartuta”.

Mutualiaren ustez, garrantzitsua da mezuak argi eta erraz helaraztea interes-talde guztiei, eta, jakina, haien iritzia jakitea eta bakoitzak helarazi nahi dizkigun hobekuntza-ideia guztiak biltzea.

Hori dela eta, interes-talde horien informazioa bildu eta aztertu ondoren, gure hausnarketa estrategikoko prozesuan sartu, eta hainbat arlotako urteko ekintza-planen bidez zabaltzen dugu. Izan ere, urteetan zehar informazio-iturri horien azterketa sistematikoa islatu da gure kudeaketan zuzeneko eragina duten estrategien eta ekintzen garapenean.

Taula: Interes-taldeak eta parte hartzeko ekintzak

Interes-taldea	Parte hartzeko ekintzak
Bezeroak (enpresak eta atxikitako langileak)	• Enpresa mutualisten gogobetetasunari buruzko inkestak. • Bilerak enpresa mutualistekin eta aholkulariekin. • Iradokizun-, kexa- eta erreklamazio-sistema (webgunea, estraneta, contact center, Lanaren, Migrazioen eta Gizarte Segurantzaren Ministerioaren bulego birtuala, etab.). • Mutualia foroan jasotako proposamenak eta ekarpenak. • Focus Group. • Eguneroko jarduera / zerbitzua egitea (kudeatzaile integrala).
Bezero erabiltzaileak (menpeko langileak eta atxikitakoak)	• Osasun-laguntzaren gogobetetasun-inkestak. • Prestazio ekonomikoen gogobetetasun-inkestak • Iradokizun-, kexa- eta erreklamazio-sistemak (webgunea, estraneta, ContactCenter, Lanaren, Migrazioen eta Gizarte Segurantzaren Ministerioaren bulego birtuala, etab.). • Focus Groups. • Eguneroko jarduera / zerbitzua egitea.
Pertsonak	• Pertsonen gogobetetasunari buruzko inkestak. • Arrisku psikosozialei buruzko inkesta. • Boga. • Iradokizun-sistema. • Prozesu-taldeak/Hobekuntza-taldeak/Saio klinikoak. • Bilerak langileen ordezkarekin. • Elkargunea. • Diagnostikoa eta Berdintasun Plana. • Eguneroko jarduera/zuzeneko harremana.
Aliatuak	• Rama korporazioaren bilerak. • Gogobetetasunari buruzko inkestak.
Hornitzaileak	• Hornitzaileak homologatzeko eta ebaluatzeko sistemak. • Iradokizun-, kexa- eta erreklamazio-sistemak (webgunea, estraneta, ContactCenter, Lanaren, Migrazioen eta Gizarte Segurantzaren Ministerioaren bulego birtuala, etab.). • Bezeroek osasun-laguntzako kanpo-hornitzaileek emandako zerbitzuekin duten gogobetetasun-maila ebaluatzea. • Mahai-inguruak hornitzaileekin.
Sozietatea	• Sozietatearen gogobetetasun-inkesta. • Aldizkako bilerak elkarrekin eta erakundeekin.
Gobernuko eta Partaidetzako organoak	• Batzorde Nagusiaren bilerak. • Zuzendaritza Batzordearen bilerak. • Batzorde Betearazlearen bilerak. • Kontrol eta Jarraipen Batzordearen bilerak.
Lanaren, Migrazioen eta Gizarte Segurantzaren Ministerioa	• Bilerak Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarekin. • Araudia aldatzea eta eguneratzea, sektorean aplikatzeko. • Gizarte Segurantzaren Kontu-hartzailetza Nagusiaren auditoretza. • AMAT.

4. 2018-2020 Plan Estrategikoa

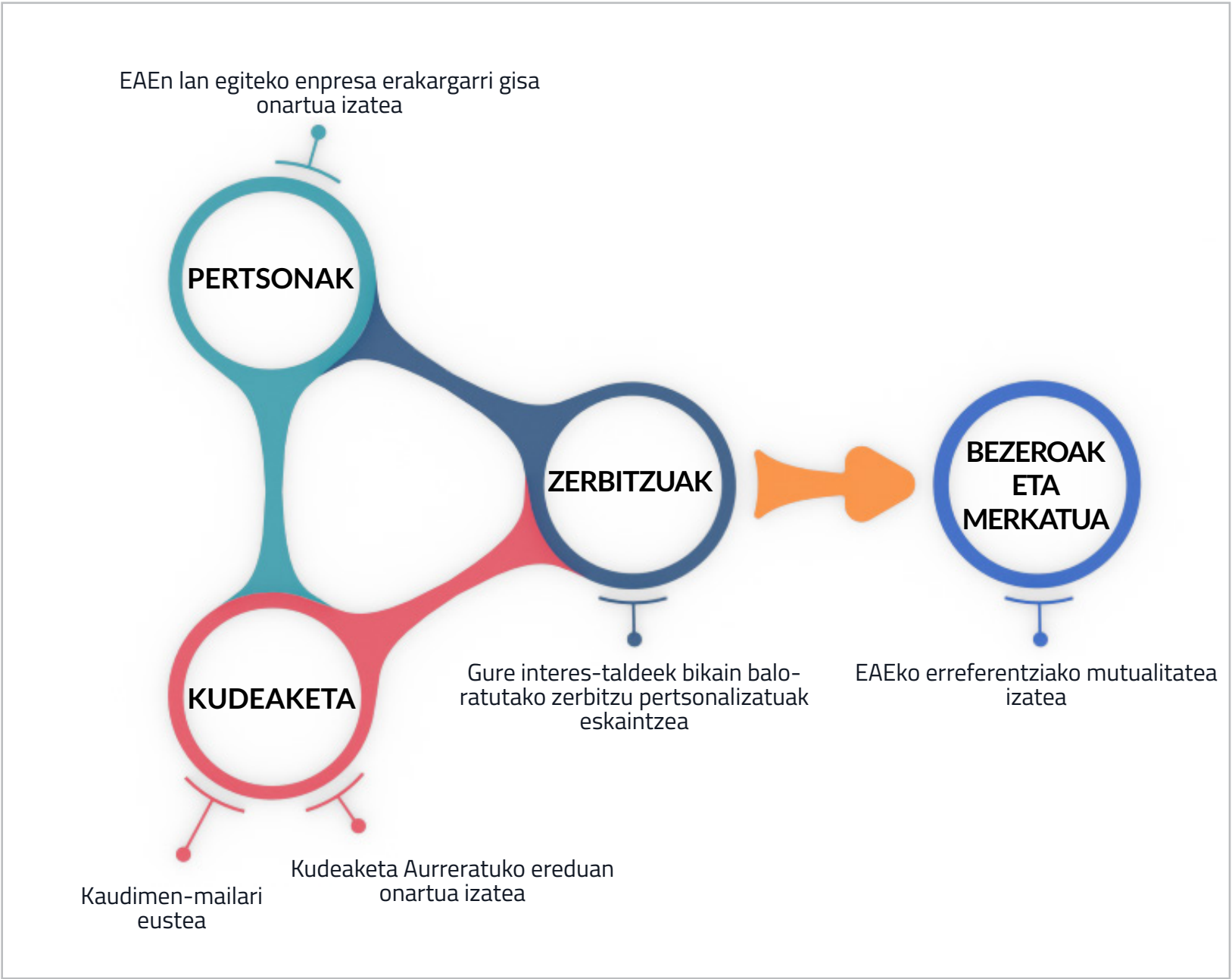
Aurreko hausnarketa estrategikoaren (2015-2017) in-darraldia amaitu ondoren, 2018-2020 aldirako Plan Estrategikoa egin genuen parte-hartzean oinarrituta, erakundeko pertsonek ekarpenak egin zitzaizten.

Plan estrategiko honetan definitu ziren eta ikuspegitik abiatzen diren funtsezko elementuetako batzuk honako eremu estrategiko hauek dira: pertsonak, kudeaketa, zer-bitzuak eta bezeroak eta merkatua.

Eremu horien mende daude ezarritako erronka strategi-koen arabera identifikatu ziren 99 proiektuak.

2020. urtea plan estrategikoaren azken aldia da, eta eki-taldi honetan proiektuak hedatzen eta haiekin aurreratzen jarraitu da, eta hurrengo plan estrategikoan jarraituko ez dutenak itxi dira.

Grafikoa: Eremu estrategikoak erronka estrategikoekin



Grafikoa: Plan Estrategikoaren egitura

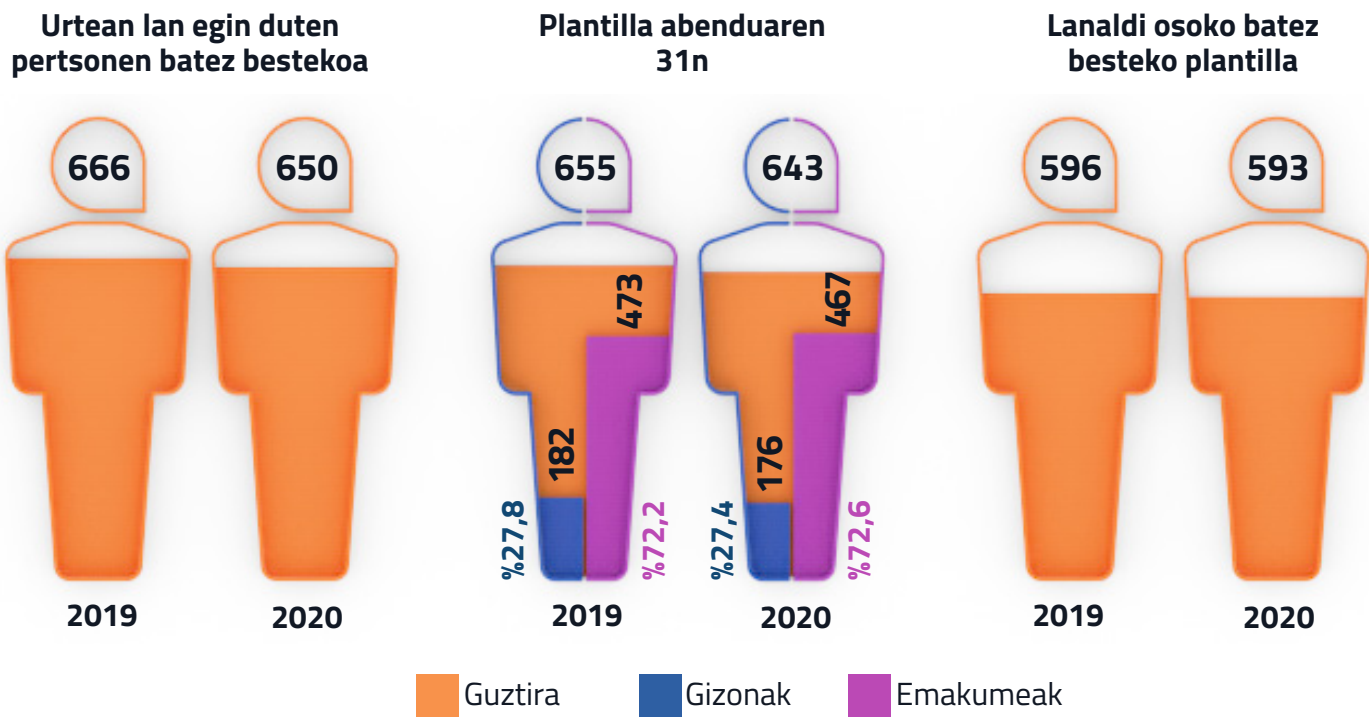


4.1 Pertsonak

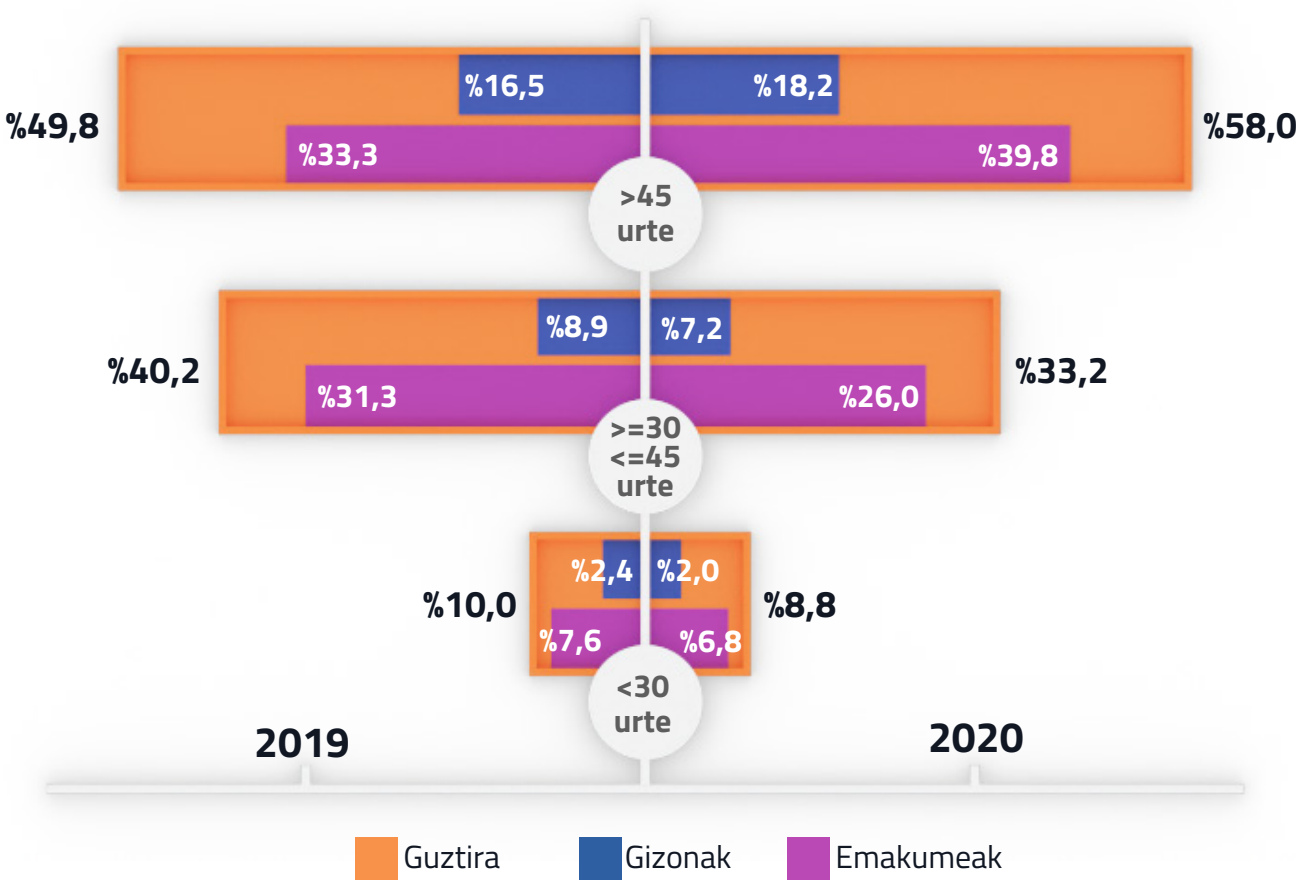
Pertsonen arloko erronka estrategikoa da "Euskal Autonomia Erkidegoan lan egiteko enpresa erakargarri gisa aitortua izatea". Aurten, erronkak garrantzi eta dimentsio handiagoa hartu du SARS-CoV-2 pandemiaren ondorioz, eta aparteko ekitaldia izan da Mutualiako pertsonen

kudeaketaren esparruan. Izan ere, plangintza osoa aldatu da, eta esku hartzeko lehentasunak aldatu behar izan dira, ahaleginak eginez segurtasunaren eta osasunaren esparruetan, antolamendu-malgutasunean eta zerbitzuen prestazioa eta pertsonen osasuna bermatzeko.

Grafikoa: Pertsona-kopurua



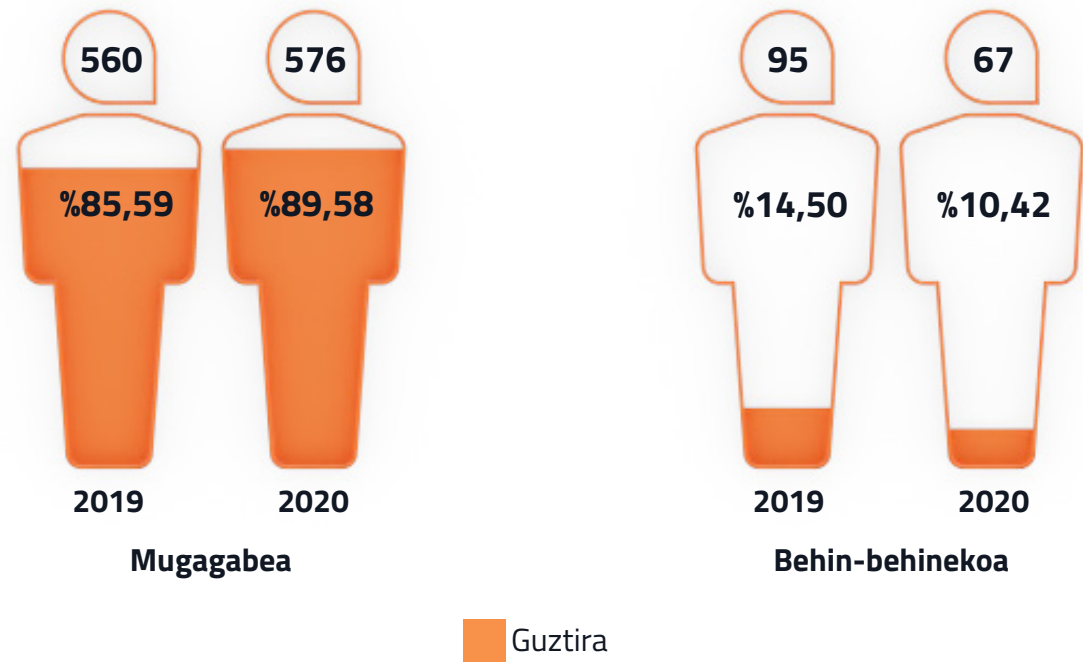
Grafikoa: Pertsonen banaketa adin-tartearen arabera



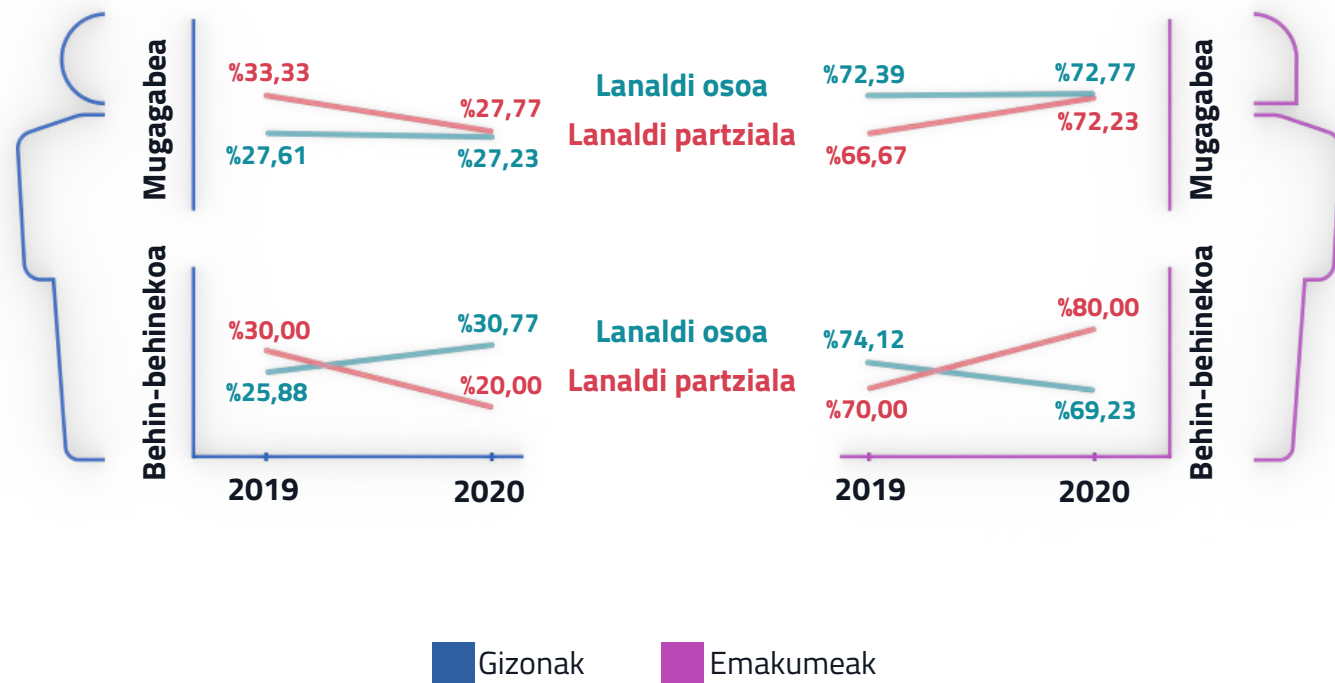
Taula: Pertsonen banaketa genero eta kualifikazioaren arabera

Taldea / Maila	Kualifikazioa	Emakumeak		Gizonak	
		2019	2020	2019	2020
G0N0	Goi mailako tituluduna	%0	%0	%100	%100
G1N1	Goi mailako tituluduna	%37,90	%40,74	%62,10	%59,26
G1N2	Goi mailako tituluduna	%53,20	%53,33	%46,80	%46,67
G1N3	Goi mailako tituluduna	%50	%62,96	%50	%37,04
	Erdi mailako tituluduna	%75	%66,67	%25	%33,33
	LH	%63	%60,00	%37	%40,00
G2N4	Goi mailako tituluduna	%68,20	%54,29	%31,80	%45,71
	Erdi mailako tituluduna	%82,40	%84,18	%17,60	%15,82
	LH	%72	%63,16	%28	%36,84
G2N5	Goi mailako tituluduna	%70,30	%71,43	%29,70	%28,57
	Erdi mailako tituluduna	%66,70	%80,00	%33,30	%20,00
	LH	%100	%69,23	%0	%30,77
	Kualifikaziorik gabe	%75	%100,00	%25	%0,00
G2N6	Goi mailako tituluduna	%87	%85,71	%13	%14,29
	Erdi mailako tituluduna	%81,30	%85,71	%18,80	%14,29
	LH	%66,70	%87,39	%33,30	%12,61
	Kualifikaziorik gabe	%50	%66,67	%50	%33,33
G3N7	Kualifikaziorik gabe	%50	%50,00	%50	%50,00
G3N8	LH	%25	%62,50	%25	%37,50
	Kualifikaziorik gabe	%62,50	%57,14	%37,50	%42,86

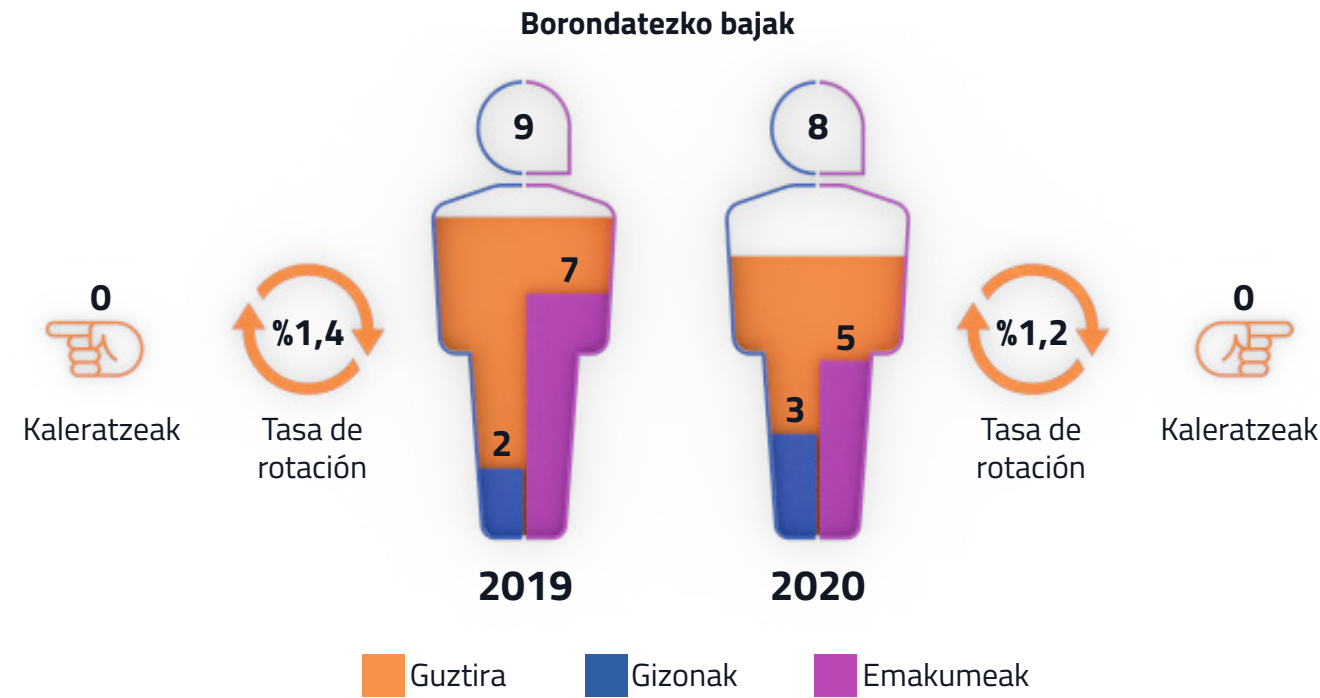
Grafikoa: Pertsonen banaketa kontratu-motaren arabera



Grafikoa: Pertsonen banaketa kontratu-denboraren arabera



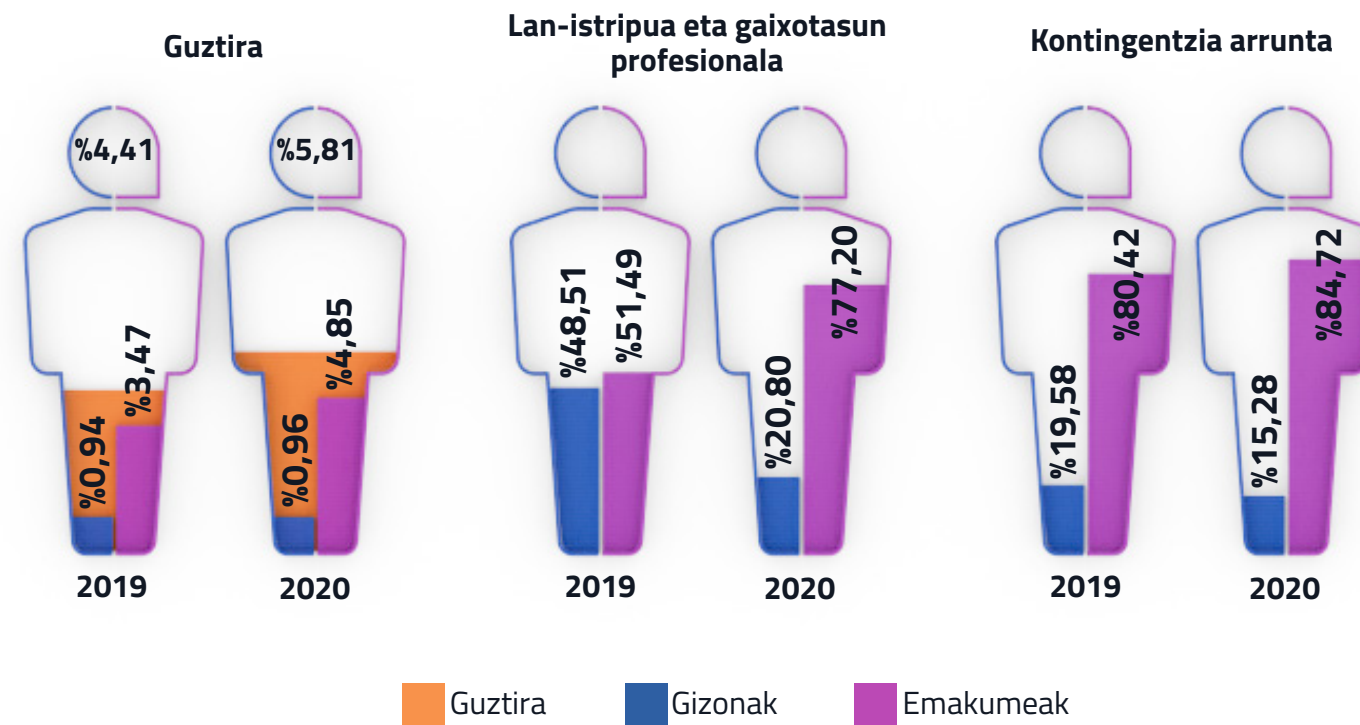
Grafikoa: Pertsonen errotazioa



Kontratazio-arloan mugak izan arren, eta aplikatu behar-reko arau-esparruaren arabera, pertsonak kudeatzeko politikaren helburua haiek leialtzea da. 2020ko ekitaldian, behin-behinekotasun tasa murriztu egin da, plantilla berritzeko aukeren ondorioz, eta 36 pertsona mugagabe

bihurtu dira. Aldi baterako langileen tasa % 10,42koa da. Errotazio-indizea % 1,2an kokatu da mugikortasunaren ondorioz, batez ere osasun-langileen mugikortasunaren ondorioz, enplegu publikoko eskaintzen gorakada dela-eta.

Grafikoa: Lanera ez agertzea



Lansaria

Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten aseguruen, berraseguruen eta mutualitateen Hitzarmen Kolektibo orokorrak arautzen ditu Mutualiako langileak, eta oinarri-zko soldatak ezartzen ditu taldeka eta mailaka; beraz, ez dago soldata-desberdintasunik gizonen eta emakumeen artean.

Hala ere, hitzarmenaren oinarrizko soldata 2010. urteaz geroztik % 5 murriztuta dago, gure jarduera Estatuko sektore publikoan sartu ondoren eta Estatuko Aurrekontu Orokorraren Legeetan sektore publikoarentzat legez ezarritako aurrekontu-mugak aplikatu ondoren. 2016. eta 2017. urteetan, % 1 igo da urte bakoitzean; 2018an, % 1,75 izan da igoera (bi tartetan, % 1,5 urtarilaren 1etik aurrera, eta % 0,25 uztailaren 1etik aurrera); eta 2019an, % 2,50 (%)

2,25, 2019ko urtarilaren 1etik aurrera, eta beste % 0,25, 2019ko uztailaren 1etik aurrera).

Mutualiaren batez besteko soldataren gaineko gehieneko soldataren ratioa 4,17ekoa da (legeak arautzen duen zati aldakorra sartuta, 5,19ekoa da).

Mutualiako langile finkoen gutxieneko soldataren gaineko gehieneko soldataren ratioa 6,41koa da (legeak arautzen duen zati aldakorra sartuta, 7,99koa da).

Oinarrizko ordainsariak ez du alderik gizonen eta emakumeen artean (oinarrizko soldata, bermatua, esperientzia-osagarria eta plusak).

Pertsonen arloko aintzatespenak

2020ko ekitaldiaren amaieran, lortu genuen AENOREk egindako EFRren audiotretza-berrikuspena gaintitza. Laneko eta familiako bizitza bateratzeko ereduak sartzen dituzten erakundeetako jardunbide egokiak onartzen ditu berrikuspen horrek. Ziurtagiri hori borondatezkoa da, eta Mas Familia fundazioak ematen du. Audiotretzak emaitzen arabera, 2013an lehen aldiz lortutakoa baino kategoria handiagoa eman dio Mutualiari, eta, orain, Proactiva B enpresa da. Audiotretza-prozesuan honako indargune hauek nabarmendu ziren:

- Lidergorako BOGA proiektua abian jartzea.
- Pandemia-egoeratik telelanean ari diren pertsonen ehuneko handia.
- Itzulera Planean pertsonen egoera emozionala ezagutzeko bidalitako galdetegia (bulegora itzultzeko beharra edo ez).
- Komunikazioa hobetzea formatu bisualago baterantz.
- Berdintasun-batzordeko kideei eta erdi-mailako agintariei EFR gaiei buruzko barne-prestakuntza emateko saioa.

GRI
102
38

GRI
102
39



Gizarte-onurak

Mutualian, Enpresa Itunek 28 ordu murriztu dituzte urteko lanorduak, dagokigun hitzarmenean jasotakoan aldean; horrela, urtean 1.662 orduko lanaldia ezarri dugu.

Itun horien ondorioz, ordainsaria hobetzen duten gizarte-onurak ditugu, eta antolakundeko pertsonen 10etik 8,31ko balorazioa ematen diote 2019ko gogobetetasunari buruzko inkestan.

Taula: Gizarte-onurak

Gizarte-onura	Lansarien taularen gaineko hobekuntzak
Eskolako laguntzak ¹	Hautzaindegi eta ikasketetarako bekak eta laguntzak.
Ikasketak ²	Matrikulen % 100era arteko eta langile finkoen (14 pertsona) ikasketa-tasen % 50era arteko ordainketa.
Osasun-asegurua ²	Osasun-aseguruaren kuoten ordainketa.
Ezkontzagaritako eta jaiotzagaritako saria ²	Jaiotza edo adopzioagaritako laguntza ekonomikoak eta aparteko hilabete bat kobratzea ezkontzeagatik/izatezko bikotea izateagatik/bizikidetzagatik.
Desgaitasuna dutenentzako laguntzak ²	Mutualiako pertsonentzako laguntza ekonomikoa (minusbaliotasuna= /> % 33)
Osasun-laguntza	Laguntza mediko kirurgikoa eta errehabilitazioa instalazioetan, langilearentzat eta bere familia-unitatearentzat.
Lizentziak eta baimenak	Beste hiru egun ezkontzeagatik edo izatezko bikotea izateagatik. Beste egun bat seme-alaben jaiotzagaritako, bigarren gradura arteko ahaideen heriotzagaritako edo gaixotasunagatik. 3 hilabete arteko baimen ordaindu gabea. Urtebeteko eszedentzia, lanpostua gordeta. Lanpostua gordetzea hiru urtez, seme-alabak zaintzeko eszedentzietan.
Bizi- eta istripu-asegurua	69.000 euro arteko estaldura duen bizi-asegurua.
Maileguak ²	Zero interes-tasako maileguak, etxebizitza erosteko/birgaitzeko.

(1)Aldi baterako langileek hiru urtetik beherako seme-alabentzako laguntza baino ez dute.
(2)Langile finkoak bakarrik



GRI
401
2

Prestakuntza eta jakintzaren kudeaketa

2020ko ekitaldian, ezagutzaren kudeaketa sustatzen jarraitu da, proiektu estrategikoak hedatzeko eta garatzeko funtsezko mekanismo gisa, baina, jakina, Mutualiako pertsonen prestakuntza eta ezagutza lortzeko duten modua aldatu da, eredu presentziala utzi, eta bideokonferentziak eta e-learning-a orokortu baitira, taldeek hazten jarraituko dutela bermatzeko funtsezko tresna gisa.

Prestakuntza ez-presentziala 10 aldiz biderkatu da: 2019an 8 ekintza egin ziren, eta 2020an 92. Guztira, 18.500 prestakuntza-ordu gehiago egin dira, eta barne-prestakuntzaren protagonismoa mantendu egin da: 81

jardunaldi egin dira, hau da, egindako ordu guztien % 22.

Ezagutza hainbat mekanismoren bidez garatzen da Mutualan: lantaldeak, saio klinikoak eta arlo-saioak, simulazio-gela, kanpoko biltzar eta jardunaldietan hizlari gisa parte hartzea, besteak beste, eta esparru estrategikoekin eta definitutako balioekin bat datorren prestakuntza-planarekin batera.

2020an, barne-ezagutza zabaltzeko jardunaldiak egiten jarraitu da, Boga proiektuaren ELKAR EZAGUTUren bidez.

Tabla: Prestakuntzako datu garrantzitsuak

Prestakuntza-adierazlea	2019			2020		
	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Egindako prestakuntza-ekintzak	449	179	628	401	155	556
Bertaratutakoak, guztira	3.885	1.486	5.371	1.394	615	2.009
Prestakuntzako inbertsioa (milaka €)	-	-	207,6	-	-	106,8
Pertsonako prestakuntza-orduen batezbestekoa ¹	-	-	59	-	-	31,2
Prestakuntza orduak, guztira	27.283	7.914	35.197	12.841	5.664	18.505
Barne-prestakuntzako jardunaldien kopurua	-	-	234	-	-	81
Pertsonako barneko prestakuntza-orduen batezbestekoa ¹	-	-	13	-	-	7,05
Prestatzaile-kopurua	-	-	84	-	-	38

(1) Batez besteko plantilla kontuan hartuta



Boga proiektua

Hazkunde- eta garapen-eremu bat da, borondatez edo erakundean duten erantzukizunagatik, beren portaerak eta lidergoa balioekin bat etorritzat garatu behar dituzten pertsona guztientzat. Hauek dira BOGAren helburuak:

- Plantillan ahalik eta lider gehien lortzea, haien hazkundea sustatuz eta lider berriak azaleratzeko giroa eta kultura sortuz, erakundeko pertsona GUZTIEI aukerak emanez.
- Mutualian lider izateko modua adostea eta homogeneizatzeta, liderraren definizioari eta balioei egokituta.
- Mutualiako lanpostu erabakigarriak epe ertainean eta luzean liderrek bete ditzaten lortzea.
- Mutualiako pertsona guztien ibilbide profesionala eta pertsonala erakargarriagoa eta aberasgarriagoa izatea.

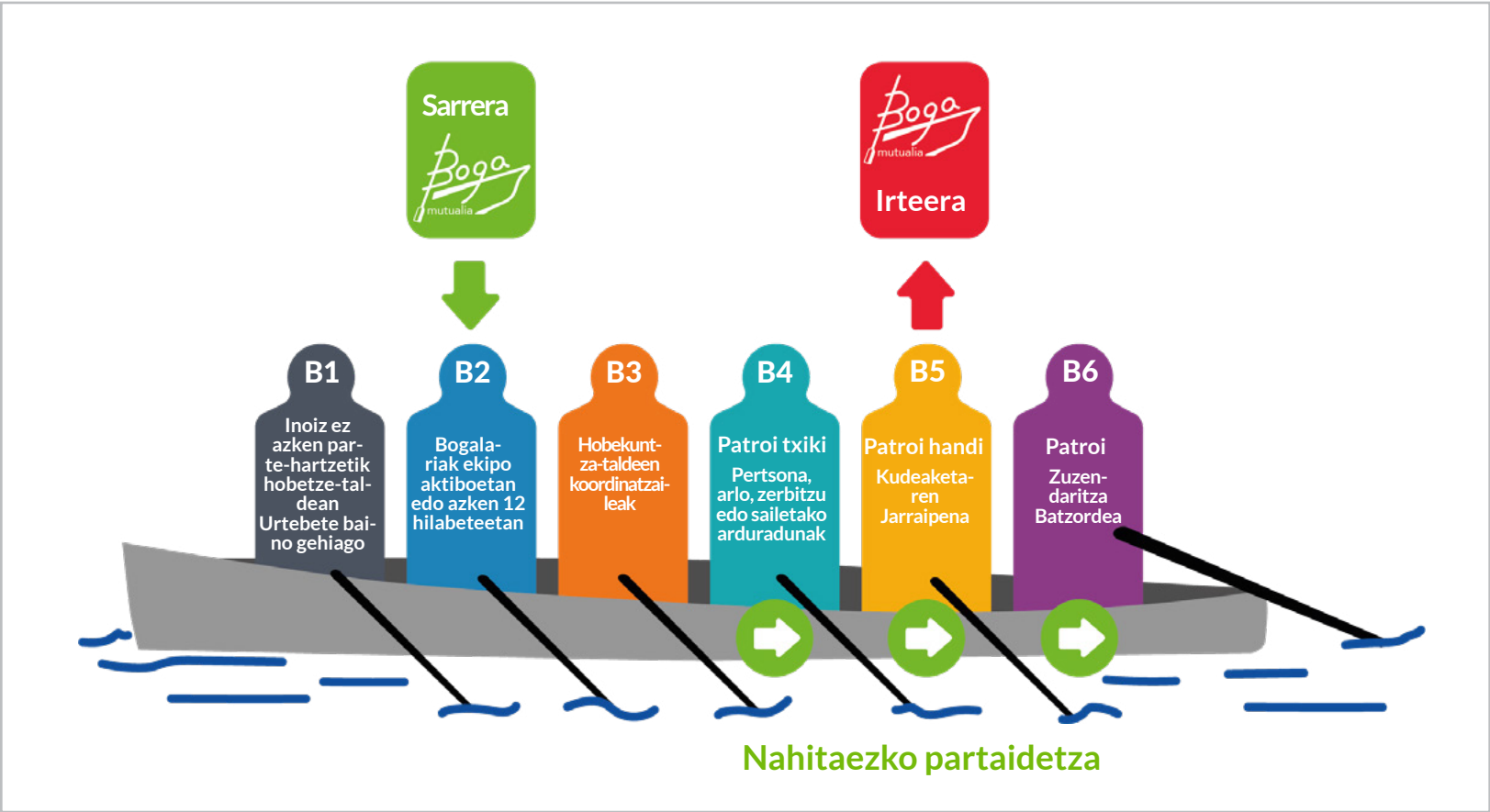
bogalari-taldeetan egituratzen da espazioa.

2020ko ekitaldian, 208 pertsonak parte hartu dute BOGA proiektuan, hau da, batez besteko plantillaren % 32k.

2020an egindako prestakuntza-garapenean, alderdirik garrantzitsuenak etikari eskainitakoak izan dira. Deustuko Unibertsitatean Etika Aplikatu Zentroak duen prestakuntza-programa baten bidez, Kudeaketaren Jarraipen Taldeak, Enpresa Batzordeak eta liderren kolektiboak (BOGA programa) aurrez aurreko eta online saio batzuk egin dituzte, erakundearen etika-oinarrietan sentsibilizatze eta prestatzeko: Antolakuntza-etika eta -kultura, lidergo etikoa, enpresen balio etikoak, balio pertsonalak eta erabakiak hartzearen alderdi etikoak.

Erakundean duten lider-posizioaren arabera antolatutako

Grafikoa: Lidergo-profilak Bogan



208 pertsonak parte hartu dute "Boga proiektua" lidergo-programan

Segurtasuna, osasuna eta ongizatea

Laneko segurtasun eta osasunaren arloan egin diren jarduerak lagungarriak izan dira istripuak gutxitzeko eta gaixotasun profesionaleri aurrea hartzeko, eta gure langileen ongizatea eta osasuna sustatzeko ezarritako jarduerak ere bai, horrek bizi-kalitatea hobetzea ekarri baitu.

2020ko ekitaldian, pandemiak sortutako egoeragatik kudeaketa espezifikoak egin behar izan da, eta, horregatik, urte horretako martxotik aurrera, esku hartzeko lehentasunak aldatu dira, eta prebentzioko ahaleginak eta erakundearen denbora gehiena COVID-19aren prebentzioari buruzko alderdietan ardatzu dira.

Taula: Ezbeharren adierazleak

Adierazlea	2019	2020
Lan-istripuak (lanaldian eta bajarekin)	2	3
Baja duten in itinere istripuak	4	4
Baja-egunak (guztira, in itinere barne)	406	294
Ikertutako gertaerak	76	48

Taula: Ezbehar-indizea, sexuaren arabera

Indizea sexuaren arabera	2019		2020	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Baja duen gertakariaren indizea	2,1	5,49	4,35	5,69
Gertakari osoaren indizea, bajarekin eta bajarik gabe	46,22	76,92	44,97	51,13

Taula: Ezbehar-indizea, lurraldeka

Adierazlea x lurraldea	2019				2020			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4
Baja duen gertakariaren indizea	2,91	0	11,54	0	5,67	6,57	0	0
Gertakari osoaren indizea, bajarekin eta bajarik gabe	58,2	81,59	69,86	0	34,02	26,27	12,34	0

COVID-19 kontingentzia-plana

Pandemiaren egoera kudeatzea erronka bat izan da bertako Prebentzio Zerbitzuarentzat, Mutualiako arloekin koordinatuta. Osasun-agintariak "laneko arriskuen prebentziorako zerbitzuetarako jarduteko prozedura, SARS-CoV-2arekiko esposizioaren aurrean" dokumentuan eta hainbat erakunderen gainerako adierazpenetan ezarritakoa oinarritzat hartuta, "Mutualian jarduteko prozedura,

COVID-19arekiko esposizio-arriskuaren aurrean" dokumentua egin zen, eta une bakoitzean behar ziren eguneratzeak gehitu ziren.

Hasiera-hasieratik, Krisi Batzordea eratu zen, zuzendaritza-batzordeak eta antolaketa-arlo bakoitzeko ordezkariak osatua, eta Enpresa Batzordeko prebentzio-ordezkar

batekin, erabateko gardentasuna bermatzeko.

Era berean, prebentzioko ordezkariekin koordinazio eta informazio gehiago izateko, 2020ko martxoan, Lurralde arteko Segurtasun eta Osasun Batzordearen bilerak (gehenez 2 astean) modu bateratuan egitea erabaki zen, eta bilera horietan osasun-asistentziako zuzendaria eta lurralde bakoitzeko zuzendaritza medikoak ere sartu ziren. Pandemiari buruzko dokumentazioa eta informazio espezifikoak partekatzeko (prozedurak, sistematikak, norbera babesteko ekipamenduen erabilera, krisi-batzordearen aktak, etab.), atal espezifiko bat sortu zen Elkargune barne-atari korporatiboan, "Koronabirusaren Txokoa" izenekoa.

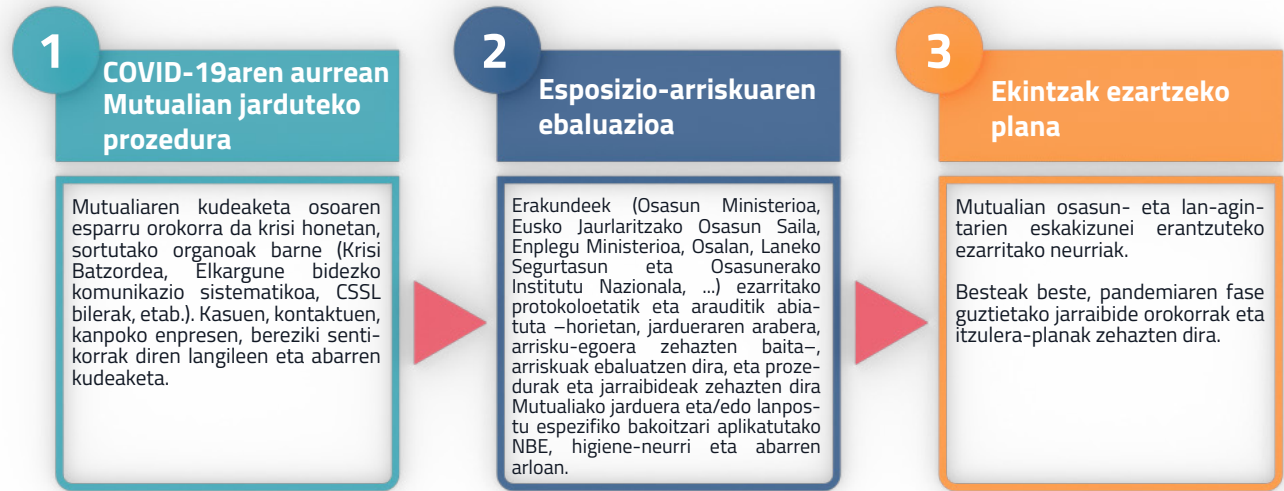
"Mutualian SARS-CoV-2 koronabirusarekiko esposizio-arriskuaren ebaluazioa" prestatu zen, alde batetik, langileak laneko arriskuen prebentzioaren eremuan SARS-CoV-2arekiko esposizio-arriskutik babesteko betebeharrak betetzeko, eta, bestetik, osasun-agintaritzekin lankidetzan aritzeko betebeharrak betetzeko, jarduera egokituz eta gomendioak aintzat hartuz, SARS-CoV-2aren kutsatzeak mugatzeko helburuarekin, eta prebentzio-neurri

espezifikoak ezarri arrisku-mailaren arabera.

2020an, argitaratutako osasun-gomendio edo -protokolo bakoitzaren aplikazioa Mutualian egiten zen, egoeraren azterketak eta analisiak egin ondoren, "Mutualiako zentroetako aireztapen-baldintzen ebaluazioa" azterlanaren kasuan bezala, non, lantoki bakoitzeko aireko anhidrido karbonikoaren kontzentrazioen neurketaren emaitzen arabera, barneko airea berritzeko zeharkako neurri gisa, zenbait prebentzio-neurri ezarri zituzten, hala nola aire girotuko sistemak egokitzea edo leihoak jartzea.

Bertako Prebentzio Zerbitzuak berariazko ikuskapenak egin zituen zentro bakoitzean, eta bisita bakoitzari buruzko txostenak egin eta kasu zehatz bakoitzerako beharrezko neurriak ezarri zituen: holtzak, zirkulazio-zirkuituak, seinaleak, edukiera, eserlekuen mugak eta abar instalatzea, COVID-19aren kutsatzeen prebentzioari buruzko araudia betetzeko, ezagutza zientifikoa eta osasun-agintarien eta erakundearen (Osasun Ministerioa, Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila, Enplegu Ministerioa, Osalan, Laneko Segurtasun eta Osasunerako Institutu Nazionala...) jarraibideak betez.

Grafikoa: COVID-19 kontingentzia-plana



2020ko beste ekintza garrantzitsu batzuk

2020an, kudeaketa-sistematik UNE EN ISO 45001:2018 araurako migrazioa egiaztatzeko auditoria egin da, eta ez da antzeman "adostasun-ezik".

Era berean, Mutualiak aktiboki parte hartzen jarraitu du IMPRESS Europako Proiektuan ("Improving management

competences on Excellence based Stress avoidance and working towards Sustainable organisational development in Europe"). Proiektu hori Europako Ekonomia Erkidegoak finantzatzen du, eta helburua da tresna berritzaileen multzo bat garatzea eta baliozkotzea, erakundeetako estresa-ekin lotutako gaiak identifikatu eta tratatu ahal izateko.

Familiako bizitza, bizitza pertsonala eta lana

2019ko ekitaldian, V. Berdintasun Planarekin, 621 adiskidetze-neurri eman dira, eta horietatik 465, % 77, emakumeek hartu dituzte, ondoko taulan ageri den bezala. Horrek esan nahi du oraindik ere emakumeak direla neurri horiek gehien hartzen dituztenak, eta batezbestekoa emakumeek plantillan duten pisua baino gehiago da.

Antolakuntzan –bai denboran, bai espazioan–, lanaldiaren malgutasun-neurriak ugaltu dira, eta, horri esker, saihestu da lanaldi-murrizketak eskatu behar izatea. Hori dela-eta, eutsi ahal izan zaio neurri horiek hartzen dituzten pertsonen eroste-mailari, neurriek gehiago zigortzen

baitziztuzten emakumeak, gehien eskatzen zituen kolektiboa izanda. 2020an, 248 lagunek hartu dituzte ordutegi-, antolamendu- eta sail-arloko malgutasuneko neurri horiek.

Teletanari dagokionez, argi dago pandemia behin betiko bultzada izan dela, eta, beraz, kontziliazio-neurri bat izatek, lan egiteko alternatiba normalizatu bat izatera igaro dela; izan ere, beste faktore batzuk daude jokoan, hala nola produktibitatea handitzea, denbora aurrezteak, garraioak izandako eraginen ondoriozko kutsadura gutxitzea, eta abar. Horiek guztiak arautzeko, irailaren 22ko 28/2020 Errege Lege-dekretua onartu zen.

Taula: Bateragarritasun-neurriak

Bateragarritasun-neurriak	2019			2020		
	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Lanaldia murriztea	58	2	60	59	2	61
Lanaldia murriztea + murrizketa metatzea	15	0	15	5	5	10
Eszedentziak eta soldatarik gabeko baimenak	68	10	78	47	9	56
Edoskitzea metatzea	7	0	7	9	1	10
Aitatasun-baimena	0	0	0	0	0	0
Aitatasun-kontratua eteteagatik hobaria	0	0	0	0	0	0
VPN konexioak	75	33	108	149	64	213
Lantokia aldatzea eta etxera hurbiltzea	8	2	10	20	3	23
Antolamendu-malgutasunerako neurriak (ordutegi-malgutasuna, aukerako lanaldia, etab.)	149	70	219	176	72	248
Teletana ⁽¹⁾	15	1	16	-	-	-
GUZTIRA	395	118	513	465	156	621

(1)Pandemiaren garaian teletanaren inguruan ezarritako salbuespenezko neurriak direla-eta, 2020ko datua egunero konektatuta dauden pertsonen batez bestekoa da, 220; ezin da sexuaren arabera segmentatu.

Taula: Bateragarritasunari laguntzeko esleitutako beste baliabide batzuk

Baliabideen erabilera	2019	2020
Ondorengoa jaiotzeagatik hobari ekonomikoa	1.800,00 €	3.000,00 €
Langileen seme-alabentzako eskola-	81.443,06 €	86.797,05 €
0-3 urteko langileen seme-alabentzako laguntza	8.200,00 €	2444,44 €
GUZTIRA	91.443,06 €	92.241,49 €

Barruko komunikazioa

Mutualiaren kultura korporatiboa ezin da ulertu barne-komunikazioko estrategiarik gabe, horrek pertsona guztien lankidetzak, gogobetetzea eta kide izatearen harrotasuna bultzatzeko behar diren tresnak ematen baititu.

Idea horrekin eta pertsonen eta zentroen kontzentrazio geografikoak eskaintzen dituen aukerekin, lehentasuna ematen zaie komunikazio zuzenari eta pertsonalari. Hala, hilean behin barne-komunikazioko bilerak egiten dira, eta, haietan, arduradunek beren taldeei jakinarazten diete Kudeaketaren Jarraipenaren bileretan aztertzen den informazio guztia. Gainera, bilera horietan, komunikazioa bi noranzkoko da, eta eguneroko gaiak ere jorratzen dira.

2020ko ekitaldian, pandemia hasi zenean, barne-komunikazioa inoiz baino garrantzitsuago bihurtu zen; izan ere, ziurgabetasun- eta beldur-aldi bat hasi zen, eta horri ahalik eta gardentasun eta informazio handienarekin bai-zik ezin zitzaion aurre egin. Ez zen nahikoa lan-baldintza seguruak izateko prebentzio-neurriak hartzea. Oso garrantzitsua zen pertsonak lasaitzea aholku, prozedura eta abarrek. Hasiera-hasieratik, oso garrantzitsua izan zen zuzendari kudeatzailearen inplikazio eraginkorra, Krisi Batzordearen buru izan baitzen, eta, bilera bakoitzaren ondoren, Mutualiako pertsona guztiei ematen zitzairen haren erabakien berri.

Pandemiaren egoera nabarmenetako bat teletana oso azkar orokortzea izan zen. Komunikazio presentziala gehien baloratzen den erakunde batean, arduradunen eta haien taldeen artean, zalantzak zeuden egoera horrek pertsonen pertzepzioan nola eragingo ote zuen. Zorionez, Mutuarian azken urteotan izandako eraldaketa digitalari esker, komunikazio-mota horiek bideo-bileren bidez egiten jarraitu ahal izan zen, eta, batez ere, elkarriketa egin ahal izan zen.

Era berean, asko lagundu zuen Elkargune atari korporatibora edozein tokitatik sartu ahal izateak; horren ondorioz, erabilera % 20tik gora handitu zen, aurreko ekitaldiarekin alderatuta. Elkarguneko edukiak, pandemiaren lehen hilabeteetan, batez ere, COVID-19arekin lotutako argitalpenak izan ziren, eta, gainera, berariazko leku bat sortu zen atarian pandemiarekin zerikusia zuen guztirako. Argitaratutako berrien kopurua aurreko ekitaldiko mailan mantendu zen: 139 berri propio.

Bestalde, Yammer edo Teams bezalako lankidetzak-tresnei esker, taldeak kohesionatuta mantendu ahal izan dira, eta ez da ikusi pertsonen parte-hartzea murriztu denik.



Mutualia Segura

Gogoratzen da, gela erabili aurretik eta ondoren, desinfektatu behar dela:

- Mahaia
- Teklatua
- Ordenagailua
- Agintea

Ahal bada, bukatzean utzi leihoak irekita.

Zure eta besteen onerako da.

Se recuerda que antes y después de la utilización de las salas hay que desinfectar:

- Mesa
- Teclado
- Ordenador
- Mandos

Si es posible, al acabar deja las ventanas abiertas.

Es por tu bien y por el de los demás.

Eskerrik asko laguntzeagatik



Mutualia Segura

KUTSATZEAK MUGITZEKO HELBURUAREKIN, OFFICEETAN, PREBENTZIO NEURRIAK ZORROZTEAREN GARRANTZIA gogorarazten dizuegu.

- Maskara kendu behar denez gero, BAKARKA ERABILI
- Mahaia GARBITU jan AURRETIK eta ONDOREN. (DESINFECTATZAILEA eta erabilera bakarreko paperarekin)
- ESKUAK ONDO GARBITU jan aurretik
- EZ PARTEKATU objektu pertsonalik (baxera, mahai-tresnak...)
- Ahal bada, bukatzean utzi leihoak irekita.

Eskerrik asko laguntzeagatik

Con el fin de LIMITAR la propagación de los contagios, se recuerda la importancia de EXTREMAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS en los OFFICE

- USO INDIVIDUAL, ya que es necesario quitarse la mascarilla
- LIMPIAR la mesa ANTES y DESPUES de comer (con DESINFECTANTE y papel desechable)
- LÁVATE BIEN LAS MANOS antes de comer
- NO COMPARTIR objetos personales (vajilla, cubiertos...)
- Si es posible, al acabar deja las ventanas abiertas

Muchas gracias por tu colaboración

Mutualiako pertsonen inplikazioa gizartearekin

Mutualian, GIZARTEA interes-talde gisa identifikatu da. Interakzio sistematikoa izaten da harekin urte osoan zehar, "Gure interes-taldearen parte-hartzea" atalean azaldu-tako mekanismoen bidez.

2020an, monetizazio sozialaren kalkulua egiten jarrai-tu da, eta horren xehetasuna memoria honen 5. atalean azaltzen da.

Ohikoa den bezala, gure erakundearen izaeraren ondorio diren beste jarduera batzuez gain, Mutualiak laguntza eman du garapen soziala bultzatzeko, gure pertsona guz-tiek zuzenean edo zeharka parte hartuz, dela proiektuak garatzeko ekarpen ekonomikoak eginez, dela bolunta-rio-jardueretan parte hartuz.

Pandemia-egoerak eragina izan du boluntariotzako jar-dueretan, kasu gehienetan bertan behera utzi behar izan baitziren, administrazioek ezartzen zituzten murrizketen ondorioz.

EIAS

Boluntario-talde batek osatzen du Gizarte Ekimen eta Jardueren Taldea, EIAS izenaz ezagunagoa dena. Taldearen helburua da erakundea garapenerako sentsibilizatzea eta hezte.

EIAS taldearen bidez, Mutualiako pertsonak parte hartzen duten proiektu solidario guztiak bideratzen dira, eta per-sona horiek aukeratzen dute, halaber, zein erakunderekin parte hartu, baldin eta haien helburua Mutualiarenarekin lotuta badago eta pertsonak beren botoaren bidez auke-ratzen badute.

Azken urteotan, ahalegin nagusia honako erakunde hauetan egin da: Umeekin (minbizia duten haurren gura-soen euskal federazioa), ASPANAFOA, ASPANOVAS eta ASPANOGI euskal elkarteak biltzen dituen.

2020an egindako jardueraren laburpena:

- 4.679,20 euro, Mutualiako pertsonak xede sozialeta-rako erabiliak.

- Mutualiako pertsonen % 43k zuzenean parte hartu du proposatutako kanpaina sozialetan.
- Hainbat elkartek eta erakundek egindako 29 ekimen solidario ezagutaraztea eta haietan era aktiboan parte hartzea.
- Osasun-, ortopedia-, altzari-, informatika- eta ehun-ma-teriala 9 erakunderi ematea: Plaiaundi BHI, Mundu bat, Don Bosco LHII, ANARASD (Nafarroako RASDen lagunen fundazioa), Ongi Etorri Errefuxiatuak, Medicusmundi Bizkaia, ADECO Euskadi – Rioja Fundazioa, RASDen lagunen fundazioa (Araba) eta Eskolapioetako ITAKA fundazioa (Beregain proiektua).

Boluntalia

Boluntalia proiektuaren helburua da Mutualiako pertsonen ar-tean beste errealitate batzuei buruz sentsibilizatzea eta horiek sustatzea, borondatezko lan korporatiboaren bidez. Proiektu horren xedea da mutualitateko pertsonen parte-hartzea eta inplikazioa lortzea, beren denbora, gaitasunak eta talentua irabazi-asmorik gabeko kausa, proiektu eta erakundeetara bideratuz.

EIAS taldeak egiten du alde aurreko lana, boluntario-taldearen beharrak aseko dituzten proiektuak aukeratzeko, kudeaketa erraztuz eta pertsonak eta aukeratutako jarduera egingo du-ten elkarteak harremanetan jarritz. Boluntarioen taldeko kide bakoitzak jartzen ditu banaka dedikazio-denbora, ezagutzak, trebetasunak eta talentuak.

Parte-hartze aktibo horri esker, modu zuzenagoan eta bitarte-korik gabe ezagutu daitezke lehen ekarpen ekonomikoekin la-guntzen ziren proiektuak, eta aukera ematen du gure ezagutzak pertsona behartsuenen eskura jartzeko.

Aurten, jarduera horiek mugatu egin dira pandemiaren ondo-rioz, baina, hala ere, Boluntaliak 44 pertsona finko ditu orain-dik. Aurten boluntariotza-jardueretan parte hartu dute honako elkarte hauekin: Maternity eta Aspanovas.

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



GRI
401
103

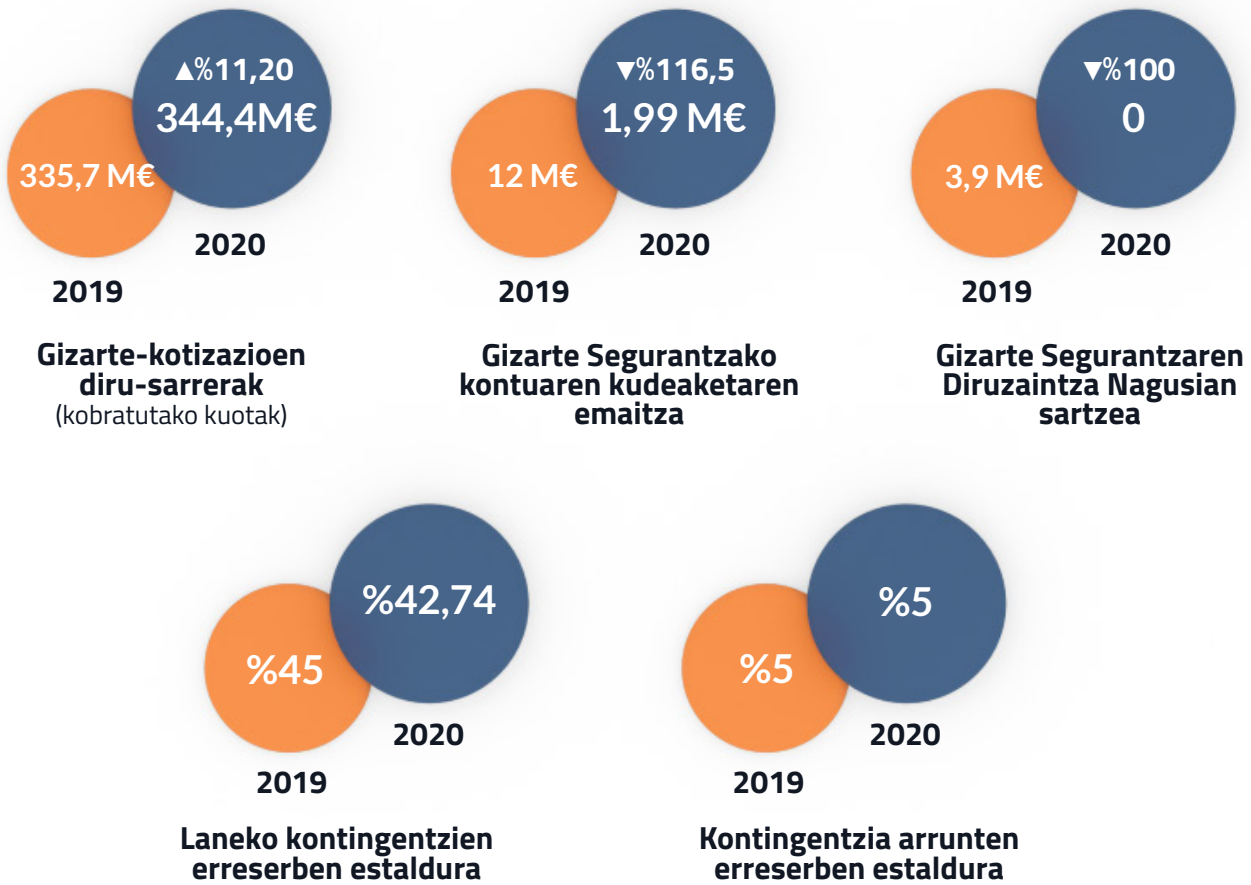


4.2 Kudeaketa

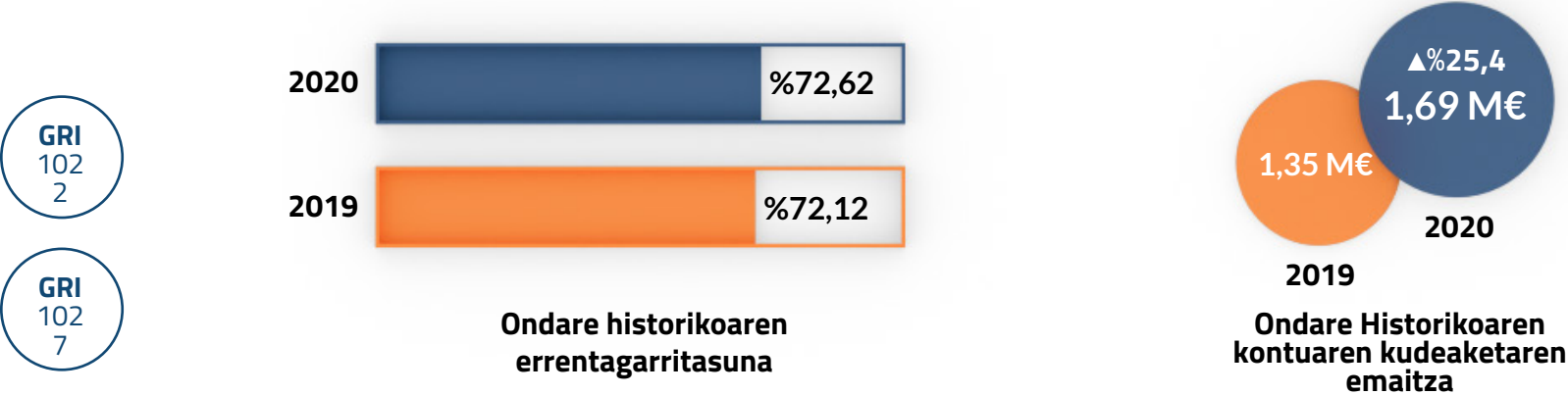
2018-2020 Plan Estrategikoan, bi erronka estrategiko definitu ditugu Kudeaketa-esparrurako: Kaudimen-mailei eustea eta Kudeaketa Aurreratuko Ereduak onartzea.

Hurrengo orrialdeetan, 2020ko ekitaldian kudeatu ditugun adierazle garrantzitsuenak errepasatuko ditugu, baita gure kudeaketa-sistemaren alderdi garrantzitsuak ere.

Grafikoa: Gizarte Segurantzaren kudeaketa-kontuaren adierazle garrantzitsuak



Grafikoa: Ondare Historikoaren Kudeaketa Kontuaren adierazle garrantzitsuak



2020ko ekitaldian, Mutualian, Gizarte Segurantzako prestazioen 251.461 eskaera kudeatu dira, 2019aren aldean

% 137,88 gehiago, COVID-19aren ondoriozko prestazioak tramitatze espediente kopurua dela medio.

Taula:Laguntza jaso duten prestazioen kopurua

Prestazioak	2019	2020	▲▼ %
Kontingentzia arruntengatiko aldi baterako ezintasuna	83.797	145.595	▲%73,75
Ordainketa eskuordetua	74.339	129.955	▲%74,81
Zuzeneko ordainketa	9.458	15.640	▲%65,36
Laneko kontingentziengatiko aldi baterako ezintasuna	18.828	13.933	▼%26,00
Ordainketa eskuordetua	16.868	12.318	▼%26,97
Zuzeneko ordainketa	1.960	1.615	▼%17,60
Haurdunaldiko arriskua eta edoskitze naturala	1.748	1.694	▼%3,09
Laneko kontingentzien ondorioak eta heriotzak	1.086	1.126	▲%3,68
Minbizia edo bestelako gaixotasun larria duten adingabeak zaintzea	974	992	▲%1,85
Pentsioa eta heriotzagatiko prestazioak jasotzeko eskubidea duen ezintasuna	112	134	▲%19,64
Minbizia edo bestelako gaixotasun larria duten adingabeak zaintzea	194	220	▲%13,40
Langile autonomoen jarduera etetea	58	93	▲%60,34
Besteren konturako COVID-19 espediente-kopurua		84.160	
Norbere konturako COVID-19 espediente-kopurua		4.640	
GUZTIRA	105.711	251.461	▲%137,88

2020ko ekitaldian, prestazioen arloko pertsonen konpromisoaren ardatza inoiz baino gehiago izan da kudeaketan efikazia- eta efizientzia-ratioei eustea. Prestazioen abonu-egunak ez dira aldatu pandemiaren ondorioz, nahiz eta aurrez aurreko arretaren ordez arreta telematikoa eman behar izan den. Hala, pertsona babestuen eskura 10 telefono-linea berri eta posta elektronikoa jarri dira kontsultak eta izapideak egiteko.

Kontingentzia profesionalen prestazio-kopurua 36.252.998ra igo da, eta aurreko urtekoa baino zertxobait apalagoa izan da (% 0,08).

Dena den, baja medikoa izan duten istripuen kopuruak jaitsiera nabarmena izan du; izan ere, sektore ekonomiko

askotako jarduera mugatuta egon da COVIDaren ABEa zela kausa,batez ere 2020. urtearen bigarren hiru hilekoan. Hala, urte bukaeran aurreko ekitaldian baino % 7,83 espediente abonatu gutxiago izan da ordainketa delegatuan eta % 11,60 gutxiago ordainketa zuzenean.

Hala ere, lanean ari zirela SARS-CoV2 birusaren kutsaduragatik osasun-langileek eta langile soziosanitarioek hartutako baja medikoa laneko istripuaren kontingentziatzat hartu denez (diagnostiko kontrastatuarekin, 1.344 kasu baino gehiagorekin), horrek koordinazio-ahalegin handia eskatu du beste eremu batzuekin, kontingentzia-aldaketak berekin zekarren prestazioen zenbatekoa aldatzeko eskaerei behar bezalako erantzuna emango bazitzaien.

Taula: Prestazioen zenbatekoa

Prestazioak	2019	2020	▲▼ %
Kontingentzia arruntengatiko aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	113.080.423 €	137.231.958 €	▲%21,36
Laneko kontingentziengatiko aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	36.283.125 €	36.252.998 €	▼%0,08
Haurdunaldiko arriskua eta edoskitze naturala	12.945.289 €	15.057.789 €	▲%16,32
Laneko kontingentzien ondorioak eta heriotzak	33.670.033 €	24.788.545 €	▼%26,38
Minbizia edo bestelako gaixotasun larria duten adingabeak zaintzea	2.918.531 €	3.733.818 €	▲%27,93
LAJE/ABE kotizazioa (LAAB)	3.881.417 €	6.735.792 €	▲%73,54
COVID19	-	68.635.326 €	
LAJE COVID	-	81.643.635 €	
TOTAL	202.778.818 €	374.079.861 €	▲%84,48

Taula: Ordaindutako kuoten gaineko prestazioen zenbatekoak

Prestazioak	2019	2020
Kontingentzia arruntengatiko aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak ¹	146,12 %	178,01%
Laneko kontingentziengatiko aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	14,59 %	13,64%
Haurdunaldiko arriskua eta edoskitze naturala	5,21 %	5,85%
Laneko kontingentzien ondorioak eta heriotzak	13,54 %	9,62%
Minbizia edo bestelako gaixotasun larria duten adingabeak zaintzea	1,17 %	1,45%
LAJE / ABE kotizazioa (LAAB)	86,57 %	155,42%
Kuoten gaineko prestazioen ratio orokorra	61,34 %	65,68%

(2) Finantziazio gehigarririk gabe

LAJE

Alarma-egoera deklaratu zenean 2020ko martxoan eta langile autonomoentzako babes neurriak indarrean jarri zirenean, horrek inpaktu handia eragin zuen espedienteen izapidetzeetan: urtean ohiko jarduera eteteagatiko 100 espediente izatetik 38.000tik gora espediente izatera igaro zen.

Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra (ohiko jardue-
ra etetea arautzen duena) ez ezik, 2020ko ekitaldian
Inklusioaren, Gizarte Segurantzaren eta Migrazioen
Ministerioak hiru arau argitaratu zituen, jarduera etetea-
gatiko ezohiko prestazioak erregulatzeko eta, hala, beha-
rrei erantzun bat emateko pandemiak une bakoitzean izan
duen eboluzioaren arabera; taula honetan adierazten dira
arauok:

Taula: Ohiko eta ezohiko LAJE prestazioak

Araua	Aldia	Motiboa	Eskari- kopurua	Eskari onartuak	Prestazioa
GSLO	2020	Ohiko jarduera etetea (V. titulua)	237	93	430.043 €
8/2020 ELD, martxoaren 17koa	20/03/14- etik 20/06/30- era	Jarduera bertan behera uztea (17.1.a artikulua)	14.271	11.151	29.661.011 €
		Fakturazioa apaltzea (17.1.b, c eta d artikulua)	14.024	13.505	34.573.827 €
24/2020 ELD, ekainaren 26koa	20/07/01- etik 20/09/30- era	Jarduerarekin bateragarria den etetea (9. art.)	2.917	2.134	6.583.553 €
		Sasoikako langileak (10. art.)	7	0	- €
30/2020 LED, irailaren 29koa	20/10/01- etik 21/01/31- ra	Jarduerarekin bateragarria den etetea (4. XG)	3.441	2.883	8.300.312 €
		Jarduera bertan behera uztea (13.1 art.)	3.065	2.606	2.002.291 €
		Gabeziarik gabe (13.2 art.)	650	464	522.640 €
		Sasoikako langileak (14. art.)	9	0	- €
GUZTIRA			38.621	32.836	82.073.677 €

BHI

Baliaezintasun, heriotza eta iraupen espedienteen kopurua
2020. urtean igo egin da, % 3,68 aurreko urtearen al-
dean; nabarmentzekoa da prestazio berrien bikoitza pasa

kudeatu dela heriotzagatik aurreko urtearekin alderatuta;
orobat 65 urtetik gorako 138 alargunen kasuak izan dira, %
52-60 bitarteko pentsio igoera aitortu zaiena.

Taula: Baliaezintasun-, heriotza- eta biziraupen-espedienteak

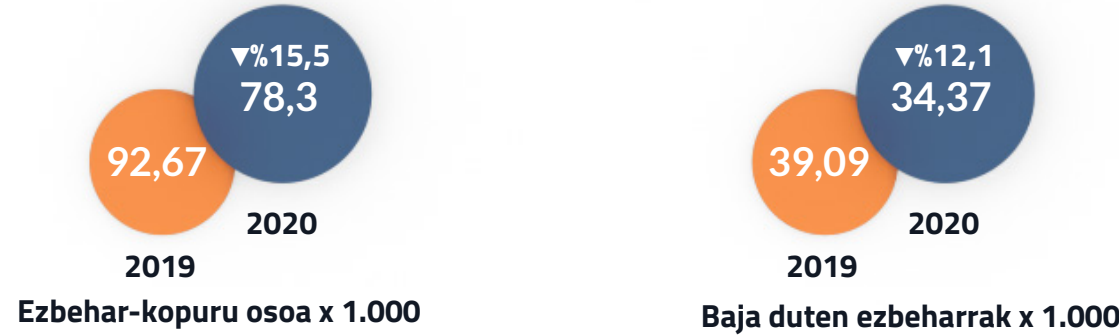
Prestazioak	2019	2020	▲▼ %
Baremoak (Elbarritasuna eragiten ez duten lesioak)	954	979	▲2,62%
Ezintasun iraunkor partziala	20	13	▼35,00%
Ezintasun iraunkor osoa	81	72	▼11,11%
Ezintasun iraunkor absolutua	10	8	▼20,00%
Baliaezintasun handia	0	1	▲100%
Hildakoak	21	53	▲152,38%
GUZTIRA	1.086	1.126	▲3,68%

Laneko kontingentzia

Grafikoa: Laneko kontingentziaren adierazleak



Grafikoa: Ezbehar-tasa



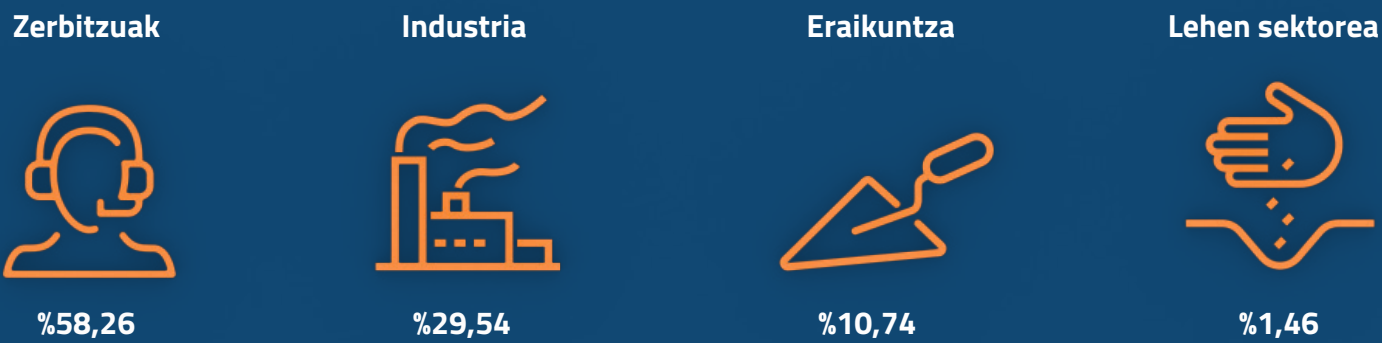
Baja eragin duten istripuen tasaren gutzitzaioak erreferentzia egiten dio Laneko Istripuei gehi Gaixotasun Profesionalen gutzitzaioari. Datu horiek, 1.000 langileko

izan den istripu-kopurua adierazten dutenak, dezente jait-si dira 2020ko ekitaldian, batez ere pandemiagatik jardue-ra apaldu egin delako.

Taula: Laneko istripuen kopurua

Tipologia	2019	2020	▲▼ %
Baja duten laneko istripuak	15.419	13.407	▼%13,05
Baja duten istripuak lanaldian	13.453	11.876	▼%11,72
Baja duten istripuak in itinere	1.966	1.531	▼%22,13
Bajarik gabeko istripuak	20.937	17.305	▼%17,35
GUZTIRA	36.356	30.712	▼%15,52

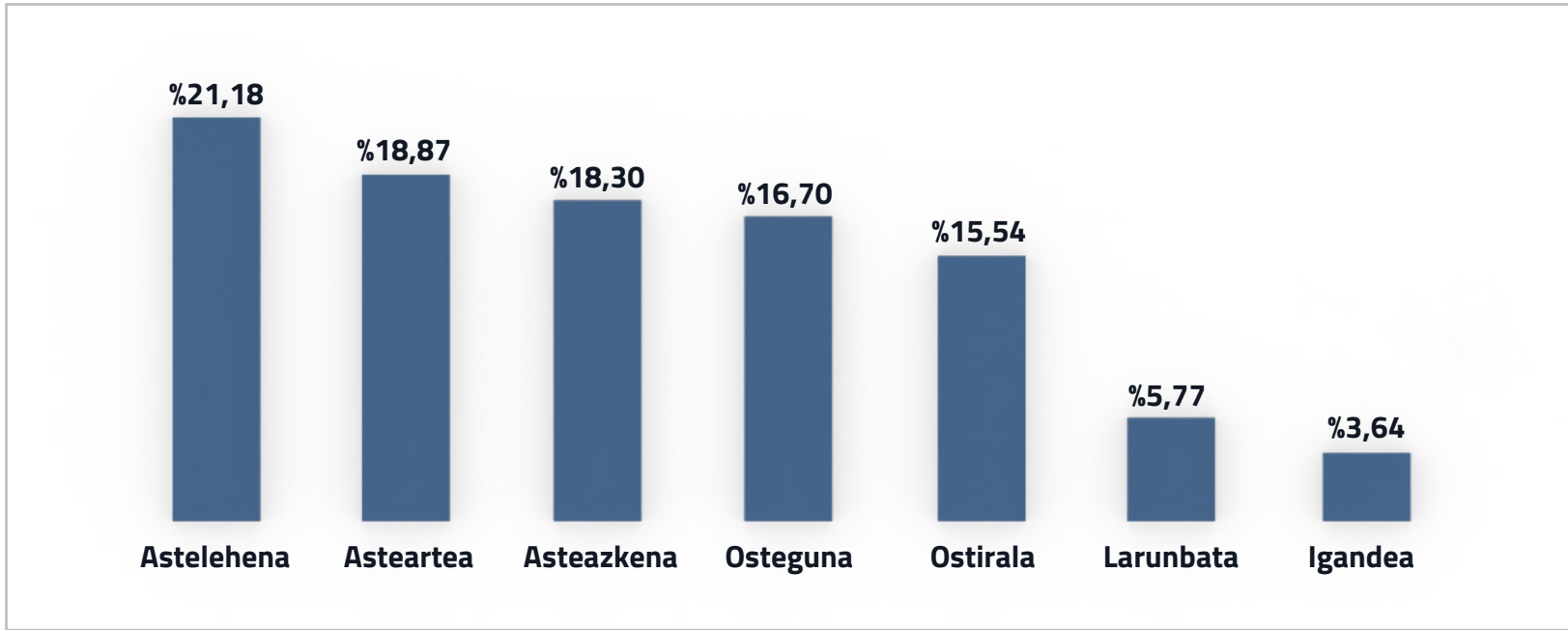
Grafikoa: Baja duten laneko istripuak jarduera-sektorearen arabera



Taula: Istripua nola gertatu zen

Tipologia	2019	2020
Gainesfortzu fisikoa, trauma psikikoa, erradiazioen, zarataren, argiaren edo presioaren eraginpean egotea	%32,59	%30,77
Geldirik dagoen objektu baten gainean edo kontra zapaltzea	%25,34	%23,89
Mugitzen ari den objektu baten kontra talka egitea edo kolpatzea	%18,26	%16,04
Kontaktua "agente material" ebakitzailer, zorrotz, gogor, zimurtsu batekin	%9,18	%8,18
Harrapatzea, zapaltzea, anputazioa zehaztu gabe	%3,02	%3,27
Korronte elektrikoa, sua, tenperatura ukitzea	%2,35	%7,35
Hozkadak, ostikadak, etab. (animalienak edo pertsonenak). Zehaztu gabe	%1,65	%1,86
Zehaztu gabeak edo bestelakoak	%7,61	%8,64

Grafikoa: Baja duten lan-istripuak asteko egun bakoitzeko



Grafikoa: Baja duten lan-istripuak, istripua izandako lekuaren arabera



Taula: Lanbide-gaixotasunen kopurua

Lanbide-gaixotasunak bajari dagokionez	2019	2020	▲▼ %
Baja duten lanbide-gaixotasunak	508	457	▼%10,04
Bajarik gabeko lanbide-gaixotasunak	520	411	▼%20,96
GUZTIRA	1028	868	▼%15,56

Taula: Baja duten lanbide-gaixotasunak

Baja duen LGa eragiten duen agentea	2019	2020
Ag. kimikoak	%0,20	%0,44
Ag. fisikoak: Zarata	-	-
Ag. fisikoak: Jarrera eta mugimendu errepikakorrak	%89,37	%87,95
Ag. fisikoak: Bibrazioak	-	-
Ag. fisikoak: Bestelakoak	%2,36	%1,53
Ag. biologikoak	%0,79	%4,38
Inhalazioa (bestelako substantziak eta agenteak)	%2,95	%0,88
Larruazaleko LG (bestelako substantziak eta agenteak)	%3,94	%4,60
Ag. kartzinogenikoak	%0,39	%0,22

Taula: Bajarik gabeko lanbide-gaixotasunak

Bajarik gabeko lanbide-gaixotasuna eragiten duen agentea	2019	2020
Ag. kimikoak	0,19 %	0,24%
Ag. fisikoak: Zarata	23,27 %	19,95%
Ag. fisikoak: Jarrera eta mugimendu errepikakorrak	62,12 %	65,95%
Ag. fisikoak: Bibrazioak	-	-
Ag. fisikoak: Bestelakoak	11,35 %	9,00%
Ag. biologikoak	-	1,70%
Inhalazioa (bestelako substantziak eta agenteak)	1,92 %	1,46%
Larruazaleko LG (bestelako substantziak eta agenteak)	0,96 %	1,70%
Ag. kartzinogenikoak	0,19 %	-

Taula: Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arrisku-espedienteak

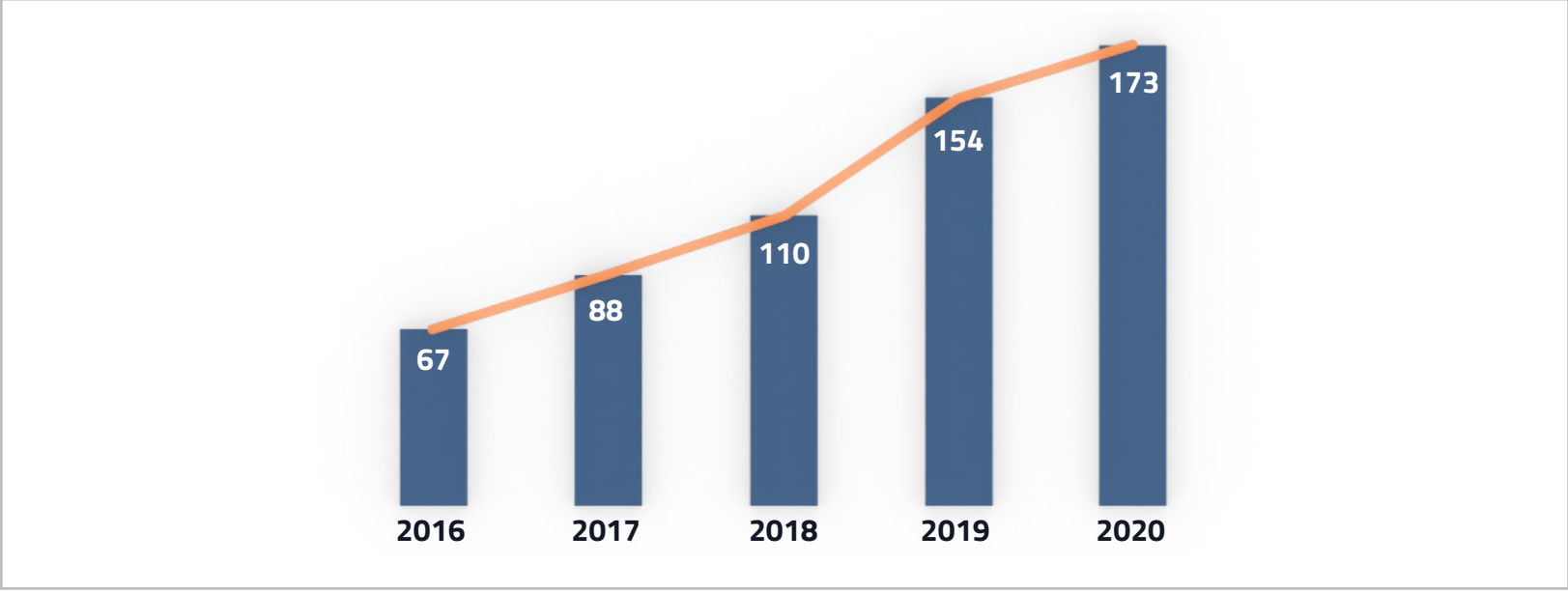
REL	2019	2020	▲▼ %
Haurdunaldiko arriskuko espedienteen kopurua	1.736	1.666	▼%4,03
Edoskitze naturalaren garaiko arriskuko espediente kopurua	12	28	▲%133,33
GUZTIRA	1.748	1.694	▼%3,09
Tramitatzeko epea (prestazioa kobratzen hasi arte)	23,65	26,76	▲%13,15
Batez besteko iraupena (kobratze-egunak)	99,55	106,84	▲%7,32



Taula: Adingabeak zaintzeko espedienteak

CUME	2019	2020	▲▼ %
CUME espedienteen kopurua	194	220	▲%13,40
Batez besteko iraupena (kobratze-egunak)	365	426	▲%16,71

Gráfico: CUME espedienteen bilakaera azken 5 urteetan



BONUS

BONUS pizgarri-sistema bat da, eta enpresen laneko ez-behar-tasa gutxitzea du helburu.

Lanbide-kontingentziengatikot kotizazioen zati bat itzuli behar da, finkatutako behaketa-aldian zenbait baldintza

Taula: BONUS kanpaina

Kontzeptua	2019	2020
Behaketa-aldia	2018 2017-2018 2016-2018 2015-2018	2018 2017-2018 2016-2018 2015-2018
Eskabide-kopurua	2.353	
Aldeko ebazpenen kopurua	2.037	
Kontrako ebazpenen kopurua	46	
Onartutako pizgarriak	4.536.000 €	
Egoera	Gora jotzeko errekurtsoen ebazpenaren zain	SISTEMA DE BONUS SUSPENDIDO

Abenduaren 28ko 28/2018 Errege Lege-dekretuaren hirugarren xedapen gehigarriak eta abenduaren 27ko 18/2019 Errege Lege-dekretuaren 7.8 artikulua bertan behera utzi zuten martxoaren 10eko 231/2017 Errege Dekretuan aurreikusitako laneko ezbeharrak gutxitzeagatik kontingentzia profesionalengatik egindako kotizazioak murrizteko sistema, 2019. eta 2020. urteetan sortu diren kotizazioetarako, hurrenez hurren. Hori dela eta, ez da izan "Bonus kanpainarik" 2020an.

2020ko ekitaldian, Gizarte Segurantzaren Antolamendurako Zuzendaritza Nagusiak (GSAZN) 2019ko "Bonus kanpainan" aurkeztutako eskariak ebatzi ditu, honako behaketa-aldi hauetan sortu ziren kotizazioei dagozkienak: 2018, 2017-2018, 2016-2018 eta 2015-2018,

betetzen dituzten enpresei. Baldintzak, funtsean, kotizazio-bolumenekin, ezbehar-adierazleekin eta laneko arriskuei aurrea hartzeko inbertsioekin lotuta daude.

goiko taularen arabera.

Hala berean, 2020an, gora jotako bost helegite aldekotzat ebatzi ditu GSAZNk, 2017ko Bonus kanpainari dagozkienak, eta zazpi ebazpen ateratu ditu, 2014., 2015. eta 2016. urteei dagozkien Bonus kanpainenak, zeinetan enpresek jasotako pizgarria berriz sartu behar baitzuten (153.879 €), ez baitzuten sarbide-eskakizunak betetzen dituztela egiaztatu Lan Ikuskaritza eta Gizarte Segurantzaren bisitan.

"Bonus" Sistemak etenda jarraitzen du, eta ez da berriz aktibatuko non eta gobernuak ez dion araudia berritzeaz ekiten.

Kontingentzia arrunta

Kontingentzia arruntengatikot aldi baterako ezintasunari dagokionez, baxa kopuruak % 73,75eko igoera izan du aurreko ekitalditik hona; ordainketa zuzenean % 65,36koa izan da ehunekoa, eta ordainketa delegatuan % 74,81ekoa.

Bolumen handi hori erronka handi-handia izan da prestazioetako pertsona guztientzat, eta, gainera, horiek izapidetzeko orduan zailtasunak izan dira; izan ere, kasu askotan datu kontraesankorrak egon dira, eta Osasun Zerbitzu Publikoarekin eta GSIInekin kontrastatu behar izan dira horien kontingentzia zehazteko.

Era berean, ABEEEn dauden baxa medikoen ordainketa zuzenak oso konplexuak dira, jardura eteteagatikot ezohiko prestazioak hartzeko orduan langile autonomoek izan

dituzten baxak bezalaxe, egokitu egin behar izan delako aldi baterako ezintasunagatikot ordainketa jardura eteteagatikot jasotakoaren kopurura.

Kontingentzia arruntek eragindako 145.500 pasa bajatik, 88.800 COVID-19aren patologiei dagozkien, eta horienagatik 68.635.326 € ordaindu dira. COVID-19agatikot aldi baterako ezintasunagatik, laneko istripuen ondoriozko aldi baterako ezintasunaren zenbatekoa ordaintzen da, nahiz eta osasun-kudeaketa Osasun Zerbitzu Publikoei dagozkien. Gastu horretan sartuta dago osasun-langileek kausatutako aldi baterako ezintasuna, zeinei laneko istripuen ondoriozko aldi baterako ezintasuna jaulki baitzaie eragin guztietarako; hala, guztira, 267.773 € izan dira.

Grafikoa: Kontingentzia arruntaren adierazleak



Prestazio Berezien Batzordea

2020. urtean, Mutualiarentzat eta gizarte osoarentzat hain gogorra izan den urte horretan, ahalegin handia egin da gizarte-laguntzen kopuru handi bat aitortzeko laneko istripua edo gaixotaun profesionala jasan duten pertsona babestuei, nahiz eta kudeaketan aldaketa handia ekarri duen GSAZNren 2019ko urriaren 28ko Ebazpena indarrean sartzeak, zeinak laguntza-katalogo espezifiko eta identiko bat ezarri baitzuen Gizarte Segurantzarekin lankidetzat duten mutualitate guztientzat, ordura arte gure entitateak aplikatu izan dituen bestelako irizpide ekonomikoei lotua. 2020ko ekitaldi osoan, asistentzia sozialeko 377.616,20 euroren prestazioak aitortu dira, eta zaurgarritasun berezian dauden 188 onuradun izan dira; langileak eta haien zuzeneko familiakideak.

Mutualiaren Prestazio Ekonomikoen Saitetik, ahalegin garrantzitsua egin da komunikazioan, eta laguntza horiek bazirela hedatu du; alde horretatik, guztira 672 gutun igorri dizkie aldi baterako ezintasuna zuten langileei, prozesuen batez besteko iraupena gainditzen bazuten, bai eta era pertsonalizatuan arreta eman ere, ESKUTIK taldearen bitartez (zeina osatua baitago gure loturako osasun-unitateko langileez, kanpoko bitartekoez eta prestazio ekonomikoen arloan diharduten gizarte langileez) behar bereziak zituztela iritzi zaien kasu guztiei, bai larrialdi medikoagatik eta bai zaurgarritasun sozialagatik.

Garrantzi berezia dute ohiko etxebizitzaren hipoteka edo alokairua ordaintzeko izan diren 52 laguntzek, enplegua galdu dutenen edo antzeko zaurgarritasun

ekonomiko batean gertatu direnentzat eta kontingentzia profesionalengatik iraupen luzeko baja mediko baten prozesuan gertatu direnentzat aitortua. Laguntza horien batezbestekoak 3.000 euroak gainditu ditu, eta helburua izan da pertsona horiek maileguaren edo alokairuaren kuotei aurre egitea, diru-sarrerak gutxituta izan dituzten bitartean, eta, hala, gizarte-bazterketako egoerak saihestea. Gainera, badago beste kolektibo bat bereziki babestua izan dena, baliaezintasun handia zutenen edo ospitale-alta jaso ondoren etxean eguneroko zereginetarako laguntza kualifikatua behar izan duten 13 lagunena (dela garbiketarako, dela etxea txukuntzeko, dela otorduetarako). Helburu horretarako, beste 37.900,86 euro erabili dira 2020an.

Gainera, Mutualia zinez konturatzen da garrantzi berezia dutela terapia ez-arautuek; esaterako, desgaitasunak dituztenei egokitutako kirolak; horrek modua ematen baitie istripu bat dela-eta edo gaixotasun profesional bat dela-eta zailtasun bereziak dituztenei espazio osasungarri parterkatuetan integratzeko. Horretarako, GAITUZSPORT fundazioaren laguntzarekin, taldekako zein banakako programa bat garatzea sustatu du, eta 59 lagunek parte hartu dute; lagun horiek aitortua zuten baliaezintasun iraunkor bat, eta helburua izan da haien bizi-kalitatea eta ongizate pertsonala hobetzea sozializazioaren eta monitore bereziekin egokitutako kirol-jardueraren bitartez.

Taula: Prestazio Berezien Batzordearen laguntzak 2020an⁽¹⁾

GSAZNren Ebazpen Katalogoa	Laguntza kop.	Zenbatekoa
Errehabilitazioa eta berreskurapena		
1.1. Zentro soziosanitarioan edo egoitzan sartzea	0	- €
1.2. Ospitaleratzeei loturiko gastuak	14	3.464,36 €
1.3. Protesiak eta arautu gabeko laguntza teknikoak	11	13.015,90 €
1.4. Tratamendu medikoak edo terapia ez-arautuak	59	41.903,48 €
Lan munduko berrorientatzea eta lanpostura egokitzen laguntzea		
2.1. Lanbide heziketako ikasketak eta gizarteratze-laneratzeak	1	2.590,00 €
2.2. Langile autonomoaren lokala egokitzea	0	- €
Eguneroko oinarrizko jardueretarako oinarrizko bitartekoak egokitzea		
3.1. Etxebizitzako oztopoak kentzeko laguntza	5	10.573,10 €
3.2. Etxebizitza egokitua erosteko laguntza	0	- €
3.3. Ibilgailua egokitzeko laguntza	5	8.149,54 €
3.4. Eguneroko oinarrizko jardueretarako etxeko laguntza	13	37.900,86 €
3.5. IKT berriak eskuratzea	0	- €
Beste prestazio batzuk		
4.1. Ehorzketa-laguntzaren osagarria	28	90.515,65 €
4.2. BH dutenak zaintzeko prestakuntza	0	- €
4.3. Etxearen mantenimendurako edo jabetzarako laguntza	52	169.503,31 €
GUZTIRA	188	377.616,20 €

(1) Datuak ez dago konparatzerik 2019arekin, laguntzak, zenbatekoak eta irizpideak aldatu egin baitira, 2019ko urriaren 28an GSAZNren ebazpena indarrean sartzearekin.



Osasun Jarduera

2020ko osasun-jarduera orokorrak % 22,38ko jaitsiera izan du aurreko urtearen aldean, COVID-19aren pandemiaren eraginez; hala, 371.388 osasun-jarduera izan baziren 2019an, 288.282 izan dira 2020an. Maila indibidualizatuan, nabarmentzekoa da batez ere kontingentzia arruntaren jarraipen-jarduera % 40 pasa jaitsi izana.

Esku-hartze kirurgikoei dagokienez, jarduera hori jaitsi da

gutxiena, % 10,35, aurreko ekitaldian baino 188 esku-hartze kirurgiko gutxiago egin direlarik.

Aurten, diagnostiko ugarienen taulan COVID-19aren patologia sartu dira, zeinak laneko istripu gisa aitortuak izan baitira osasun-jarduerak eta jarduera soziosanitarioak gauzatzen dituztenetan; baja guztietatik % 3,51 izan dira 2020an.

Grafikoa: Osasun-jarduera globala



Taula: Osasun-jarduera Laneko kontingentzian

Tipologia	2019	2020	▲▼ %
Lehenengo kontsultak	46.485	38.274	▼%17,66
Hurrengo kontsultak	127.148	100.320	▼%21,10
Ebakuntza kirurgikoak	1.759	1.574	▼%10,52
Proba diagnostikoak	50.167	41.176	▼%17,92
Fisioterapia-saioak	103.414	82.600	▼%20,13
GUZTIRA	328.973	263.944	▼%19,77

Taula: Diagnostikoen taula, kalte-ordaina jaso duten egunak eta batez besteko iraupena.

Diagnostikoak	% kasu guztiekiko		Kalte-ordaina jaso duten egunen %		Batez besteko iraupena (egunak)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Bizkarraren behealdeko oinazea	8,05%	7,39%	4,61%	4,15%	20,04	21,85
Gihar uzkurdura, beste lekuren batean	4,88%	5,15%	2,46%	2,56%	17,66	19,37
COVID-19a	-	3,51%	-	2,05%	-	22,80
Zehaztu gabeko zauri irekia eskuko beste hatz batean, azkazaleko kalterik gabe, hasierako kontaktua	3,63%	3,47%	1,28%	1,27%	12,29	14,25
Bizkarrezurreko lotailuen zaintiratua, hasierako kontaktua	2,84%	2,32%	2,30%	2,19%	28,41	36,70
Eskuineko orkatilako lotailu kalkaneoperoneoko zaintiratua, hasierako kontaktua	2,07%	2,03%	1,49%	1,41%	25,18	27,09
Zerbikalgia	2,42%	1,88%	2,02%	1,69%	29,24	34,88
Ezkerreko orkatilako lotailu kalkaneoperoneoko zaintiratua, hasierako kontaktua	1,74%	1,82%	1,10%	1,24%	22,22	26,48
Entesopatia, zehaztu gabe	1,04%	1,20%	0,57%	0,92%	19,31	29,69
Eskuineko orkatilako zehaztu gabeko lotailuko zaintiratua, hasierako kontaktua	1,20%	1,20%	0,64%	0,64%	20,69	20,69
Toraxaren aurreko paretaren ezkerreko makatua, hasierako kontaktua	1,10%	1,12%	0,59%	0,61%	18,80	21,24
Lunbagoa ziatikarekin, alderdia zehaztu gabe	1,21%	1,10%	1,44%	1,53%	41,75	53,90
Gainerakoak	69,83%	67,81%	81,50%	79,74%	40,81	45,77

Taula: Osasun-jarduera Kontingentzia arruntean

Tipologia	2019	2020	▲▼ %
Lehenengo kontsultak	14.237	9.495	▼%33,31
Hurrengo kontsultak	20.497	10.730	▼%47,65
Ebakuntza kirurgikoak	57	54	▼%5,26
Proba diagnostikoak	1.859	1.172	▼%36,96
Fisioterapia-saioak	5.765	2.887	▼%49,92
GUZTIRA	42.415	24.338	▼%42,62

Osasun-kudeaketa

Osasun-asistentziako proiektuaren barnean, Osasun Kudeaketarako Unitatearen Kudeaketa Planari heldu dio Mutualiak, aginte-koadro asistentzial konpleto batekin, zeinak balio baitu zuzendaritza asistentzialeko erabakiak hartzeko, eta nabarmentzekoa da asistentzia-helburu guztiak bete direla; besteak beste, prozesu kirurgikoen anbulatoriazioa, kontsultetako eta larrialdietako itxarrote-denborak, batezbesteko egonaldia, kirurgiako itxaron-zerrenda, bertan behera utzitako kirurgien tasa edo berrospitaleratzeena edo irudi bidezko diagnostiko probak (X izpiak, erresonantzia magentikoa) egiteko zain daudenena, bai eta errehabilitaziorako esperoan daudenena.

2020an 381 kexa jaso dira, hau da, joan den urtean baino 53 gutxiago. Erreklamazioen indizea 22,68koa da (10.000tik), Estatuko Osasun Sistemako zerbitzuek di-tuztenak baino puntu batzuk gutxiago; adibidez, Madrilgo

Osasun Zerbitzuko ospitale guztietan erreklamazioa indi-zea 24,17 puntukoa izan zen.

Horrez gain, 2008tik egin ohi den bezala, Pazienteen Segurtasun Plana osatu da, Mutualia erreferente egiten duena arlo honetan. Gainera, hamahiru gida kliniko egin dituzte pazienteen segurtasunean zuzenean eragiten dutenak.

Lan zientifikoen argitalpena (hitzaldiak, mahai-inguruak, komunikazioak) nabarmen gutxitu da: 2019an 53 izan ziren, eta 2020an 38. Dena den, pandemiagatik joan dira gainbehera ikastaroak eta kongresuak; izan ere, gehienak bertan behera gelditu dira edo formatu digitalera igaro dira. Arrazoi beragatik, profesionalen barne-prestakuntza igo egin da ehunekotan; 2019an barne-prestakuntzarako orduak % 32 baziren, 2020an % 42,6ra igo dira.



Osasun-laguntza hirugarrenei

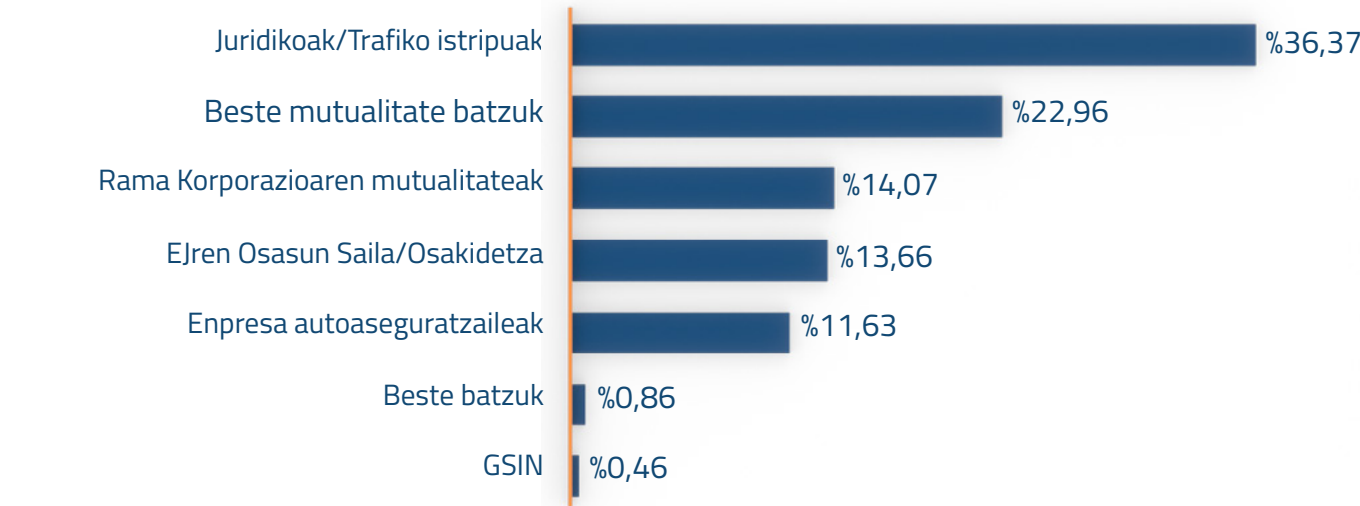
Baliabide asistentzialen optimizazioan laguntzeko helburuz, zabaldu egin da osasun-arreta herritar babestuetatik harago, hirugarrenei ere osasun zerbitzuak eman baitzazkie; horren ondorioz, 2020. urtean 1.389.140,62

euroko sarrera garbiak izan dira guztira; kopuru horri ere erasan egin dio pandemiak, % 16,72 apaldu baita aurreko urtearen aldean.

Taula: Hirugarrenei emandako osasun-laguntzaren fakturazioa

Tipologia	2019	2020	▲▼ %
Juridikoak/Trafiko istripuak	815.165,36 €	505.176,25 €	▼%38,03
Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten beste mutualitate batzuk	301.709,04 €	318.884,92 €	▲%5,69
Elren Osasun Saila/Osakidetza	191.034,06 €	189.818,15 €	▼%0,64
Rama Korporazioaren mutualitateak	183.091,35 €	195.385,22 €	▲%6,71
Enpresa autoaseguratzaileak	156.279,81 €	161.576,51 €	▲%3,39
Beste batzuk	8.307,86 €	11.942,74 €	▲%43,75
Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN)	12.467,53 €	6.356,83 €	▼%49,01
GUZTIRA	1.668.055,01 €	1.389.140,62 €	▼%16,72

Grafikoa: Bermatzaile bakoitzeko fakturazioaren %



Datuen babesa kudeatzea

Mutualiak, bere izaera juridikoa eta ematen dituen zerbitzuak direla medio, datu pertsonalen zenbait kategoria tratatzen ditu; bereziki, legeriak kategoria berezitzat dituenak; adibidez, osasunaren arloko datuak.

Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren Lege Kabinetearen 17302/2018 Erabakiarekin bat etorriz (zeinak bere aurretik harturiko 189/2008 eta 350/2009 txostenetako irizpideak berresten baititu), Gizarte

Segurantzarekin lankidetza duten mutuak legez aitortua duten jardueran kudeaturiko datu pertsonalen tratamenduren erantzuleztat jotzen dira.

Mutualia erakundeak zorrotz bermatu eta bete behar ditu EBren 2016/679 Erregelamendua, apirilaren 27koa, Datu Pertsonalak Babestari buruzko Orokorra; 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datuak Babestu eta

Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzkoa, eta horri loturik aplikatu beharreko gainerako araudia.

Mutualian araudi hori betetzeko ereduak honako mugarri hauek ditu:

- Datuak Babesteko ordezkaria (AEPDren DBO eskemaren arabera abokatu zertifikatua)
- Segurtasunaren arduraduna (Informazio Sistemen zuzendaria)
- Segurtasun Batzorde baten osaketa eta funtzionamendu iraunkorra
- Segurtasun Batzordea babesteko kanpo-aholkularitza, datuen babesean espezializatua
- Arriskuak kudeatzeko sistema orokorra erakundean
- Arriskuen berriematea eta kudeaketa Diseinu Estrategikorako prozesuan
- Datuen Segurtasunerako eta Babeserako politika orokorra
- DBEOren prozedurak, arauak eta jarraibideak kudeaketa-prozesuetan integratzea
- Tratamendu-jardueraren erregistroa
- Datuak Babesteko eta isilpekotasunerako kontratuak tratamenduaren arduradunekin
- DBEOren klausulatuak eta isilpekotasuna komunikazioetan, gune elektronikoetan, agirietan eta kontratuetan
- Etengabeko formakuntza eta sentsibilizazioa erakundeko pertsona guztiei
- AEPD, CEPD eta jurisprudentziaren irizpideetara etengabe egokitzea
- Sartzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, mugatzeko, eramateko eta aurkaratzeko eskubideen gaineko arreta
- Arrisku-mapara egokitutako segurtasun-neurriak ezartzea
- Barne Ikuskaritzaren Eremua, zeinak etengabe ikuskatzen baititu DBEO arriskuak
- Datuen babesa diseinutik eta defektuz
- Datuen Babesaren gaineko Eraginaren Ebaluazioa (DBEE) AEPDren giden arabera nahitaezkoa den tratamenduetan, edo Arriskuen Analisiak hala aholkatzen badu proiektu berrietarako
- AEPDaren aurreko kontsulta-aurreikuspena DBEEan arrisku-arrasto handia dagoela ikusten den kasuetan
- AEPDri segurtasun-arloko arrakalak aurretiaz jakinaraztea

Araudi hori betetzeko, Mutualiak neurri tekniko eta antolamenduzko egokiak ezarriak ditu; besteak beste, arriskuen kudeaketa integralerako sistema bat, arriskuari egokitutako segurtasun-maila bat bermatzeko, beti ziurtatuz sistemetako, zerbitzuetako eta datuetako sarbidea, integritatea, erresilientzia, eskuragarritasuna, egiazkotasuna, trazabilitatea, kontserbazioa eta isilpekotasuna;

eraginkortasunaren gaineko egiaztapen-, ebaluazio- eta balorazio-prozesuekin.

Mutualiak Informazioaren Segurtasunaren Kudeaketa Integralerako Sistema bat ezarria du, nazioarteko ISO/IEC 27001 estandarren arabera, zeinetan gure erakundea ENAC entitate ziurtagiridunak ziurtatua baitago; alde horretatik, aldian-aldian lehen eskuko (barneko) ikuskaritzak eta hirugarren eskukoak (kanpokoak) pasatzen ditu.

Araudia betetzea ez denez jarraibide egonkor batzuk betetzea, baizik eta izaera dinamikoko, aldakorreko eta kasuistika ugariko zerbait denez, Informazioaren eta Datuen Babesaren Segurtasun Batzordea sortua dago (aurretik Segurtasun Batzordea), organo espezifiko eta espezializatu gisa, Mutualiaren Arriskuen Kudeaketarako Sistemaren 2. defentsa lerroa osatzen duena informazioaren segurtasuna eta datu pertsonalen babesa zaindu, sustatu, piztu, bideratu, informatu, kontrolatu, gainbegiratu eta horri loturiko zalantzak/galderak ebazteko erakundearen jardunean. Mutualiaren Segurtasun Batzordearen osakeran, kide egonkor gisa, honako hauek daude: Segurtasun arduraduna-Informazioaren Sistemen zuzendaria, Antolakuntza eta Arriskuen Kudeaketako zuzendaria eta Datuen Babeserako ordezkaria.

2020an, Mutualiaren Segurtasun Batzordean honako jardun hauek dira nabarmentzekoak:

- Tratamendu Jardueren Erregistroaren migrazioa Arriskuak Kudeatzeko tresna informatikora
- Datuen babesaren arriskuen mapa berrikustea
- Proiektu berrien analisia, zehazteko nondik datorren Datuen Babesaren gaineko Eraginaren Ebaluazioa
- Datuen babesaren gainean izandako eragina neurtzeko egindako ebaluazioak gainbegiratzeko
- Datuen babesaren arloko eskubidea gauzatzeko espedienteen segimendua
- Bultzada, gainbegiratzeko eta aholkularitza Barne Prozeduren, Arauen eta Jarraibideen eraketan
- Bultzada, gainbegiratzeko eta aholkularitza informaziozko eta kontratuzko ereduen eta klausulen eraketan
- Berrikuspen sistematikoa informazioaren segurtasun gorabeheretan
- AEPDk eta CEPDk urtean jaulkitako irizpideen/txostenen/giden azterketa
- Formakuntza- eta kontzientziazio-ekintzak sustatzea
- Harremana datuen babesaren arloan erreferentziazkoak diren erakundeko pertsonekin
- Aholkularitza goi-zuzendaritzari eta arloei datuen babesaren gaineko kontsultez eta galderez.

Eraldaketa digitala

2020an gehien erabili den hitzetako bat "telelana" izan da. Mutualiak arian-arian txertatu zuen lan-modalitate hori, kontziliazioa errazteko, eta berehala egokitu behar izan zituen azpiegitura informatiko guztiak, zibersegurtasuna indartu behar izan zuen, eta beharrezko ekipamendua eta baliabideak eman behar izan zizkien egun batetik bestera etxetik lan egiten hasi ziren pertsona guztiei.

Mutualiak orain arte eraldaketa digitalean egina zuen lan guztiari esker, zerbitzu operatibo guztiei eutsi ahal izan zaie ezohiko egoera honetan, etenik gabe, besteak beste, honako neurri hauek ezarri:

- Kanpoaldearen eta Mutualiaren datu-zerbitzarien eta aplikazioen arteko komunikazio-lineen banda-zabalera bikoiztuz.
- Telelanari euskarria ematen dion plataforma dimentsionatuz, lizentzia gehiago eta zerbitzari gehiago eskuratzuz, pertsona guztiei telelana bermatzeko behar den potentziaz hornitzeko.
- Ordenagailu eramangarriak erosiz, merkatuan stocka hautsi aurretik.
- Enpresako mugikor gehiago erosiz, hornitzaileei eta bezeroei etxetik deiak egin behar zizkieten pertsonen emateko.

Egoera horrek lan-karga handia ekarri du Mutualiako informazio-sistemen arloan, eta arreta emateko euskarria indartu behar izan du, batez ere:

- Laguntza informatikoaren ordutegia goizez eta arratsalde zabalduz.
- Deitzeko telefono-zenbaki gehiago jarritz, lineak saturatuko ez direla eta arreta bizkorra emango dela bermatzeko.
- Mikrofonoak eta entzungailuak jarritz, edonork modua izan dezan etxetik bideokonferentziak egiteko.
- Telelanaren eta bideokonferentzien erabilerari buruzko

zalantza guztiak kontuan hartuz eta prestakuntza emanez.

Bideokonferentzien azken atal horri dagokionez, normaltasunez erabiltzen ziren jada lantokien arteko bileretan; hilean batez beste 340 pertsonak parte hartzetik hilean 2.200 pertsona baino gehiago aritzera pasatu da.

Zibersegurtasuna

Zerbitzu asko digitalizatzeko abiadura eta telelanerako egokitzapen azkarra erronka handia izan dira zibersegurtasunaren arloan. Mutualiaren sistema informatikora konektatuta telelanean ari den ordenagailu bakoitza beste zentro edo ordezkaritza bat bihurtu da, eta informazioaren segurtasuna bermatzea konplexuagoa da.

Horren aurrean, segurtasun-arloko neurri batzuk hartu dira, hala nola:

- Urrutitik Windows 10era konektatutako ekipo guztiak berrikustea.
- Zibersegurtasunari eta INCIBEk pertsona guztiei egindako gomendioei buruzko etengabeko informazioa eta kontzientzia.
- Autentifikazio bikoitza enpresaren mugikorra duten pertsona guztientzat.
- Enpresako gailu mugikor guztien kudeaketa zentralizatu, software espezifikoaren bidez.
- Datu-baseko zerbitzari nagusia askoz ere seguruagoa eta indartsuagoa den eredu batera migratzea, 24x7 eskuragarri egotea bermatuz beste kokapen batean datuen erreplika jarraitua izanda.

Hartu ditugun neurri horietako askoren ondorioz, Mutualiak, 2020an, ISO 27001 ziurtagiria berritu du berriro, informazioaren segurtasuna bermatzen eta ziurtatzen duena.

Aurrera egiten

2020an, digitalizaziorako baliabide informatikoak lehenetsi dira aplikazioen eta programen garapenean, pandemia dela-eta dauden kudeaketa-beharretara eta Gobernuak prestazio ekonomikoen eta COVID-19ak eragindako baje arloan argitaratu berri duen araudira egokitzeko. Formularioak eta programa informatikoak sortu dira, prestazio-eskaera guztien kudeaketa eta ordainketa ahalik eta gehien automatizatzeko, eta behar diren txostenak sortu dira egunero, agintariak eskatzen zituzten datu guztiekin.

Pandemiak baliabide informatiko asko kontsumitu baditu ere, 2020an ere eraldaketa digitalarekin lotutako zerbitzu berriak ezarri dira, eta aukera eman dute telelaguntza ezartzeko, gure historia klinikoa eta sistema informatikoa egokituz pazienteak bere etxetik artatu ahal izateko.

Eraldaketa digitalaren ondorioetako bat paperaren erabilera pixkanaka murriztea da, eta, helburu hori lortzeko, honako jarduerak hauek egin dira:

- Ospitaleratzean, paperean erregistratzen ziren solairuko bisita-paseak kendu dira, eta tableta digitalekin egiten hasi da.
- Ebakuntza-gelako esterilizazio-sistema gure historiarekin integratu da, eta eskuzko trazabilitate-erregistroak ezabatu dira.
- Proba diagnostikoen eskaera modu digitalean automatizatu da ohiko hornitzaileekin, eta, horrela, pazienteari ematen zitzaion papera kendu da.
- Paperezko fakturak sortu ordez formatu digitala jarri da, telematikoki bidalita, eta 2017., 2018. eta 2019. urteetako faktura guztiak eskaneatzeko proiektua amaitu da.

2020an, bezeroei emandako zerbitzuak eguneratzen eta modernizatzen jarraitu da, eta funtzionaltasun gehiagorekin indartu dira.

Eguneratze esanguratsuenetako bat langileentzako aplikazioan izan da, irudi berri arinago eta modernoago bat eman baitzaio, eta, gainera, funtzionalitate gehiago ditu, besteak beste:

- Mutualiaren instalazioetara sartu gabe automatikoki alta eman ahal izatea.
- Aplikaziora sartzeko, hatz-marka biometrikoaren bidez.
- Fisioterapeutas agindutako errehabilitazio-eraketan bideoetarako sarbide pertsonalizatua, etxean egin ahal izateko.
- Mugikorrean irudi erradiologikoak bistaratzea.
- Historia medikoa eskuratzeko.
- Prestazioen kobrantzak eskuratzeko.
- Txostenak eta egiaztagirak eskuratzeko.
- Osasun-zentroetako informazioa eskuratzeko.

Era berean, www.mutualia.eus web orriko dokumentuen katalogoa ere hobetu da, errazago bilatzeko eta segurtasuna eta irisgarritasuna hobetzeko.

Bestalde, enpresa elkartuentzako eta aholkularitza laguntzaileentzako Extranet zerbitzuan, osasun-adierazleen kalkulua handitu eta hobetu da, eta, gainera, aukera eman da informazioa sexuaren eta adinaren arabera bereizteko.

Arriskuen kudeaketa integrala

2020 arriskuen kudeaketa integralaren ikuspegia sendotzeko urtea izan da, UNE-ISO 31000:2018 arauan ezarritakoaren ildotik (Arriskuaren kudeaketa: gidalerroak).

Mutualiak ezarritako metodologia erakundearen arrisku-mota guztiak modu integratuan kudeatzeko prozedura bakarrean oinarritzen da, eta hau egiteko aukera ematen du:

- Mutualiaren Arriskuen Mapatik edozein arrisku-mota ateratzea, arloen eta jardueraren arabera sailkatuta.
- Erakundeak duen arrisku-maila uneoro ezagutzea.
- Arriskuen tratamendurako planak ezartzeko aurrea hartzea, lehenestea eta baliabideak esleitzea, gure Zuzendaritza Batzordeak onartutako maila onargarriaren gainetik dauden arriskuak gutxitzeko.

Hala, aurrerapen esanguratsuak egin dira 2018-2020 Plan Estrategikoan jasotako "Hiru Defentsa Lerroen Eredua ezartzea" makroproiektuaren hedapenean:

1. Hobekuntzak egin dira arriskuak kudeatzeko metodologian, tresna informatikoa eta arrisku-mapak egokituz.
 2. Berrikuspen-zikloaren arabera zegozkion arrisku-mapak berriz ebaluatu dira.
 3. Datuen kudeaketatik eratorritako arriskuen mapa egiten aurrera egin da, kontrol-neurri gehigarriak garatuz eta ezarri.
 4. Arriskuak kudeatzeko eremu zehatzetan ziurtagiriak beritu dira:
 - UNE 179003 "Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa"
 - UNE 179006 "Osasun-asistentziari lotutako infekzioen zaintza, prebentzioa eta kontrola"
 - ISO 27001 "Informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistema"
 - UNE 19601 "Compliance Penal kudeatzeko sistema"
 - Eta beste ziurtagiri hauek ere beritu dira; ez dira bereziki arriskukoak, baina, goi-mailako egiturearekin, gero eta garrantzi handiagoa ematen zaio arriskuen kudeaketari:
 - ISO 9001 "Kalitatea kudeatzeko sistema"
 - ISO 14001 "Ingurumena kudeatzeko sistema"
 - ISO 50001 "Energia kudeatzeko sistema"
 - ISO 45001 "Laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistema".
- Ziurtagiri horiek oso garrantzitsuak dira Mutualiaren arriskuak kudeatzeko sisteman, kanpoko

erakunde akreditatuek baliozkotutako sistemaren kontrolak baitira, eta bermeak ematen baitzikiete interes-taldeei.

5. Arriskueta oinarritutako barne-auditoretzei dagokienez, 2020ko ekitaldian, hirugarren defentsalerroko zutabea, jarraitu da arriskuen mapan identifikatutako arriskuen ebaluazioari buruzko iritzi objektiboa eta lotutako kontrolak barne-auditoriako txostenetan sartzen, bai eta arrisku berriak identifikatzen ere, mapan sartzeko.

2020ko ekitaldian izandako pandemiak eragotzi egin du auditoretza integratueterako egin behar ziren bisita fisikoak egitea, eta, beraz, sistematika egokitu egin da: urrutiko auditoretza integratu bat diseinatu da, eta, osatzeko, historia klinikoan ezarritako kontrolei buruzko barne-ikuskaritzako programa bat garatu da. Gainera, auditoriak egiteko, Barne Ikuskaritzako eta Arriskuen Kudeaketako pertsonak ez ezik, Administrazioako, Prestazioetako eta Osasun Arloko pertsonak ere badaude, eta horrek aberastu egiten du ezagutza tekniko espezifikoen ekarpena, eta lagungarria da arriskua kudeatzeko kultura zabaltzeko eta erakunde osoan betetzeko.

Barne-auditoretzek irismen- eta sakontasun-maila handia dute, zuzendaritzari bermatu ahal izateko erakundearen arlo guztietan identifikatutako arriskuak gutxitzeko barne-kontrolak daudela eta aski direla.

Auditoretza-planaren betetze-maila, pandemia-egoera gorabehera, % 74koa izan da, eta barne-auditoretzako zuzendaritzak horren berri eman dio, 2020ko auditoria-planaren itxieraren barruan, 2020ko uztaillean eratutako Zuzendaritza Batzordearen auditoretza-batzordeari.

Krisiaren kudeaketa

Zalantzarik gabe, koronabirusaren pandemiak markatu du 2020. urtea, eta arriskuak identifikatzeari eta kontrolak ezartzeari dagokionez aurreko urteetan landutako guztia lagungarria izan da, egoera berrira malgutasun handiagoz egokitzeko eta sortu diren erronkei azkar erantzuteko.

Hala, hasiera-hasieratik Krisi Batzorde bat sortu zen, identifikatutako iturri fidagarrietatik beharrezko informazioa biltzeko, erabakiak hartzeko eta erakunde osoari jakinarazteko.

Krisi Batzordearen jardueraren helburua izan da pandemiak Mutualiaren kudeaketa-eremu guztietan izandako eragina gutxitzea, bai eta mutualisten eta Mutualian lan egiten duten pertsonen segurtasunerako arriskuak ere, sortu den araudia betetzen zela bermatuz, eta, aldi berean, jarduerari eutsiz eta sortutako prestazio berrien ondorioz izandako eskakizun berriei erantzunez.

Horrela, kontrol berriak ezarri dira pazienteen segurtasuna bermatzeko (Mutualia Segurua estrategia, kirurgiaren eta ospitaleratzeen programazioan aldaketak egitea COVID-19aren pandemiako trantsizio-aldian, garbiketa-errefortzuak, etab.) eta pertsonen segurtasunerako (kasu eta kontaktu estuetan jarduteko estrategia, kanpoko enpresekiko koordinazioa, prebentzio-neurri orokorrak, infekzio-agerraldien aurreko garbiketa eta desinfekzioa, etab.).

Arriskuen kultura eta betetzea

Ezagutza hori partekatzeko eta arriskua kudeatzeko kultura gure erakundetik harago zabaltzeko asmoz, Laguntza Kalitatearen Espainiako Sozietatearen 2020ko Biltzarrean parte hartu da, gai horri buruzko komunikazio batekin ("Arriskuaren kudeaketa integral baterantz" izenburuarekin), eta biltzarreko komunikaziorik onenen artean hautatu dute.

Horrek guztiak esan nahi du 2020a aurrerapen handiko urtea izan dela, arriskuen kudeaketa aurreratua eta erakundearen integratua finkatzeko bidean, eta arriskuen kudeaketa integrala funtsezko elementua izan dela krisiari aurre egiteko, arriskuak identifikatu eta kontingentzia-plan eraginkorrak ezarri baititu jarduerari eusteko eta eremu guztietan arriskuak gutxitzeko.



Baliabideen kudeaketa

2020ko ekitaldian, pandemia dela-eta, baliabide asko erabili dira COVID-19aren aurkako babes-neurrien produktua eskuratzeko, bai Mutualiako pertsonentzat, bai pazienteentzat eta zentroetara joaten diren gainerako pertsonentzat. Segurtasun-neurri ugari ezarri dira instalazioak babesteko eta higie-ne eta osasun-baldintza ezin hobeetan izateko, kutsatze-arriskuak gutxituz.

2020ko otsailetik abendura arte, Mutualiak 455.118 € bideratu ditu helburu horretarako; zenbateko hori partida nagusi hauetan banakatu da:

- Norbera babesteko ekipamenduak erostea: 258.177 €
- Asistentzia-zentroak eta bulegoak egokitzea: 75.108 €
- Zerbitzu ez-sanitarioak (prestakuntza, mezularitza, komunikazioa, itzulpenak, etab.): 40.316 €
- Oinarritzko higie-na (materialak eskuratzeko eta garbiketaz-zerbitzuetako errefortzuak): 39.623 €
- PCR testak eta serologikoak eskuratzeko: 23.749 €
- Beste osasun-gastu batzuk: 18.144 €

Erosketa horien guztien % 77 martxotik uztailera bitartean egin ziren, eta, ondorioz, eskaeren eta kudeatu beharreko kontratazioen kopurua nabarmen handitu zen.

Jarduerak gora egin badu ere eta pandemiari aurre egiteko lehentasuna izan arren, baliabideen kudeaketaren arloak aurrera egiten jarraitu du Sektore Publikoko Kontratuen Plataformarekin integratzen, sistematika eraginkorragoa, gardenagoa eta osoagoa izan dadin, segurtasun juridikoko prozedurak zuzkituz eta uneoro gastu publikoaren efizientzia eta tratu-berdintasunaren, diskriminazio ezaren, gardentasunaren, proportzionaltasunaren eta osotasunaren printzipioak bete nahian.

2020an egindako ekintzetatik, nabarmentzekoa da "SAP proiektuan" egindako aurrerapena. Proiektu horren helburua da plataforma bakar batean grabatzea erakunde desberdinei (Kontuen Auzitegia, Kontratuen Erregistro Publikoa, Gizarte Segurantzaren Kontu-hartzailetza Nagusia, kontratu txikien komunikazioa, etab.) ematen zaizkien kontratu lotesleen datu guztiak, kontratazio-araudia betez fiskalizatzeko. Horrek hobekuntza handia dakar kontrol-tresnetan eta bide ematen du gastuaren jarraipena eta aurrekontuaren kontrol zorrotza izateko.

2020ko ekitaldian, 97 lizitazio-espediente izapidetu dira obrak, ondasunak eta zerbitzuak adjudikatzeko; horietan 3.351.00 €-tik gorako errentagarritasuna lortu da, gehieneko tarifen beherapenari eta prezioei eusteari esker, horiek batzuetan, ondorengo ekitaldietako emaitza-kontuan eragiten baitute.

Gainera, lanean jarraitu da erakunde eta pertsona hornitzaileekiko harremanen kudeaketa hobetzeko, "Kontratatu Mutualiarekin" atariaren bidez. Atari horretan 3.033 ziurtagiri eta 347 hornitzaile daude erregistratuta eta alta emanda 2020 osoan. Plataforma horretan sartzen eta egiaztatzen dira, besteak beste, ISO 9001, 14001 eta 27001 kalitate-ziurtagiriak, erantzukizun zibileko aseguruak, zerga-ziurtagiriak, euskararenak eta ingurumenarenak, Mutualiaren hornitzaileei buruzkoak.

2020an, 21 milioi euro inguru bideratu dira obrak, zerbitzuak eta hornidurak kontratatze-ko, eta, kasu guztietan, adjudikazioa gizarte- eta ingurumen-irizpideen arabera egin da, hautaketa-prozesuetara aurkeztu diren erakunde guztientzako ezinbesteko baldintza gisa sartu baitira.

Helburu hori indartzeko, eta IHOBEren eskutik 2020rako Euskadiko Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen Programara atxikitzeko hartutako konpromisoaren ildotik, 2020ko ekitaldian gure erakundean erosketa eta kontratazio publiko berdea ezartzeko dugun kudeaketa-planeari zehaztutako hainbat helburu bete dira, eta guztira 49 lizitazio landu dira ingurumen-helburu edo -irizpideekin.

Gainera, beste hautaketa-irizpide batzuk sartu ditugu gure lizitazio-prozesuetan, genero-berdintasuna, hizkuntza-aniztasuna, gogoeta etikoak eta abar kontuan hartuta, zehazki:

- 8 espediente plantillan emakumeek duten presentzia baloratzen duten irizpideekin egin genituen.
- 42 espedientek hizkuntza-irizpideak aurreikusten dituzte, eta
- Enpresa hornitzaileen % 100ek Mutualiaren Kode Etikoa onartu behar du.

Ingurumen-kudeaketa

Mutualian, legezko betebeharrak zorrotz betetzeaz gain, ekintzak sustatzen dira ingurumena errespetatzeko eta babesteko konpromisoa indartzeko, kutsaduraren prebentzioa, baliabideen kudeaketa eraginkorra eta plastikoaren kontsumoa murriztea barne. Horren erakusgarri da 2018-2020 Plan Estrategikoan helburu hauek sartu izana:

- ISO 14001 eta ISO 50001 ziurtagiriak urtero mantentzea, Mutualiako zentro guztietan.
- Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen Plana diseinatu eta hedatzea; erakundean eskaintzen diren produktu eta zerbitzu guztiak Erosketa Berdearen Eskuliburuak arautzen ditu, eta, horrela, hasieratik gutxitzen da ingurumen-inpaktua.

Helburu eta proiektu horiez gain, Mutualiak Ingurumen eta Laneko Arriskuen Prebentziorako Batzordea du, erakundeko hainbat arlotako pertsonen osatua. Batzorde horrek sentibilizatu, ekintzak ezarri eta Ingurumena Kudeatzeko Planeari zehaztutako helburuak neurtzen ditu. Gainera, Garapen Jasangarriko Batzordeak uneoro zaintzen du jasangarritasun-politika behar bezala aplikatzen dela.

Hona hemen 2020ko ekitaldian garatutako ekintzetako batzuk:

- Plastikozko materialaren orde-z oihalezko poltsak/zakuak erabiltzea tindategi- eta garbitegi-zerbitzuetan.
- Pazienteentzako nezeserren orde-z, ehunezko poltsak jartzea, arto-almidoi, zelulosa- eta gari-zuntzeko ontzien % 100 ekologikoak diren produktuekin.
- Energia aurrezte-a sustatzea: Pazienteak lekualdatzeko zerbitzua; bertan, besteak beste, baloratzen da gidari-ek ekogidatzen duten prestakuntza eta energia-kalifikazio hobe-a duten ibilgailuak erabiltzea.
- Mutualiako eraikinetan energia-eraginkortasuna sustatzea, Henaoko eraikinaren energia-hobekuntzarako leihoretako arotzeria orde-zteko espedientearen bidez.
- Kontsumitzeko erantzukizuna, adibidez, baldintza tekniko-aren artean tindaketa ekologikoak eta kloratu gabeko paperak eskatzerakoan, diseinu grafikoko eta maketazioko espediente-aren.
- Bilgarriak birziklatzea: irizpide hori eskatzen da osasun-horniduren espediente banatan, hala nola orratz

ekogenikoen hornidura-espediente-aren, besteak beste.

- Garraio publiko-aren eta zerbitzu jasangarri-aren erabilera sustatzen duten espediente-ak.
- Espediente guztietan sortzen den dokumentazioa digitalizatzea.
- Pazienteentzako patata handien eta txikien poltsen orde-z % 100 birziklatutako paperezko poltsak jartzea.
- Erosten diren ekipoen energia- eta ingurumen-alderdiak baloratzea, energia-kontsumo txikiagoa, emisio-kontsumoa, zarata eta abar kontuan hartuta.
- Argitaratutako osasun-zerbitzuen espediente-aren %100ek enpresa esleipendunari eskatzen dio zerbitzua egiten den autonomia-erkidegoko araudian ezarritakoa betetzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko, osasun-zentro eta -zerbitzuetan osasun-asistentzia jasotzen duten paziente-aren segurtasun-neurri-ari dagokienez; hala, jakinarazi behar du osasun-asistentziak irauten duen bitartean gorabeherarik edo ondorio kaltegarri-rik dagoen.

Beste ekintza asko ere egin dira erakunde osoan, eta, zuzenean edo zeharka, eragina dute ingurumenean. Horien ardatz gisa, nabarmendu behar da hainbat kanpainaren bidez zabaldu den sentibilizazioa, bai Elkargune eta Yammer atari korporatibo-aren barruan, bai kanpoan; esate baterako, Hondakinen Prebentzio-aren Europako Astearen harira egindako komunikazio-kanpaina nabarmentzen da, aste horretan hainbat artikulua eta material zabaldu baitziren interes-taldeak kontzientziatzeko eta prestatzeko.

Baliabideen kudeaketaren arloan, kudeaketa-planak egiteko eta eguneroko ekintzak planifikatu, diseinatu eta hedatzeko orduan, bost printzipio hauek hartzen dira kontuan:

1. Ingurunean eragin handia duten materialen erosketa eta erabilera MINIMIZATzea.
2. Ingurumen-irizpideak erabiliz eta erosteko beharra aztertuz EROSTEA.
3. Sortutako hondakin guztiak KUDEATZEA.
4. "Kendu" behar diren baliabideak BERRERABILTZEA arlo-aren eta pertsonen eskura jarri.
5. Mutualian eta gure etxeetan egin daitezkeen ekintzekin eta ekimenekin SENTIBILIZATZEA.



455.118 €
pandemiaren ondoriozko
erosketetarako erabiliak

8 espediente egin dira, plantillan emakumeak egotea baloratzen duten irizpideen arabera

42 espediente hizkuntza-irizpideekin

Enpresa hornitzaileen **%100**ek Mutualiaren Kode Etikoa onartu behar du.

Taula: Paper-, kartoi- eta toner-kontsumoa

Kontsumoa	2019	2020	▲▼ %
Paper- eta kartoi-kilogramoak	10.637	8.342,80	▼%21,57
Paper- eta kartoi-kilogramoak pertsonako ¹	15,97	12,85	▼%19,54
Toner-kilogramoak	1.011	936	▼%7,42
Toner-kilogramoak pertsonako ¹	1,52	1,44	▼%5,26

Taula: Hondakinak

Hondakinak	2019	2020	▲▼ %
Paper- eta kartoi-kilogramoak	21.284	17.871	▼%16,04
Paper- eta kartoi-kilogramoak pertsonako ¹	31,96	27,54	▼%13,83
Toner-kilogramoak	3.904,03	2.704,50	▼%30,73
Toner-kilogramoak pertsonako ¹	5,86	4,17	▼%28,84
Argiteria-kilogramoak	149,02	63,44	▼%57,43
Argiteria-kilogramoak pertsonako ¹	0,22	0,09	▼%59,09
Pila-kilogramoak ²	314	276,08	▼%12,08
Pila-kilogramoak pertsonako ¹	0,47	0,41	▼%12,77
Plastiko-kilogramoak	1.597	1.230	▼%22,98
Plastiko-kilogramoak pertsonako ¹	2,4	1,89	▼%21,25
Kutsatutako biosanitario-kilogramoak	1.538,50	1.888,2	▲%22,73
Kontsulta bakoitzean kutsatutako biosanitarioen kilogramoak ³	0,00732	0,012	▲%63,93
Baztertutako sendagaien kilogramoak	172	184,5	▲%7,27
Kontsulta bakoitzean baztertutako sendagaien kilogramoak ³	0,00082	0,00115	▲%40,24

(1) Batez besteko plantilla kontuan hartuta
(2) Mutualian erabiltzen diren pilak, erabiltzaileek gure bilketa-puntuetan emandakoak
(3) Kontsultak: Lehenengoak, hurrengoak eta ebakuntza kirurgikoak (210.183 2019an eta 160.447 2020an)

Pandemia-egoerak eragin handia izan du kontsumoan eta hondakinen sorreran, eta adierazle guztiak murriztu dira, hondakin sanitarioak izan ezik, batez ere

ingurune sanitarioetan eskatzen diren segurtasun-arau zorrotzengatik.

Taula: Energia-kontsumoa iturriaren arabera

Kontsumoa	2019	2020	▲▼ %
Elektrikako gigajouleak (berdea)	8.877,76	8.343,40	▼%6,02
Gas naturaleko gigajouleak	3.761,90	3.144,05	▼%16,42
Biomasa-gigajouleak	2.115,82	1.997,49	▼%5,59
Gasolio-gigajouleak ¹	100,1	97,66	▼%2,44
Baterako sorkuntzako gigajouleak	24,03	17,53	▼%27,04
GUZTIRA	14.855,59	13.600,12	▼%8,45

(1) Donostiako Camino administrazio-zentroaren eta Pakea klinikaren arteko pertsonen garraio-linean erabiltako mikrobusak kontsumitutako gasolioa.

Energia-kontsumoan ere eragina izan du pandemia-egoerak. Alde batetik, jarduera murriztu da eta, bestetik, langileen heren baten artean telelana orokortu da, eta horrek % 8,45eko jaitsiera orokorra ekarri du.

Ur-kontsumoari dagokionez, adibidez, beherakada are nabarmenagoa izan da, hain zuzen, % 23,52 aurreko urtearekin alderatuta.

Energia elektrikoa da gehien erabiltzen den iturria, % 61,35 baita, energia termikoaren % 37,31ren aldean.

Mutualiako 18 zentroetatik, energia-kontsumoaren % 80 baino gehiago hiru ospitaleetan biltzen da, batez ere energia elektriko eta termikoarena.



Grafikoa: Energia eta uraren kontsumoa



4.3 Zerbitzuak

Zerbitzuen alorreko erronka estrategikoa hau da: “Gure interes-taldeen balorazio bikaina jasotzen duten zerbitzu pertsonalizatuak ematea”.

Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten mutualitateek beren enpresa elkartuei eta atxikitako langileei eman die-zazkieketen estaldurak legeak arautzen ditu, eta berdinak dira sektore osoarentzat.

Ilido horretan, Mutualiako pertsonak ez dira mugatzen zer-bitzua bera ematera, ahalegina egiten dute estaldura ho-riek kudeatzen diren modua ere hobetzeko. Horretarako, balio erantsiko zerbitzuak diseinatzen dituzte, estaldurak

osatu eta eraginkorrago bihurtzeko, eta azken xedetzat hartuta enpresa elkartuen, eta atxikitako eta babestutako lankideen behar eta itxaropenak betetzea.

Gizarte Segurantzarekin lankidetza duen mutualitate gisa, sarri eguneratzen diren arauen mende dago Mutualia, eta horrek eragiten du gure zerbitzuetako asko etengabe mol-datu behar izatea, eta oso denbora laburrean, gainera.

Aldaketa horien ondorioz, gure interes-taldeekin komuni-kazio azkarra izateko estrategia bat behar dugu, eta hain-bat bide nahiz formatu ditugu horretarako, mota bakoitzari egokitzen zaizkionak.

Prebentzio jarduerak

Pandemia-egoera gorabehera, prebentzio-jarduerak oso maila ona izan du 2020an ere, nahiz eta enpresetarako bisitak eta istripu eta gaixotasun profesionalekin zerikusia

duten jardueretan eragina izan duten alarma-egoeraren ondoriozko debekuek eta enpresen jarduera murrizteak.

Taula. Prebentzio jardueren laburpena

Kontzeptua		2019	2020
Enpresetara bisitak		325	217
Istripugarritasun azterketak		670	584
LI eta LGen azterketak		240	180
Prebentziori buruzko dibulgazio materialaren hartzaileak ¹		322.281	346.300
Prebentzioari buruzko kontsultak		1.282	1.198
Prebentzio kanpainak		73	64
Prebentzioko Mutualia Ikasgela	Jardunaldi/tailer kopurua	50	31
	Parte hartzaileen kopurua	1.037	910
Mutualia Campus Birtuala	Eskainitako ikastaroen kopurua	31	40
	Parte hartzaileen kopurua	51	1.025

(1) Hartzaileak errepika daitezke.

Mutualiaren prebentzio ikasgela

2020an, alarma-egoera deklaratu ondoren, programatu-tako jardueretako asko bertan behera gelditu ziren; ho-rrenbestez, egoera berrira azkar egokitu behar izan ziren, eta aurrez aurreko jardueren orde besta aukera batzuk pentsatu behar izan ziren. Hori dela eta, jarduera, eskola eta tailer gehienak WEBINAR formatuan eskaini dira.

Halaber, pandemiak baldintzatu du zenbait jardunaldi eta mintegitan zer gai jorratu: egoera ezohiko horrekin lotu-tako gaiak landu dira, esate baterako, telelana.

1. Jardunaldiak eta mintegiak:

- Absentismoa gaur, ekitera derrigortuta
- COVID-19a, jarduerara itzultzeko enpresa-esperient-ziak industria eta osasun sektoreko enpresa ertain eta handientzat
- COVID-19a, jarduerara itzultzeko enpresa-esperient-ziak hainbat sektoretako ETE eta mikroETEentzat
- ISO 45.001, lanean segurtasuna eta osasuna kudeatze-ko sistemak
- Prebentzioa, absentzien kudeaketa eta COVID-19a

2. Eskolak eta tailerrak:

- Ahots eskola
- Estresa kudeatzeko eskola
- Ergonomia, telelan osasungarri baterako
- Telana, bizitza pertsonala eta familia-bizitza uztartze-ko tresnak
- Mutualia On, telelanean muskuluen estresa prebenitzeko
- Absentzien kudeaketa. Baja medikoen protokoloa eta baimenak kudeatzeko protokoloa
- Atsedenaldi aktiboa (Mutualia On)
- Muskuluen tonifikazioa eta deskarga (Mutualia On)





2020an, eskuliburuak eguneratu eta argitaratu dira: "Nola lan egin datuak bistartzeko pantailekin", "Arriskuaren prebentzioa amiantoaren duten materialen aurrean", "Enpresa-jardueren koordinazioa" eta "Estresa autokudeatzeko eskuliburuak".

Halaber, fitxa eta liburuxka asko argitaratu dira, esate baterako, “Jarrera behartuak” hizpide, edo “Bultzada eta trankizioa” rekin lotutako egoerei buruzkoak. Nolanahi ere, 2020an, Mutualiako Prebentzio Aholkularitzaren jarduera pandemia-egoerak markatu du; arlo horrek enpresa elkartuei eta langileei materialak eta tresnak eman dizkie, lanari segurtasunez aurre egiteko eta COVID-19aren esposizio-arriskuari aurre egiteko. Material horien artean daude, besteak beste, kontingentzia-planen ereduak, informazio-fitxak, informazio-bideoak eta webinarrak espezifikoak, zeinetan egoera berrira egokitzeko paletak eman diren. Gainera, kontaezinak izan dira enpresa elkartuek eta langile autonomoek egin dituzten kontsultak, lanera seguru itzultzeko neurriak zirela-eta.

Campus Birtuala

Mutualiak lineako hezkuntza zerbitzu bat dauka, prestakuntza-katalogo zabal batekin; hala, enpresek laneko arriskuen prebentzioan dituzten beharrei berehala erantzuteko aukera bermatzen zaie, bai eta autonomia ahalbidetu ere.

Atari honen lehentasunezko xedea babestutako jendea laneko ezbehar-kopuruak murrizteko sentsibilizatzea da, arriskuaren ezagutza eta hori kudeatzeko sistemak hobetzearen eta integratzearen bitartez.

Campus Birtualean hiru jarduera-mota daude: dibulgaziokoak, lan zehatzetarako praktika onak eta oinarrizko ikastaroak. 2020an ikastaro berriak gehitu dira, eta 40 ikastaroko katalogoa osatu da; gehienak, pandemia-egoerari eskainitako gaiak izan dira: "Koronabirusa eta laneko arriskuen prebentzioa", "Telelana" edo "Arrisku biologikoak. Koronabirus berriaren aurreko esposizioa".



Prebentzioaren alorreko lanaren aintzatespenak

Mutualiak enpresa elkartuei eta atxikitako langile autonomoei aitortza egiten die, bi sariren bidez:

- **Zero Bidean:** laneko ezbeharren kopurua murrizten laguntzen duten eta zero istripu izateko helburura iristeko lan egiten duten enpresei egiten die aitortza.
- **Mutualia Saria:** Confebask, ADEGI, CEBEK, SEA eta Osalanen lankidetzarekin antolatzen da, helburu honekin: laneko arriskuen prebentzioaren arloan ikerketa, garapen teknologiko edo berrikuntzako proiektu bat garatzeagatik nabarmentzen diren enpresak aintzatetsi, zabaltu eta sustatzea. Mutualia Sariaren esparruan, genero-berdintasuna sustatzeko, enpresetan egin den ahalegina eta praktika onak ere aitortzen dira.

Zero Bidean urtero ematen da eta Mutualia Saria, berriz, bi urtean behin; bi sariak 2020an eman behar ziren, baina bertan behera gelditu ziren, pandemia-egoera tarteko

Prebentziozko begiradak

“Prebentziosko begiradak” erakusketa 2017an inauguratu zen, eta 31 argazki hautatuk osatzen dute, Mutualiaren laneko arriskuei buruzko argazki-lehiaketan parte hartu duten 1.000 argazki baino gehiagoren arteko hautatuak, hain zuzen. Erakusketak izaera ibiltaria du, eta enpresa elkartuen eta erakunde publikoen esku jartzen da. Erakusketaren xedea da laneko arriskuen prebentzioari buruzko hausnarketan eta kontzientziazioan laguntzea.

2020. urtean, erakusketa ez da horrenbeste mugitu, pandemia dela-eta; hala ere, Plentziako (2020ko urtarrila) eta Portugaleteko (2020ko uztaila) udaletan egon da ikusgai.





Irudia: 1. saria, 2020ko prebentzioari buruzko kanpokoentzako lehiaketan

Prebentzioari buruzko argazki-lehiaketa

Laneko arriskuen prebentzioaren garrantziaz kontzientziatzeko eta sentsibilizatzeko ekimen gisa, prebentzioari buruzko bi argazki-lehiaketa antolatzen ditugu urtero: bat barnekoa, Mutualiako pertsonak parte har dezaten,

eta bestea kanpoko, gizarte osoari irekia. Lehiaketen argazki finalistak “Prebentziozko begiradak” argazki-erakusketarako erabiltzen ditugu.

Bezero-mota bakoitzari egokitutako zerbitzuak

Era askotako bezeroak ditugu Mutualian. Gure bezero dira enpresak, langileak (izan prestazio ekonomikoaren eskatzaile gisa edo gure osasun-zentroetako paziente gisa), langile autonomoak, etab.

Entitate eta bezeroen aniztasuna eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzan dugun mutualitate gisa bete behar ditugun arauak direla-eta, etengabe berraztertu behar dugu gure zerbitzu-zorroa, bezeroei egokitzeko eta Mutualiarekin ahalik eta esperientziarik onena izan dezaten saiatzeko.

2020an Mutualiaren balioei lotutako zerbitzu-zorro bat abiarazi dugu, zeinean kontrastatu daitezkeen zerbitzu batzuk ezarri diren.

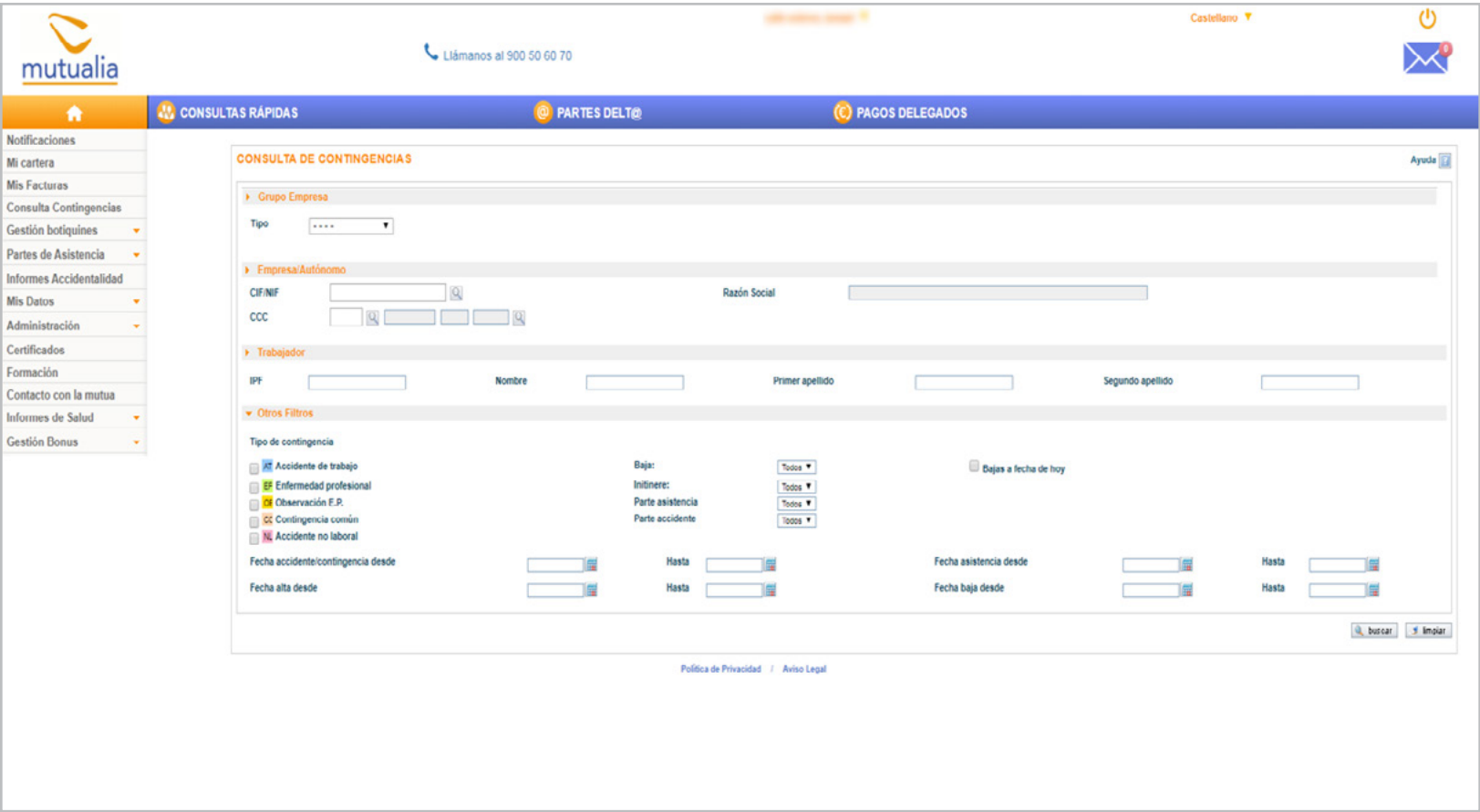
Gure bezeroen eskura jartzen ditugun zerbitzu horietako askok tresna digitalekin dute zerikusia. Ildo horretan, 2020ko ekitaldian, gure webgunea hobetu dugu, segurtasun-neurri berriak ezarrita eta nabigagarritasuna eta irisgarritasuna erraztuta.

WEB tresnen barruan, ESTRANETA eguneratu dugu, hau da, 4.300 enpresak eta aholkularitza-bulego kolaboratzaileak baino gehiagok Mutualiarekin lotutako prozesuen egunerokotasuna kudeatzeko erabiltzen duten aplikazioa.

Aholkularitza-bulegoei dagokienez, langile autonomoei buruzko informazioa erantsi dugu, bezero dituzten enpresak kudeatzeko informazio eta ahalmen berdina izan dezaten haien kasuan ere.

Era berean, Mutualiako arlo juridikoak Kontsulta Juridikoak egiteko modulua garatu du ESTRANETERAKO. Horri esker, bertualki bidal eta ikus daitezke erabiltzaileek egiten dituzten galderak, eta horien barne-kudeaketa egin daiteke atal juridikoan.

Mutualiako ESTRANETAK APP bertsioa ere badu: enpresetarako APP bat da, eta 2020an bertsio berria atera dugu.



Irudia: Mutualiako estraneta

Irudia: Konpromisoen Karta (Sakatu irudiaren gainean, handiago ikusteko)





Irudia: ikasle talde bat suspertze teknikak ikasten Gaztea proiektuaren baitan

2017an, Gaztea proiektua jarri genuen abian, eskola-umeei ezagutzera emateko mutualitateen, prebentzioaren eta osasun-jardueraren mundua. Ekimenak oso balorazio ona jaso du ikastetxe, ikasle eta irakasleen aldetik. Ikasleak bisitan etortzen dira gure instalazioetara, eta, bertan, Mutualia zer den azaltzeaz gainera, prebentzio-tailer bat egiten da, eta hainbat aholku ematen zaizkie, eskoletan edo etxean ikastean nola eseri behar duten eta pantailak

zein gailu mugikorrak nola bistaratu behar dituzten ikasteko, besteak beste. Era berean, formakuntza jasotzen dute lehen sorospenei eta suspertze-teknikei buruz.

Proiektu hau bertan behera utzi zen pandemia-egoera dela eta, jarduerak aurrez aurrekoak izaten baitziren. Egoerak uzten duenean, berriz ere jarriko da martxan.

Hurbileko harremanak

Zerbitzu eta tresna digitalak garrantzitsuak dira, kudeaketa errazten dietelako gure bezeroei, baina, zalantzarik gabe, harreman hurbil eta pertsonalak mantendu egin behar dira, hurbiltasuna baita gure balio nagusietako bat. Jakina denez, hurbileko harremanetan eragina izan du pandemiak; kontaktua mantendu bada ere, beste bide batzuk erabili dira, ez hain pertsonalak.

Kudeatzaile integrala hurbiltasun horren adierazlea da, hein handi batean, eta funtsezko alderdia da gure bezeroekiko harremanetan. Gure kontzentrazio geografikoak eta ospitale zein osasun-zentroen kopuruak ere hurbiltasuna errazten dute.

Hurbiltasunari esker, harreman estuak izan ditzakegu, eta ezagutzak partekatu, hala nola eremu jakin bateko enpresekin egiten ditugun arloko bileretan, edo gai zehatz



bat lantzeko egiten ditugun topaketetan; hala izan da Absentzien Kudeaketari buruzko kasuetan.

Topagune garrantzitsuetako bat Mutualia Foroa da. Kudeaketa Arloan jarri genuen abian, Aholkularitza Juridikoarekin lankidetzan, eta enpresanahiz aholkularitza-bulego kolaboratzaileentzat pentsatuta dago. 2020an hau ere bertan behera gelditu da, pandemia-egoera dela eta.

Irisgarritasuna sustatuz hurbiltzea

Zeinuka

Gure eraikinak bezero guztientzat irisgarriak izan daitezen lortzeko konpromisoa bistakoa da, baina irisgarritasuna hori baino askoz gehiago da, eta oso kontuan hartzen dugu Mutualian.

Zeinuka proiektuak osasun laguntza kalitatezkoa eta segurua bermatzen die gorrei eta entzumen urritasuna duten pertsonari.

2020an, gure jarduerak xedetzat izan du zeinuen hizkuntzari buruzko formakuntza parte hartu nahi zuten pertsonak aurkitzea. Barne formakuntza hori organismo ofizial batek eskaintzen du, eta helburua da zeinuen hizkuntza erreferentziatzeko talde bat osatzea, kalitatezko laguntza bermatu, eta kolektibo horren beharrak aseko dituen.

Gaur egun, erreferentziatzeko 9 pertsona dauzkagu, zeinuen hizkuntzako formakuntza titulazioa dutenak eta trebatzen ari direnak, eta talde batek kudeatzen ditu gorren beharrak, horiei erantzuna ematen joateko eta helburua lortzeko beharrezkoak diren mekanismoak txertatzeko.

Gure zentroetara etortzen direnek erraz jakin ahal izan dezaten Mutualiako zer pertsona komunika daitezkeen zeinuen hizkuntzan, identifikazio txapak egin ditugu.



Errehabilitazioa etxean

Fisioa Etxean

2019an, pandemia baino urtebete lehenago, Mutualiak Fisioa Etxean jarri zuen abian, tele-errehabilitazioko zerbitzua. Horri esker, Mutualian errehabilitazio-tratamendua jaso duten edo jasotzen ari diren pazienteek hainbat jarduera egin ditzakete etxetik edo beste edozein lekutatik, telefono mugikorra erabilia, Mutualiaren appari esker.

Badirudi premonizioz sortu zela zerbitzu hori, 2020ko martxoan pandemia hasi eta zerbitzu asko egokitu behar izan baitziren; hala, laguntza handikoa eta balio erantsi bat izan zen Mutualiako pazienteentzat.

Errehabilitazioaz arduratzen diren langileek egokien datozkion ariketak proposatzen dizkiote pertsona bakoitzari, haren historia klinikoan oinarrituta, eta errutina pertsonalizatuak eta etxeko baldintzetara egokituak sortzen dituzte,osatzen laguntzeko.

Erabiltzaileek aukera dute ariketen gaineko iritzia emateko, eta, horri esker, aukera izaten dugu ariketen jarraipena egiteko eta pazienteen beharretara hobeto egokitzeko.



Gure bezeroen iradokizunek hobetzen laguntzen digute

9. edizioa

IRADOKIZUN
HOBERENARI SARIA

Gure zerbitzuen kalitatea hobetu dezakeen iradokizun onena aintzatesi eta saritu nahi dugu.



Parte hartu!

Hobetzen lagun
iezaguzu!

Gure edozein zentrotik parte hartu dezakezu, edo mezu elektroniko bat bidali zure datu eta iradokizunarekin helbide elektroniko honetara: sugerencias@mutualia.es

Aurkezpen-epaia 2020ko abenduaren 31n amaituko da.

Epaimahaiaren epaiaren unean Mutuialiarekin elkartuta dauden enpresetako edozein pertsonak parte hartu ahal izango du.

Irabazleak iPad bat jasoko du.



www.mutualia.eus



Iradokizun hoberenari saria

Urtero, hirugarren hiruilekoan, sariketa baten deialdia egiten dugu, bezeroek gure zerbitzuei buruzko iradokizunak egin diezazkiguten. Horrek bide ematen digu hobekuntzak identifikatzeko eta gure zerbitzuen kalitatea hobetzen lagunduko diguten ideiak bereizteko. Enpresa elkartu eta aholkularitza-bulego kolaboratzaile guztietako langile guztiei begirako ekimena da, eta haien inplikazioa eta lankidetzatza bilatzen ditu.

2020an, sariaren bederatzigarren edizioa egin zen; hain zuzen, Mutuialian Bezeroaren Eguna ospatzen den egun berean banatzen dira sariak. Pandemia-egoera tarteko ezohiko baldintzatan egin bazen ere, beste urte batzuen antzeko parte-hartzea izan zuen. Mariano Moro Santos Eusko Jaurlaritzako langileak aurkeztutako iradokizuna izan zen irabazlea; proposamen horri esker, Mutuialiari lagunduko dio eraldaketa digitaleko prozesuan eta osasun arloko pazienteen arreta hobetzen, akonpainamendu digitala erraztuz eta erabiltzaileen datuen babesa errespetatuz.

Irabazleari ematen zaion sariaz gainera, Mutuialiak konpromisoa hartzen du iradokizuna martxan jartzeko.

Diagnostikoa egin eta laguntza emateko teknologia eta ekipo egokiak

2020an zehar ere, 3D teknologia aplikatu dugu neurriira egindako ortesiak diseinatzeko, alderantzizko ingeniariatza erabiliz, pazienteak irradiatzeko beharrik gabe. Kasu honetan, alderantzizko ingeniariatza medikuntzaren ikuspegitik interesekoa den eremu anatomikoa diseinatzeko erabiltzen den prozesu bat da. Eremu kaltetuaren kopia batetik abiatuta, pazienteak sendatzeko ferulak edo ortesi pertsonalizatuak sor daitezke. Ongi azalduta dator orri honen oineko estekako bideoan.

Mutuialiaren erreferentziatzko unitateetako bat

Biomekanika Laboratoriora da; medikuntza fisikoa eta errehabilitazioan espazializatutako 6 pertsonak eta 3 fisioterapeutak osatzen dute, eta laneko istripu edo laneko gaixotasunen bat jasan duten pertsonen indarra eta mugikortasuna neurtzeko ekipamendu teknologiko aurreratuenak dute. Unitate honetan, Mutuialiako pazienteei zerbitzua emateaz gainera, Gizarte Segurantzarekin lankidetzatza duten beste mutualitate batzuetatik edo Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaletik bertatik deribatutako pertsonen balorazioa ere egiten da.

3D inprimatzea Mutuialian

Biomekanika laborategia

Zerbitzuak

Osasun laguntza humanizatzen dugu

“Osasun laguntza humanizatzeko plana” ematen dugun laguntzari balioa eransteko konpromiso aktiboa da, eta ibilbide orri batean oinarrituta lan egiten dugu, hobetzen jarraitzeko eta Mutualia erreferente gisa sendotzeko. Era horretara, erdigunean patologia jarri beharrean pertsona jartzen duen arreta kultura sustatzen dugu, gure mutua-listek arreta berdingabea eta pertsonala jasotzen dutela senti dezaten.

2020an, pazienteen eskubide eta betebeharren karta eguneratu dugu, baina ekintza nagusia minari modu integratzean aurre egiteko hobekuntzak izan dira; min akutua tratatzeko formakuntza bat egin dugu larrialdietan. GEHITU EVA eskala nola txertatu diseinatu da, eta min kronikoa eta

neuropatikoa hobetzeko talde bat sortu da, min akutua hobetzeko sortutakoaren prozesu bera erabiliz.

Ekintza eta proiektu horiek argi uzten dute Mutuialiak Etengabeko Hobekuntzarekin eta Kudeaketa Aurreratuarekin hartua duen konpromisoa, gure nahia baita Osasun Arlo osoarekin partekatutako estilo koherentea lortzea, gure erabiltzaileak errespetatzen eta kontuan hartzen ditugula adierazteko. Horretarako, pertsonen zentratutako arreta lortu nahi duten ekintzak sustatzen ditugu, eta ekidin egiten ditugu, ahal den neurrian, deshumanizazioa dakarten efektuak, teknifikazioa, langile txandatzeari, txandakako lana eta osasun langileak eta pazienteak bereizten dituzten egiturak berak, besteak beste.

H espazioa

Humanizazioak ez du eragina osasun asistentzia gauzatzeko moduan bakarrik. Humanizazioak zerikusia du, hala-ber, osasun espazioekin, horiek atseginago eta erosoago bihurtzeko moduekin, ohiko itxaron gelak “H espazio” moduko gela bihurtzeko moduekin. Horrelakoetan, pazienteak eta haiekin doazenak etxean egongo balira bezala sentitzen dira. 2019ko ekitaldian, gure Pakea Klinikako espazio gehiago moldatu ditugu, “H espazio” bilakatzeko.

Irudia: H espazioa

Sueño

Ospitaleratuta gaudenean, atsedean hartzeak eragina izaten du gure erosotasun mailan, baina, horrez gainera, suspertzea bizkortzen du. Mutuialian, bat egin dugu Sueño proiektuarekin, zeinaren helburua baita ospitaleratuta dauden pertsonen loaz zainketa eta erraztea. Proiektu hori Karlos III.a Osasun Institutuko Osasun Zaintzen ikerketako unitateak sustatu du.

2020an zehar, ospitaleratuta dauden pertsonen gaueko atsedena errazteko neurriak ezartzen jarraitu dugu ospitaleratutakoak dituzten gure bi kliniketan, eta bereziki esku hartu dugu atsedenean eragin handien duten faktoreetan, argian eta zaratan, besteak beste. Hala, beharrezkoak ez diren argiak itzaltzen ditugu; logeletako ateak ixten ditugu; antifazak eskaintzen ditugu; alarmen zarata minimizatzen dugu; korridoreetako elkarriketak ekiditen ditugu; aparatuak eta gupilak egokitzen ditugu, ahalik eta zarata txikiena egin dezaten; etab.

aurkibidea

aurkibidea

 Urteko memoria - 2020 | 97

Eraikinak eta instalazioak

Kalitateko zerbitzu bat emateko, ezinbestekoa da instalazio erosoak, seguruak eta irisgarriak izatea, eta, horretarako, ezinestekoa da zentroen mantentze- eta hobekuntza-lanetan esku hartzea etengabe.

2020an, Gernikako eta Bergarako zentro berrien lanak egin dira. Mutualiak bazituen asistentzia-zentroak bi udal-erri horietan, baina, hainbat arrazoi tarteko, ez zituzten betetzen Mutualiako zentro guztietan jarritako kalitate-estandar berriak, besteak beste, irisgarritasun txarregatik edo espazio txikiagatik. Horregatik, lekuz aldatu eta egokitzeko lanak egitea erabaki zen.

Gernikari dagokionez, 420.000 € inguruko inbertsioa egin zen, egokitzapenean eta ekipamenduan; hala, 250 metro koadro inguruko zentro bat prestatu da, zeinean bi mediku-kontsulta, sendaketa-gela bat, erradiodiagnosirako gela bat puntako teknologia eta guzti, eta 62 metro koadroko errehabilitazio-gune bat nabarmentzen diren.

Bergarako zentro berriari dagokionez, lehengoaren kokapenetik oso hurbil dagoen leku bat topatu ahal izan zen, leku onean, eremu horretan Mutualiak babesten dituen 9.000 langile ingururi arreta emateko. 600.000 € inguru inbertitu behar izan dira zentro berri hori egiteko, eta 350 metro koadro inguruko azalera du. Bertan, honako hauek daude: lau mediku-kontsulta, sendaketa-gela bat, erradiodiagnosirako gela bat eta errehabilitazio-gune bat, 82 metro koadrokoa.

Bi zentrook gure zentro guztietan aitortuta ditugun

jasangarritasun- eta irisgarritasun-irizpideen arabera diseinatu ditu Mutualiak. Horregatik, irisgarritasunaren auditoretza bat pasatuta, bi zentroek 5 izarreko puntuazioa lortu dute, gehieneko puntuazioa, beraz.

2020ko beste gertakari garrantzitsu bat, gure instalazioaren kalitatearekin zerikusia duena, Gasteizko Erabakimen Handiko Ospitaleak lortu duen ziurtagiria da: Q Jasangarria Evolution Excellence Plus ziurtagiria, hain zuzen.



Irudia: Mutualiako 2. presidenteorde Marta Barredo, Q Jasangarria ziurtagiria jasotzen Enpresa Jasangarriaren Nazioarteko Kontseiluaren (CIES) presidente Antonio Montañoaren eskutik.



Irudia: Mutualiaren Gernikako zentro berriko errehabilitazio-gunea.



Irudia: Mutualiaren Bergarako zentro berriaren kanpoaldearen ikuspegia.

Zerbitzu juridikoak

Mutualiako Aholkularitza Juridikoko arloa jarduera juridikoaz arduratzen da, baliabide publikoak arduraz kudeatzen direla bermatzeko eta prestazioen eskatzaileek horiek

jasotzeko eskubidea dutela gainera, zerbitzuak ematen dizkie gure bezeroei, egiten dituzten kontsulta juridikoei erantzunez.

Taula: Aholkularitza Juridikoaren jardueraren laburpena

Jarduera	2019	2020	▲▼ %
Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaletik LI eta LG kontingentzien zehaztapenari buruz jasotako ebazpenak	765	576	▼%24,71
Ezintasun, heriotza eta biziraupenari (EHB) buruz jasotako ebazpenak	135	138	▲%2,2
Kontingentziaren zehaztapenari, EHBri eta abarri buruz jakinarazitako epaiak	595	467	▼%21,51

Taula: Pertsona, enpresa eta aholkularitza bulegoek egindako kontsulta juridikoen zerbitzua

Jarduera	2019	2020	▲▼ %
Izapidetutako kontsulta juridikoen kopurua	196	72	▼%63,27
Erantzuteko batez besteko itxaronaldia (egunetan)	7,16	4,24	▼%40,78

GRI
203
1

GRI
416
103

GRI
416
1

Interes-taldeekin komunikazioa

2020an, azken urteetan sustatu dugun komunikazio digitaleko ereduaren garapenean aurrerapausoak egiten jarraitu du Mutualiak, eta pandemia-garaian ezinbestekoa izan da interes-taldeekin komunikatzeko. Inoiz baino beharrezkoagoak izan dira digitalizazioak eskaintzen dizkigun tresnak, enpresa, aholkularitza-bulego eta pazienteekin harremanetan egoteko.

Enpresa elkartuetan eta langile autonomoetan zegoen ziurgabetasun- eta beldur-egoerak berehalako erantzuna behar zuen, aholkua eta euskarria emateko. Horretarako, komunikazioko jardueraren helburua, nagusiki, egoera berri horretara egokitutako zerbitzu-komunikazioa ematea izan zen. Ildo horretan, gehien erabili zen formatuetako bat newsletterrena izan zen; bezero-mota bakoitzaren arabera pertsonalizatuta zeuden, eta pandemiarekin zerikusia zuten gaiei buruzkoak ziren; hala, horrelako 161 newsletter bidali ziren 27.415 helbidetara, eta irekitze-tasa % 50etik hurbil egon zen.

Informazio gehien eskatu zuen interes-taldeetako bat langile autonomoena izan zen; izan ere, jarduera eteteagatiko langabeziako prestazioei buruzko lege-aldaketek sarri eragiten zieten kolektibo horretako kideei. 2020an, lau arau-aldaketa garrantzitsu egin ziren, eta bederatzi arrazoi sartu zituzten prestazio hori eskuratzeko; hala, kasuistika itzela zen, eta aholkularitza-bulegoekin eta eragindako pertsonekin komunikazio etengabea izan behar zen.

Mutualiaren web-orrialdea ere tresna oso garrantzitsua izan da pandemian zehar komunikatzeko; 2019ko erabilera-adierazleak ia bikoiztu egin dira 2020an.

Sare sozialei dagokienez, nahiz eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzat duten mutualitateek sare sozialen munduan duten erabilera ez izan oso esanguratsua, interes-taldeak, gutxinaka, kanal osagarritzat hartzen ari dira. Pandemi-egoerak azkartu egin du prozesu hori ere Mutualian, eta apur bat hobetu da adierazle guztiei dagokienez, YouTube argitaratutako bideoetan izan ezik. Nolanahi den, datu hori ez da adierazgarria, 2019an ekoizpen-maila handia egon zelako, funtsean Fisioa Etxean errehabilitazio birtualeko bideoak direla-eta –katalogoa gero eta osatuagoa da–.

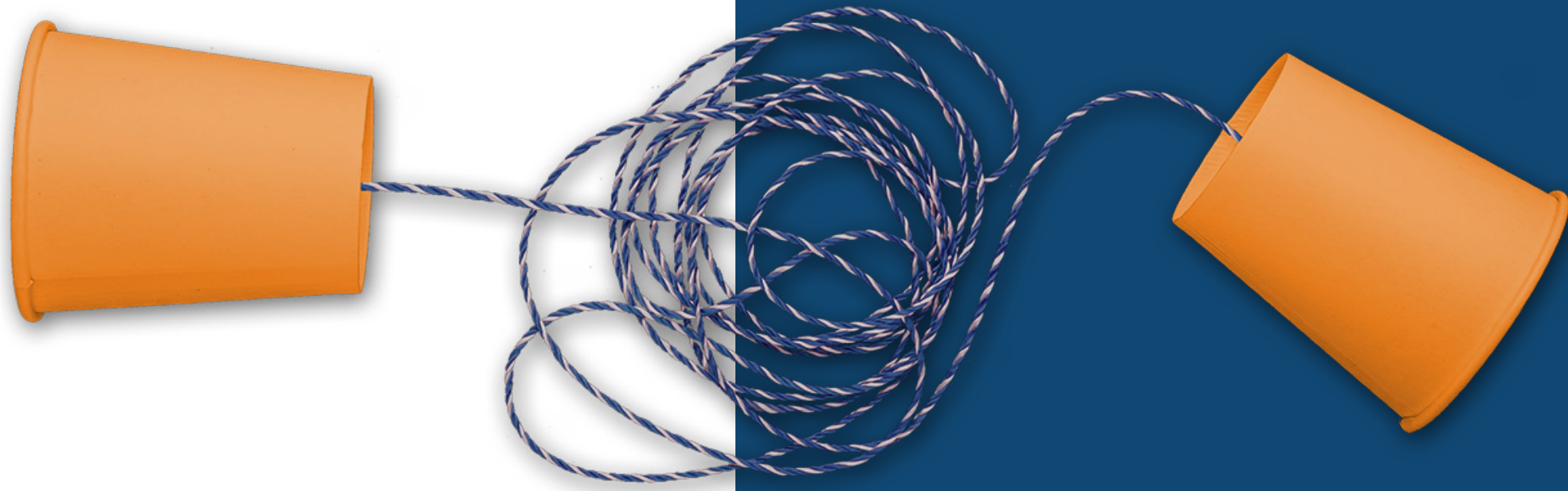
Osasun-jarduerako zerbitzua 2020 osoan egon zen martxan, intentsitate txikiagoan izan arren, eta ezinbestekoa zen Mutualiaren zentroetara etortzen ziren pertsonen konfiantza izateko moduko zentroak topatzea. Horretarako, “Mutualia Segurua” kanpaina abiarazi genuen; pazienteei eta Mutualian lan egiten dutenei zuzendutako seinaleketak eta kartel ugari jarri ziren. Bestalde, papereko informazio-euskarriak kendu ziren, eta modelo digitalak

jarri ziren, esate baterako, QR kodea. “Mutualia Segurua” komunikazio-kanpaina enpresa elkartuei ere helarazi zitzaion Prebentzio Sailaren bitartez, “Enpresa Segurua” izenarekin.

Baina, 2020ko ekitaldian, jarduera komunikatibo guztiaren ardatza ez da izan zerbitzuari buruzko informazioa. Mutualiarentzat oso garrantzitsua da funtsean Euskadin zentratuta dagoen ingurunera egokitutako komunikazio korporatiboa egitea, bere xedea, balioak eta kultura korporatiboa ere komunikatzeko; izan ere, ulertzen du enpresa baten balio aberastasun ekonomikoa sortzetik harago doala. 2019an, Mutualia aitzindaria izan zen balio soziala kalkulatzeko, eta informazio hori urte horretako memorian sartu zuen lehen aldiz.

Mutualiarentzat, jarduera garatzen duen gizartearekiko konpromisoa bere identitatearen elementu bihurtu da, eta, interes-taldeengana proiektatzeko, “#0kmMutualia” proiektua abiatu du. Hurbiltasuna, jasagarritasuna edo enpresa hiritarra hartzen ditu proiektuak barne, eta jarduera komunikatibo gehiena hurrengo urteetan gauzatuko du.

Gizartearekiko konpromiso horren adibideetako bat kudeaketa linguistikoa da; funtsezkotzat jotzen da, eta bi hizkuntza ofizial dituen erkidego batek ezar ditzakeen arauak betetzetik harago dago. Mutualiak oso gogoan du aintzat hartu behar duela pertsonen lehentasuna, zer hizkuntzatan komunikatu nahi duten mutualitatearekin, eta, horrez gainera, euskararen erabilera lagundu eta sustatu behar duela, jarduera gehiena gauzatzen duen lekuko gizartearen berezko hizkuntza denez gero.



Taula: Sare sozialak

Adierazlea		2019	2020	▲▼ %
Twitter	Argitalpenak	1.017	1.044	▲%2,65
	Jarraitzaileak	866	1.015	▲%17,21
Linkedin	Argitalpenak	326	370	▲%13,50
	Jarraitzaileak	1.691	2.066	▲%22,18
Youtube	Argitaratu-tako bideoak	145	39	▼%73,10
	Ikustaldiak	41.313	55.907	▲%35,33
WEBa	Saio kopurua	199.724	383.242	▲%91,89
	Orrialdeetako bisita kopurua	453.247	817.697	▲%80,41

Taula. Argitalpen digitalen kopurua

	2019	2020	▲▼ %
Mutualia i	11	8	▼%27,27
MutuaLEX	87	58	▼%33,33
LAP berripaperak	25	23	▼%8,00
Berripaperak oro har COVID19/CATA	84	161	▲%91,67

mutuaLEX

mutualia 

Newsletters



www.mutualia.eus

4.4 Bezeroak eta merkatua

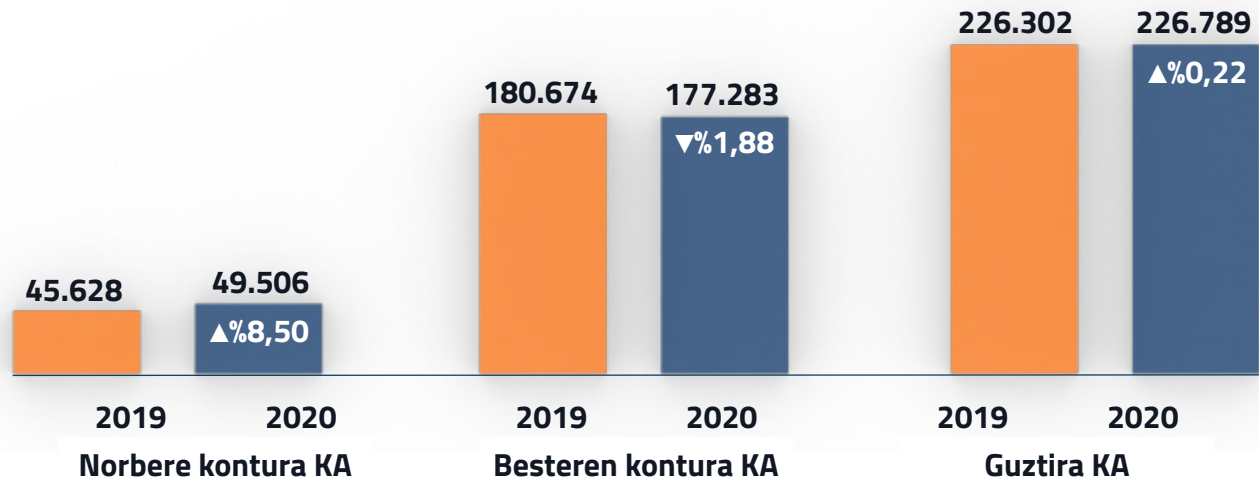
Orain arte aztertu ditugun hiru arlo estrategikoez, Pertsonak, Kudeaketa eta Zerbitzuak, bezeroak eta merkatua dituzte jomugatzat. Pertsona talde bat gara, eta kudeaketa aurreratuko eredu batean oinarrituta kudeatzen ditugu baliabide ekonomiko batzuk, eta kalitatezko zerbitzu batzuk ematen ditugu, gure bezeroen beharretara egokituak oso merkatu zehatz eta aratu baten barruan.

2020an, pandemia-egoera gorabehera, Mutuialiak pertsona babestuen zifrarik altuena lortu du: batez beste, 403.372 pertsona egon dira afiliatuta. Aurreko urtearekin alderatuta, igoera guztira % 0,72koa izan da; banaketari dagokionez, % 8,63koa izan da autonomoen kolektiboan,

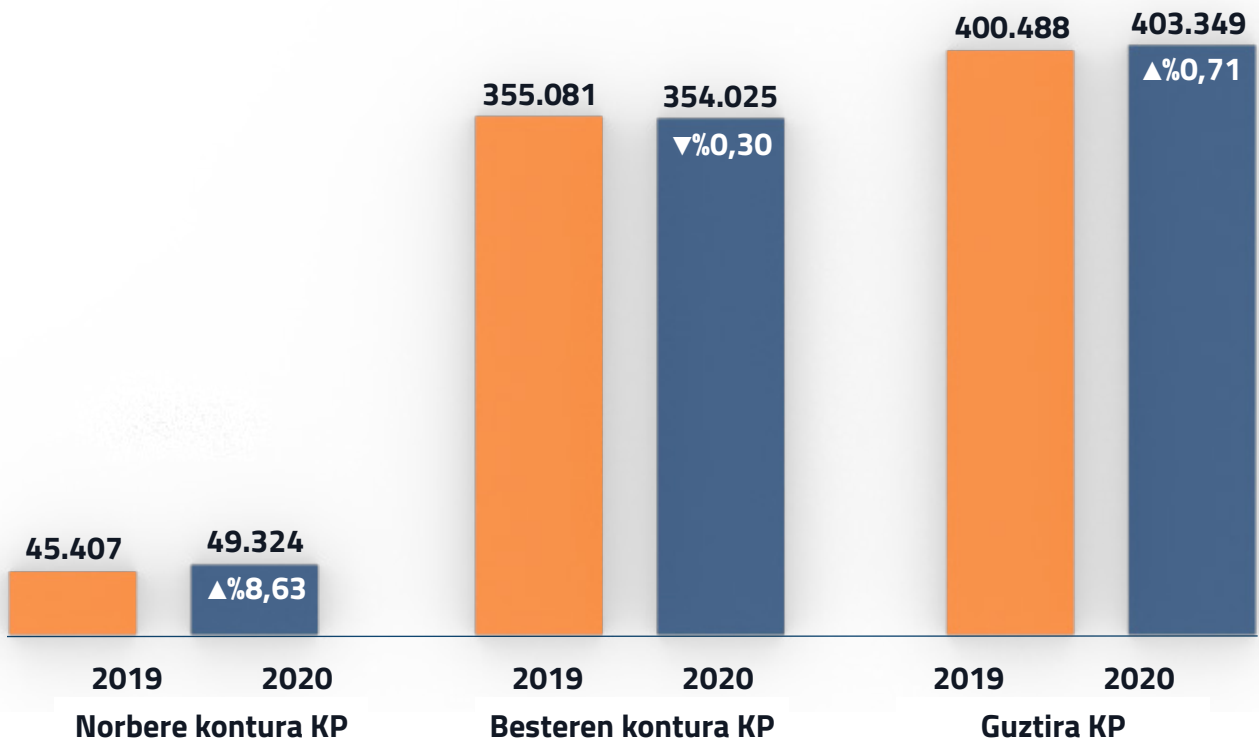
49.324 dira babestuak; aitzitik, murrizketa txiki bat egon da (%0,72) besteren kontuko langileen artean, eta 354.025 izan dira langile babestuak.

Pertsona babestuen % 94,06 Euskadin daude, eta gainerako % 5,94a Estatuan banatuta dago, batez ere EAEren inguruko eremuetan eta Madrilén. Zirkunstantzia horri esker, pandemiak eragin txikia izan du babestutako pertsonen kopuruan, Mutualiaren kolektiboan ostalaritzak eta turismoarekin lotutako jarduerak pisu txikiagoa dute-eta, eta pandemiak eraginik handiena hor izan du. Gainera, ABEEak baliatu dituztenez enpresa askok, plantillak mantendu ahal izan dira.

Grafikoa: Babespeko pertsonak. Batez besteko afiliazioa kontingentzia arruntetan



Grafikoa: Babespeko pertsonak. Batez besteko afiliazioa kontingentzia profesionalean



Grafikoa: Kontingentzia profesionaletan babestutako pertsonak, lurraldearen arabera



Laguntzaren kalitatea

2020ko ekitaldian, Mutualian helburu guztiak bete ditugu bezeroentzako laguntzaren eta zerbitzuen kalitateari dagokionez. Gure pazienteen iritzia oso ona da oraindik ere, aurrerago gogobetetasun-inkestaren emaitzetan ikusiko dugunez.

2019aren aldean, kexen kopurua murriztu egin da, nahiz eta ez den jaitsi pandemia-egoerak eragin duen

osasun-asistentziaren jardueraren jaitsiera orokorraren proportzio berean. 10.000 osasun esku-hartzeko kexen indizea neurtzen duen adierazleari dagokionez, Mutualiak 21,11ko emaitza lortu du, ospitale publikoen batez besteko mailatik oso behera dago, beraz, 24-26 ingurukoa baita halakoetan. Esku hartzeak zenbatzeko orduan, kon-tuan hartzen dira ospitaleratzeak, ospitaleratzetik gabeko ebakuntzak, kontsultak eta larrialdiak.

Taula: Osasun laguntzaren kalitatearen adierazleak

Adierazlea	2019	2020
Ebakuntza egiteko itxarote-zerrendako egunak	7,01	7,96
Pazienteek ospitaleratuta egiten duten batez besteko denbora (egunetan)	2,81	2,76
Antolakuntzaren ondorioz atzeratutako ebakuntzen tasa	1,90%	0,32%
Errehabilitazioko kontsultarako atzerapen-egunak	1,43	1,48
Fisioterapiarako atzerapen-egunak	0,96	0,98
Baja-prozesuen batez besteko iraupena, Fisioterapiari	40,38	48,56
Kontsulta baterako 20 minututik gora itxaroten duten pazienteen ehunekoa	%5,82	%6,12
Kirurgia-prozesuen ¹ anbulatorizazioen %	%60,33	%60,79
Gaixo ibiltarien %	%64,08	%63,12
Erresonantzia magnetikoa eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	2,53	2,79
Ekografia eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	5,95	6,41
Proba biomekanikoa eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	7,74	7,38
Larrialdietan edo lehen kontsultan arreta jasotzeko itxaronaldia (minututan)	9'30"	10'16"
Ondorengo kontsultetan arreta jasotzeko itxaronaldia (minututan)	6'24"	5'56"

(1) Gaua ospitalean egiten ez duten ebakuntzen %

Grafikoa: Osasun laguntzaren kalitatearen adierazle nabarmenak



Ebakuntzarako itxaronaldia (egunetan)



Erresonantzia magnetiko baten emaitzak jasotzeko itxaronaldia (egunetan)



Ondorengo kontsultetan arreta jasotzeko denbora (minututan)



Larrialdietan arreta jasotzeko denbora (minututan)

Taula: Pazienteen segurtasunaren adierazleak

Adierazlea	2019	2020
Berrir ebakuntza egin beharreko kasuen tasa	%2,70	%3,04
Berrir ospitaleratu beharreko kasuen tasa	%0,61	%0,15
Transfusioen ondoriozko erreakzioen tasa	-	-
Alta ematean eskura emandako alta-txostenen ehunekoa	%100	%100
PSari buruzko gida berrien edo berrituen kopurua	6	13
Presioagatiko ultzeren tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0,05	0,10%
Erorikoen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0,10	-
Gernubideen infekzioen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0,09	-
Zainetako kateterragatiko infekzioen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	-	-
Zauri kirurgikoen infekzioen tasa	%1,69	%1,17
Osasun-asistentziarekin loturiko infekzioen tasa	%1,51	%1,09
Egindako Checklist kirurgikoen ehunekoa	%99	%99
Dauden baimen informatuen ehunekoa	%100	%100
Behar bezala betetako baimen informatuen tasa	%99	%98
Jakinarazpen Sistemaren bidez jakinarazitako segurtasun-gorabeheren kopurua	27	11

Bezeroen defentsa

2019an Bezeroen Defendatzailearen figura sortu zen, eta haren eginbeharra da enpresei eta horietan lan egiten duten langileei zerbitzu ona ematen zaiela zaintzea, eskaintzen zaien zerbitzuen karta betez. Zereginetako bat da kanpotik jasotako kexak, erreklamazioak eta eskertzak dagozkien arloetako arduradunei helaraztea.

2020an Mutualian jaso den kexa edo erreklamazio orori idatziz erantzun diogu, eta batez besteko epea 7,63 egunekoa izan da, alegia, 2019an baino 5,07 egun gutxiagokoa. Erantzuteko denbora murriztearen arrazoietako bat pandemia-egoera izan da; horrexek eragin du, halaber, kexa kopurua bera ere txikitzea; hala, 2019an 434 izan ziren, eta 2020an, 381.

Taula: Kexa eta erreklamazioen arrazoiak

Arrazoiak	2019	2020	▲▼ %
Desadostasuna kontingentziaren kalifikazioarekin	94	85	▼%9,57
Desadostasuna altarekin	84	61	▼%27,38
Desadostasuna tratuarekin	67	43	▼%35,82
Osasun laguntza desegokia	55	55	=
Osasun laguntza. Tratamenduarekiko desadostasuna	35	20	▼%42,86
Bestelakoak	32	54	▲%68,75
Osasun laguntza. Mediku txostena	19	20	▲%5,26
Garraioa	16	6	▼%62,5
Osasun laguntza. Emandako arreta berandutzea	14	4	▼%71,43
Osasun laguntza. Diagnostikoa	7	9	▲%28,57
Arriskua haurdunaldian eta edoskitzaro naturalean (AHE)	4	4	=
Instalazioak	3	2	▼%33,33
Kalte-galerengatiko ondarezkoak	2	1	▼%50,00
Prestazio ekonomikoak	2	8	▲%300,00
CATA	-	6	-
POCATA	-	2	-
DELTA	-	1	-
GUZTIRA	434	381	▼%12,21

GRI
418
1

Bezeroaren eguna

2020ko urtarrilaren 31n, oraindik ere biziko genuen pandemia-egoeraren jakitun izan gabe, Bezeroaren Eguna ospatu genuen; urtero egiten dugun ekimena da, enpresako pertsona orori gogorarazteko zer garrantzi duten gure bezeroek. Egun horretan, bilatzen dugu pertsona guzti-guztiei ikusaraztea guzti-guztiok esku hartzen dugula gure

interes-talde nagusiarentzat balioa eransteko katean.

Aurtengoan, magia izan zen transmititu nahi genuen mezuaren ildo nagusia, nabarmentzeko, zerbitzurik onena emateko, magia bakarra Mutualian lan egiten duten pertsona guztiek duten magia dela.



Esker onak

Bezeroaren Eguneko ekintzetako bat gure pazienteen esker-hitzen bitartez egindako lana aitortzea izaten da. Horretarako, gure zentro guztietako pazienteen lekukotza errealak biltzen dituen bideo bat prestatzen dugu, gure erakundea osatzen duten pertsonen lan bikaina modu positiboan sendotzeko.

2019ko ekitaldian, gure bezeroei egindako inkestetan, “Zer gustatu zaizu gehien zerbitzutik?” galderari Mutualiako pertsona baten edo batzuen arretagatik eskerrak emanez erantzun zioten 1.980 pertsonak (5.849 pertsonako laginetik), eta jasotako tratua eta osasun-arloko langileen profesionaltasuna nabarmendu zituzten, batik bat.

Nolanahi ere, 2020an ez dago horrekin alderatzeko moduko daturik, pandemia-egoera eta ezarri behar izan ziren segurtasun- eta higiene-neurriak tarteko, ezin izan baita inkestarik egin.

Aitzitik, bai ikus daiteke 2020an zenbat esker on jaso diren kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kanalaren bitartez: 87; 2019an jasotakoen aldean (59), % 47,46 gehiago. Igoera hori, batez ere, autonomoen araubideko taldeen eskutik jasotako esker onen ondorio da; talde horri nabarmen eragin dio pandemiak, batez ere horren ondoriozko eraginari aurre egiteko sortu diren prestazio ekonomiko berriak direla eta.

Gogobetetasun-indizeak

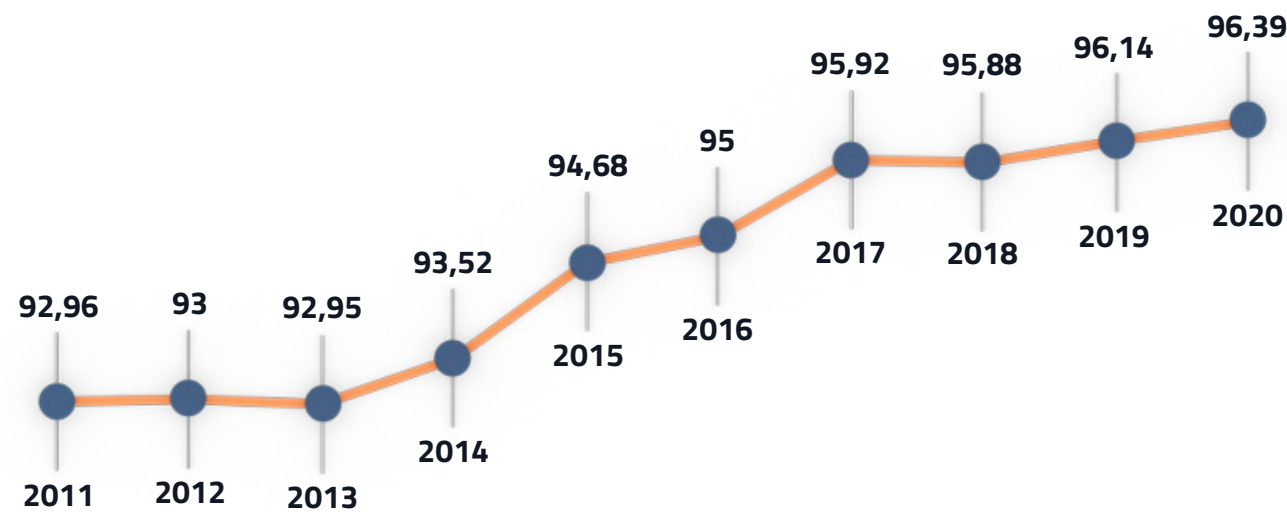
Osasun-asistentziarekiko gogobetetasuna

Urtero, gogobetetasunari buruzko inkesta bat egiten zaie osasun zerbitzuen erabiltzaileei; lagina 6.500 pertsona ingurukoa izaten da. 2020an, soilik lehen hiru hilabeteetan egin ahal izan ziren inkestok; izan ere, COVID-19ak eragindako egoera tarteko, bertan behera utzi ziren tablet bidezko galdetegiak, osasun-neurriengatik. Edonola ere, 1.105 inkesta egin ahal izan ziren, eta, laginaren % ±2,9ko

errorea kontuan hartuta, nahikoa da maila globalean Mutualiako beste urte batzuetako datuekin alderatzeko.

Illo horretan, 2011ko ekitaldian hasitako adierazle hori hobetzeko joerarekin jarraitu dugu, eta gero eta zailagoa da puntuazioa hobetzea, 96ko puntuazioa baitago abiapuntuan 100etik.

Grafikoa: Gogobetetasunaren Adierazle Globalaren bilakaera (%-tan).



Inkestaren batez besteko nota 8,68koa izan da (10etik) zerbitzu kalitatearen pertzepzioaren atalean; 2019koa baino apur bat hobea, beraz, 8,61ekoa izan baitzen orduan. Inkestako itemen artean, informazioa eta jasotako tratua nabarmentzen dira; hain zuzen ere, 8,59 eta 8,90 puntu bildu dituzte, hurrenez hurren. Galderetan aipatutako gainerako itemek –adibidez, itxarote-denborak eta iritzi orokorrak– 8,5etik gorako nota izan dute.

Zerbitzu baloratuenei dagokienez, guztiak daude 8tik gora, eta ospitaleratze- eta errehabilitazio-zerbitzuak nabarmentzen dira, 8,9ko puntuazioa lortuta.

Era berean, inkestan gure balioak betetzeari buruz pazienteek duten pertzepzioa neurtzen dugu, eta guztiei

buruzko galdera zuzenak egiten ditugu. Galdera horien erantzunetan ere 8, 9 eta 10 puntu (10etik) jaso dira kasuen % 80 baino gehiagoan.

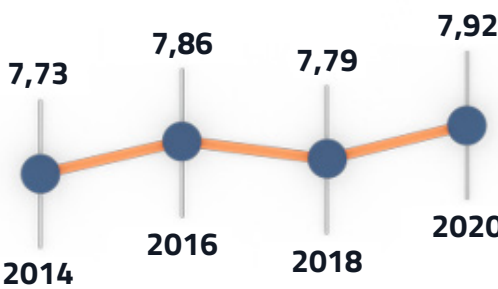
Erabiltzen ditugun adierazleen artean, Gomendio Indize Garbia ere sartzen dugu (NPS). Indize horren bidez, puntuazio erreala kalkulatzeko, inkestaren arabera arbuioa adierazten duten pertsonen ehunekoa (0 eta 6 bitarteko puntuazioak) kenduz sustatzaile direnen ehunekoari (9 eta 10 puntuazioak). Pertsona pasiboak (7 eta 8 puntuazioak) ez dira kontuan hartzen azken kalkulua egiteko. Horrela, -100 eta 100 arteko puntuazio bat lortzen dugu. Emaizta hori kalkulatzeko, Mutualan inkesta egin zaien pertsona guztiak hartu dira kontuan.

Grafikoa: Gomendio Indize Garbia (NPS)

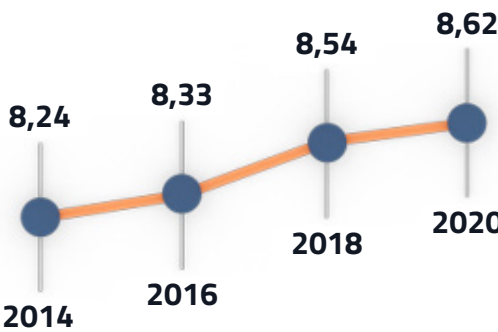


Zerbitzuen prestazioari buruzko gogobetetasun-inkestak (bi urtean behingoa)

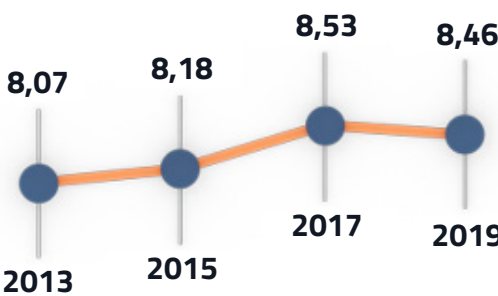
Grafikoa: Enpresa elkartuen gogobetetasuna



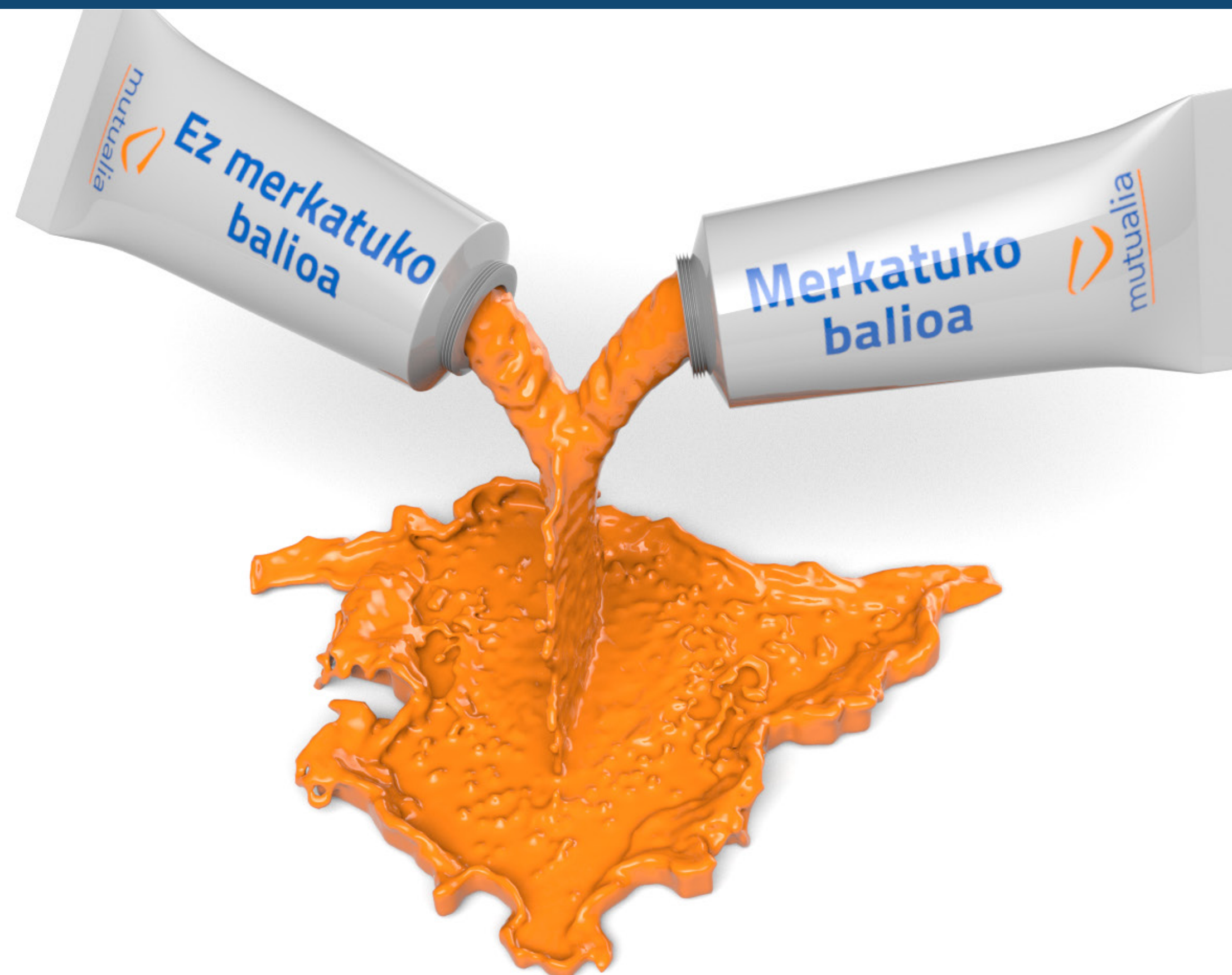
Grafikoa: Aholkularitza-bulego kolaboratzaileen gogobetetasuna



Grafikoa: Prestazio ekonomikoak jasotzen dituzten pertsonen gogobetetasuna



5. Monetizazio soziala



630 M€

Monetizazio soziala

Balio ekonomiko eta soziala

Mutualiak konpromiso sendoa du bere interes-taldeekin eta, oro har, gizartearekin. Haien garapen ekonomikoa eta ongizatea bultzatzen ditu, bai laneko osasunaren esparruan zerbitzuak emanez, bai bere jarduera ekonomikoaren bidez.

Balio Sozialaren Monetizazioa proiektua da konpromiso hori neurtzeko eta Mutualiak, erakunde gisa, gizartean duen inpaktua erakusteko moduetako bat.

Aurreko urteetan ere laguntzeko nahia agertu du Mutualiak, baina 2020ko ekitaldia bereziki bizia izan da. Izan ere, erakundearen jarduna zeharo baldintzatu dute premiazko eta ezohiko neurri ugariak, COVID-19agatik ezarritako osasun publikoko larrialdiaren eta Osasunaren Mundu Erakundeak pandemia-egoera aldarrikatzearen ondoriozkoek.

Isolamenduagatik eta gaixotasunagatik baja hartu duten langileen babes soziala bermatzeko ezarri dira neurri horiek, baita kolektibo zaurgarrien (osasungintzako langileak eta langile sozio-sanitarioak) babesa indartzeko eta bereziki kaltetutako langile autonomoen alde egiteko ere. Eta neurri horiek gauzatzean ikusi da Mutualiak gizartearekin duen konpromisoa, baita gure talde-balioa ere, erakunde 200 boluntariok baino gehiagok egundoko laguntza eman baitute gure interes-taldeen premia larriei azkar eta profesionaltasunez erantzuteko.

Horregatik, 2020ko ekitaldian segida eman diogu

GEAccounting irabazi asmorik gabeko interes ekonomikoko elkartarekin batera 2018an abiarazitako proiektuari. Finantza- eta ekonomia-informazioa zabaldu da, zehazteko Mutualiak benetan zenbateko balioa itzultzen dien bere interes-taldee eta gizarteari. Hauek dira proiektu horri begira ditugun helburu nagusiak:

- Legitimazio soziala.
- Bistaratzea Mutualiaren antolaketa-kulturak nola laguntzen dien gure bazkideei eta, oro har, gizarteari.
- Mutualiak sortzen duen inpaktua neurtzea, ildo hori hobetzeko eta areagotzeko neurriak hartzeko.
- Talentua erakartzea.
- Harro sentiaraztea Mutualian lan egiten dugun pertsonak, gure lanak inguruan duen eragina ezagutuz.
- Gure mutualistek jakitea mutualitate iraunkorra gara eta etengabea dihardugula gure zerbitzuak hobetzeko lanean.

Erakunde honek sortutako eredu sendoak aukera ematen digu gure interes-taldeek identifikatutako balioak monetizatze, modu objektiboan eta beste erakunde batzuekin alderatzeko moduan. Hiru balio-ekosistema bereizi dira guk gizarte-baliotzat hartzen dugun hori objektibatze:

- Ekonomia-jardueraren bidez sortutako gizarte-balioa.
- Administrazio publikoentzat sortutako itzulkin sozio-ekonomikoa.
- Interes-taldeentzat sortutako gizarte-balio espezifikoa.

Hiru horien batura da Gizarte Balio Kontsolidatua izenez ezagutzen dena.

Talde horien interesak aztertuta, sortzen ditugun balio-al-dagai nagusien berri dugu, hala nola:

- Prebentzio-arloko informazioa eta prestakuntza.
- Izapide juridikoetan informazioa eta laguntza ematea.
- Izapide fiskaletan informazioa eta laguntza ematea.
- Gertutasuna: komunikazioa gure kanal guztien bidez.
- Izapideetarako erraztasuna (webgunea, APPa).
- Laguntza osasunaren eta administrazioaren alorretan.
- Gizatasunezko tratua.
- Azkartasuna probetan.
- Akordioak unitate espezializatuekin.
- Prozesuen eta prestazio-ordainketen arintasuna.
- Gertutasuna eta irisgarritasuna, zentro-sare zabalari esker.

- Instalazioen kalitatea.
- Prestakuntza-gelak: osasun- eta lan-arlokoak
- Lan egonkorra.
- Lana eta familia bateragarri egiteko neurriak.
- Osasun- eta administrazio-arloetako langileak, teknikariak eta zuzendaritzako kideak gaitzea eta espezializatzea.

Hori guztia kontuan hartuta, eta 2020ko ekitaldiko datu itxiak erreferentzia harturik aldagai horiek monetizatuta, zera ondorioztatzen da: Mutualiak kalkulatzeko duen gizarte-ari egin dion balio-ekarpena

630,4 milioi eurokoa dela.
MUTUALIAN sartzen den 1 €-ko, 1,13 €itzultzen zaizkio gizarte-ari bere jardueraren bidez.

Taula: Gizarte Balioaren Kalkulua

	Gizartea	Bezeroak pazienteak eta hartzaileak	Enpresa bezeroak	Admin.Pub.	Mutualiako langileak	Horni- tzaileak	Empresak atxikia
Merkatuko Gizarte Balioa	544.687.696	462.427.347	0	52.303.159	22.233.158	216.121	7.507.912
EZ Merkatuko Gizarte Balioa	85.671.384	83.842.797	79.553.100	83.354.024	2.442.463	0	0
Gizarte Balio Integratua	630.359.080	546.270.144	79.553.100	135.657.182	24.675.621	216.121	7.507.912
Sarrerak guztira	558.499.340						

Grafikoa: Gizarte Balio Kontsolidatua kalkulatzeko metodologiaren eskema



2020ko gizarte-balioko indizea (1,13) 2019ko ekitaldikoa (1,25) baino apur bat txikiagoa da. Izan ere, gizarte-ari emandako gizarte-balio integratua 630.539.080 €-koa izan arren –2019koa baino % 46,96 handiagoa–, ezarri diren ezohiko neurriei aurre egiteko Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak emandako finantziazioaren eraginez behera egin du guztizko sarreretan oinarritutako erreferentzia-indizeak.

Jabetu gara garrantzitsua dela gure balio bereizgarria ezagutaraztea, eta azaltzea Mutualiaren antolaketa-kulturak gure bazkideei zuzeneko ekarpena egiten diela, administrazio publikoei aurreztea ahalbidetzen diela, eta, oro har, gizarte-ari onura dakarkiola.

Eranskinak

Legegintza arloko berrikuntzak

2020ko ekitaldia oso estugarria izan da SARS-CoV-2 birusak eragindako osasun-krisia dela-eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzat duten mutualitateei eragin dieten arau-xedapenen argitalpenei dagokienez. Espainiako Estatuak eta autonomia-erkidego guztiek egin dituzte, 2020ko martxoaren 11n Osasunaren Mundu Erakundeak COVID-19ak eragindako osasun publikoko larrialdi-egoera nazioarteko pandemia deklaratu zenez geroztik; nolanahi ere, Euskal Autonomia Erkidegoan egiten dugun jarduerak dela eta, Lehendakariak eta Eusko Jaurlaritzako Osasun sailburuak emandakoek eta Espainiako Gobernuak argitaratutako errege dekreto eta lege ugariek izan dute eraginik handiena entitatearen lan-, ekonomia- eta gizarte-jardueran.

Entitatearen jarduerak egoera larrian gertatu da aipatutako osasun publikoko larrialdiaren ondorioz premiazko eta ohiz kanpoko neurri ugari betearazteko. Neurri horiek ondoz ondoko errege dekreto eta legeetan ezarri dira, honako hauek bermatzeko: batetik, isolamenduagatik eta gaixotasunagatik baja hartzen duten langileen gizarte-babesa; bestetik, kolektibo ahulen (profesional sanitarioak eta sozio-sanitarioak) babesa indartzeko, eta, azkenik, bereziki kaltetutako langile autonomoen aldeko babesa indartzeko. Hasieran, jarduerak uzteagatik aparteko prestazio bat sortu da, eta horrek jarduerak auzitegiaren estaltzen du, betiere nahigabeko egoera batek eraginda denean, eta geroago 2021. urtean zehar luzatu diren beste prestazio batzuk.

Jarraian, mutualitateek COVID-19aren pandemiaren ondorioz kudeatutako premiazko eta ezohiko neurri eta prestazio horietako batzuk zerrendatzen dira:

- Salbuespen gisa, COVID-19 gaitzak eragindako langileen isolamendu- edo kutsatze-aldiak lan-istripuarekin parekatutako egoeratzat hartzea, aldi baterako ezintasunagatik prestazio ekonomikorako soilik (13/2020 Errege Lege-dekretuaren azken xedapenetako lehenengoak eta 28/2020 Errege Lege-dekretuaren azken xedapenetako 10.ak aldatutako 6/2020 Errege Lege-dekretuaren 5. artikulua).
- Alarma-egoeran SARS-CoV-2 birusa kutsatzearen ondorioz osasun-zentroetan edo zentro soziosanitarioetan zerbitzuak ematen dituzten langileek jasandako gaixotasunak laneko istripuen ondoriozko kontingentzia profesionaltzat hartzea (19/2020 Errege Lege-dekretuaren 9. artikulua, 27/2020 Errege Lege-dekretuaren 8. xedapen gehigarriaren bidez luzatua eta 28/2020 Errege Lege-dekretuaren 4. xedapen gehigarriaren bidez birformulatua).
- Gaixotasun profesionalaren ondoriozko prestazio gisa

babestea, profesional sanitarioek eta soziosanitarioek SARS-CoV-2 birusa hartzeagatik (3/2021 Errege Lege-dekretuaren 6. artikulua eta azken xedapenetako hirugarrena).

- Jarduera eteteagatik ezohiko prestazioa, COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera kudeatzeko alarma-egoeraren deklarazioak eragindakoentzat, edozein kasutan nahigabeko egoera batek eragindako jarduerak aldi baterako etetea edo murriztea babesteko (8/2020 Errege Lege-dekretuaren 17. artikulua, 11/2020 Errege Lege-dekretuaren azken xedapenetatik 1.8k, 13/2020 Errege Lege-dekretuaren azken xedapenetako 2.ak, 15/2020 Errege Lege-dekretuaren azken xedapenetako 8.1ak aldatua eta 19/2020 Errege Lege-dekretuaren azken xedapenetako 8.1ak aldatua).
- 24/2020 Errege Lege-dekretuko hainbat artikulutan araututako langile autonomoei laguntzeko neurriak (8. Martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuak deklaraturako alarma-egoeran jarduerak eteteagatik ezohiko prestazioa jaso duten langile autonomoen aldeko kotizazioaren salbuespena; 9. Jarduera eten eta norbere kontura lan egiteagatik prestazioa; eta 10. Jarduera eteteagatik aparteko prestazioa sasoiko langileentzat).
- 30/2020 Errege Lege-dekretuaren 13. eta 14. artikuluetan eta laugarren xedapen gehigarrian ezartzen diren neurri berriak, administrazio-ebazpenaren bidez jarduerak bertan behera utzarazten zaien langileei, jarduerak etetearen ondoriozko prestazio arrunta jasotzeko aukerarik ez duten langileei eta jarduerak murrizten zaien sasoiko langile autonomoei diru-sarrerak bermatzeko, eta aldi berean, 2021eko urtarrilaren 31ra arte iraungo du 24/2020 Errege Lege-dekretuaren 9. artikuluan aurreikusitako jarduerak eteteagatik prestazio bereziak, 2020ko hirugarren hiruhilekoan jaso duten eta laugarren hiruhilekoan jasotzeko baldintzei eusten dieten autonomoentzat, bai eta, ekainaren 30era arte jarduerak eteteagatik ezohiko prestazioa jaso arren, 24/2020 Errege Lege-dekretuaren 9. artikuluan araututako prestazioa jaso ez duten baina laugarren hiruhilekoan artikuluko horrek eskatzen dituen baldintzak egiaztatzen dituzten beste autonomoei ere. Prestazio horiek guztiak 2021eko urtarrilaren 31ra arte jaso ahal izango dira.
- Langile autonomoak babesteko ezohiko neurriak (30/2020 Errege Lege-dekretuan ezarritakoak) zabaltzea eta luzatzea, pandemiak gure gizarteko eremu guztietan duen eraginaren larritasuna dela eta. Horretarako, beharrezko egokitzapenak egin dira laguntza-neurri horiei eusteko. Neurri horiek ezinbestekotzat jotzen dira 2021eko maiatzaren 31ra arte ekoizpen-ehuna berreskuratzeko (2/2021 Errege Lege-dekretuaren 5., 6., 7.

eta 8. artikulua eta bigarren xedapen iragankorra).

- Enpresak Gizarte Segurantzako kotizazioari egindako ekarpenetik salbuesteko baimena, eta baterako diru-bilketaren kontzeptuengatik, portzentaje eta baldintza desberdinetan, denboran luzatuta, jarduerak aldi baterako doitzeko malgutze-neurri gisa, kaleratzeak saihesteko, betiere enpleguari eusten bazaio (ABEEak), 8/2020, 18/2020, 24/2020 eta 30/2020 Errege Lege-dekretuetan araututa.
- Osasun-krisiarekin berariaz lotuta ez dagoen araudiari dagokionez, 2020ko ekitaldian argitaratutako xedapen garrantzitsuenak nabarmentzen ditugu, mutualitateei aplikatzekoak direnak:
- 2/2020 Errege Lege-dekretua, urtarrilaren 21ekoa, sektore publikoko ordainsarien arloan presako neurriak onesten dituen.
- 3/2020 Errege Lege-dekretua, otsailaren 4koa, sektore jakin batzuetako kontratazio publikoaren arloan Europar Batasuneko zenbait zuzentarau Espainiako ordenamendu juridikoan sartzeko premiazko neurriak buruzkoa.
- 231/2020 Errege Dekretua, otsailaren 4koa, 2020rako lanbide arteko gutxieneko soldata finkatzen duena.
- Ebazpena, 2020ko apirilaren 13koa, Estatu Administrazioaren Kontu-hartzailetza Nagusiarena, 2011ko uztailaren 1eko Ebazpena aldatzen duena. Ebazpen horrek Kontabilitate Publikoko Plan Orokorra Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten du.
- 15/2020 Errege Lege-dekretua, apirilaren 21ekoa, ekonomia eta enplegua babesteko premiazko neurri osagarriei buruzkoa (Hamargarren Xedapen Gehigarria eta Hamaikagarren Xedapen Gehigarria: langile autonomoek Gizarte Segurantzarekin lankidetzat duen mutualitate baten aldeko hautua egitea, eta langile autonomoek mutualitate kolaboratzaile bat aukeratzeak aldi baterako ezintasunean dituen ondorioak, 8/2020 Errege Lege-dekretuko 17. artikuluko jarduerak eteteagatik ezohiko prestazioa jasotzeko eskubidea izateko).
- Ebazpena, 2020ko ekainaren 19koa, Laneko Zuzendaritza Nagusiarena, aseguru-erakundeen, berraseguruen eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzat duen mutualitateen sektorerako estatu-mailako hitzarmen kolektibo orokorraren 2019rako soldata-berrikuspenera eta behin betiko soldata-taulak erregistratu eta argitaratzen dituen.
- 28/2020 Errege Lege-dekretua, irailaren 22koa, urrutiko lanari buruzkoa.
- Ebazpena, 2020ko irailaren 25ekoa, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzarena,

Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzaren 2019ko martxoaren 28ko Ebazpenean aurreikusitako Gizarte Segurantzaren prebentzio-jarduerak zabaltzen dituen, COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz; ebazpen horren bidez, Gizarte Segurantzaren Prebentzio-jardueren plan orokorra ezartzen zaie Gizarte Segurantzarekin lankidetzat duten mutualitateei urteko jardueren plangintzan.

- 901/2020 Errege Dekretua, urriaren 13koa, berdintasun-planak eta horien erregistroa arautzen dituen eta laneko hitzarmen eta akordio kolektiboak erregistratu eta gordailutzei buruzko maiatzaren 28ko 713/2010 Errege Dekretua aldatzen duena.
- ISM/1080/2020 Agindua, azaroaren 20koa, Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeentzako 2020ko ekitaldia ixteko eragiketarako arautzen dituen.
- TES/1180/2020 Agindua, abenduaren 4koa, langileak lanean agente biologikoen eraginpean egotearekin lotutako arriskuetatik babesteko maiatzaren 12ko 664/1997 Errege Dekretua egokitzen duena aurrerapen teknikoaren arabera.
- 11/2020 Legea, abenduaren 30ekoa, 2021erako Estatu Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.
- Jarraian, ordena kronologikoan, 2020. urtea baino lehen argitaratutako arloan mutualitateentzat garrantzi handiena duten indarreko arau-xedapenak zerrendatu dira:
- 1956ko ekainaren 22ko Dekretua, laneko istripuei buruzko legeriaren testu bategina eta hura aplikatzeko erregelamendua onesten dituen.
- 3158/1966 Dekretua, abenduaren 23koa, Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorreko prestazio ekonomikoen zenbatekoa eta prestazio horiek jasotzeko baldintzak zehazten dituen Erregelamendu Orokorra onesten duena.
- 1967ko otsailaren 13ko Agindua, Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorreko heriotzagatik eta biziraupenagatik prestazioak aplikatzeko eta garatzeko arauak ezartzen dituen.
- 1967ko urriaren 13ko Agindua, aldi baterako ezintasunagatik Gizarte Segurantzaren prestazioa arautzen duena.
- 1969ko apirilaren 15eko Agindua, Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorrean ezintasun iraunkorreko prestazioak arautzen dituen.
- 2530/1970 Dekretua, abuztuaren 20koa, norberaren konturako langileen edo autonomoen Gizarte Segurantzako Araubide Berezia arautzen duena (eta hura garatzen duen 1970eko irailaren 24ko Agindua).
- 1646/1972 Dekretua, ekainaren 23koa, ekainaren 21eko

- 24/1972 Legea garatzen duena Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko prestazioen arloan (eta hura garatzen duen 1972ko uztailaren 31ko Agindua).
- 14/1986 Lege Orokorra, apirilaren 25ekoa, Osasunari buruzkoa.
 - 1221/1992 Errege Dekretua, urriaren 9koa, Gizarte Segurantzaren ondareari buruzkoa.
 - 1300/1995 Errege Dekretua, uztailaren 21ekoa, Gizarte Segurantzako sistemaren lan-ezintasunen arloan 42/1994 Legea (eta hura garatzen duen 1996ko urtarrilaren 18ko Agindua) garatzen duena.
 - 1391/1995 Errege Dekretua, abuztuaren 4koa, Gizarte Segurantzaren Finantza Kudeaketari buruzko Erregelamendu Orokorra onesten duena (eta hura garatzeko 1996ko otsailaren 22ko Agindua).
 - 1993/1995 Errege Dekretua, abenduaren 7koa, Gizarte Segurantzarekin lankidetzaren mutualitateen lankidetzari buruzko Erregelamendua onesten duena.
 - 2064/1995 Errege Dekretua, abenduaren 22koa, Gizarte Segurantzaren beste eskubide batzuen kotizazioari eta likidazioari buruzko Erregelamendu Orokorra onesten duena.
 - 84/1996 Errege Dekretua, urtarrilaren 26koa, enpresak inskribatzeari eta Gizarte Segurantzaren afiliatzeari, altei, bajei eta langileen datuak aldatzeari buruzko Erregelamendu Orokorra onesten duena.
 - 706/1997 Errege Dekretua, maiatzaren 16koa, Gizarte Segurantzaren Kontu-hartzailetza Nagusiaren barne-kontrolako araubidea garatzen duena.
 - 5/2000 Legegintzako Errege Dekretua, abuztuaren 4koa, lan-arloko arau-hauste eta zehapenei buruzko Legearen testu bategina onartzen duena.
 - 41/2002 Legea, azaroaren 14koa, pazientearen autonomia eta informazio eta dokumentazio klinikoaren arloko eskubide eta betebeharrak arautzen dituena.
 - TAS/2926/2002 Agindua, azaroaren 19koa, laneko istripuak jakinarazteko eredu berriak ezarri eta prozedura telematikoa bidez transmititzeko aukera ematen duena.
 - 1277/2003 Errege Dekretua, urriaren 10ekoa, osasun-zentro, -zerbitzu eta -establezimenduak baimentzeari buruzko oinarri orokorrak ezartzen dituena.
 - 47/2003 Lege Orokorra, azaroaren 26koa, Aurrekontuei buruzkoa.
 - 1273/2003 Errege Dekretua, urriaren 10ekoa, Gizarte Segurantzako langile autonomoen araubide berezian sartutako langileen kontingentzia profesionalen estaldura arautzen duena.
 - 1415/2004 Errege Dekretua, ekainaren 11koa, Gizarte Segurantzaren diru-bilketaren Erregelamendu Orokorra onartzen duena (eta TAS 1562/2005 Agindua, maiatzaren 25ekoa, hura garatzen duena).
 - 1030/2006 Errege Dekretua, irailaren 15ekoa, Estatuko Osasun Sistemaren zerbitzu komun zorroa eta hura

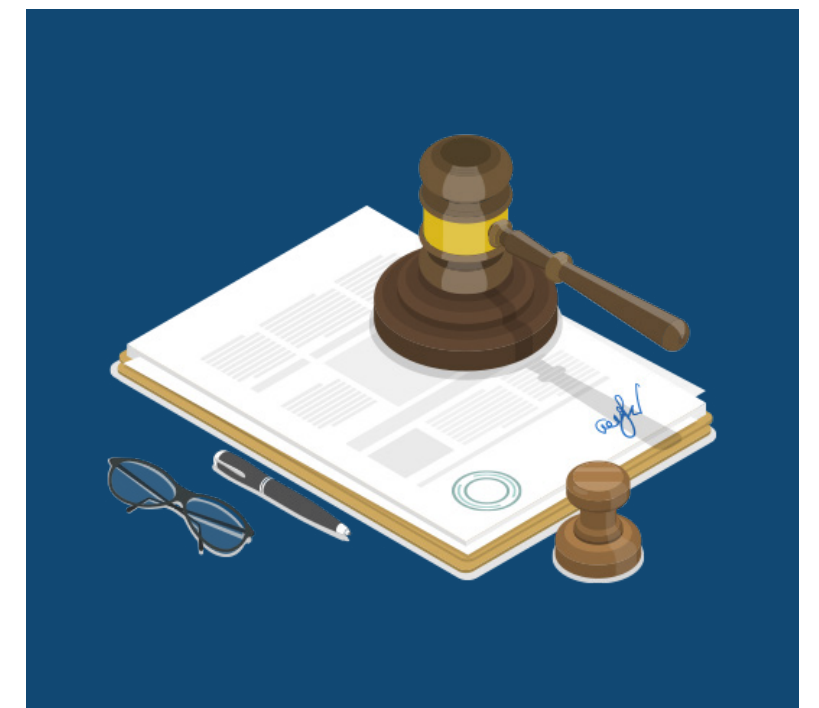
eguneratzeko prozedura ezartzen dituen.

- 1299/2006 Errege Dekretua, azaroaren 10ekoa, Gizarte Segurantzako sisteman gaixotasunen taula onartzen duena eta horiek jakinarazteko eta erregistratzeko irizpideak ezartzen dituena.
- 41/2006 Legea, abenduaren 28koa, 2007rako Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzkoa (abenduaren 28ko 28/2018 Errege Lege-dekretuaren azken xedapenetatik bosgarrenak emandako egungo idazketa), laneko istripuagatik eta gaixotasun profesionalagatik primen tarifari buruzkoa.
- TAS 1/2007 Agindua, urtarrilaren 2koa, gaixotasun profesionalaren partearen eredia ezartzen duena, hura egiteko eta transmititzeko arauak ematen dituena eta datu pertsonalen fitxategia sortzen duena.
- 20/2007 Legea, uztailaren 11koa, Lan Autonomoaren Estatutuarena.
- 295/2009 Errege Dekretua, martxoaren 6koa, Gizarte Segurantzaren sistemak amatasunagatik, aitasunagatik, haurdunaldiko arriskuagatik eta edoskitze naturaleko arriskuagatik ematen dituen prestazio ekonomikoak arautzen dituena.
- TIN/971/2009 Agindua, apirilaren 16koa, lanbide-arriskuen ondoriozko osasun-laguntzako eta azterketak edo balorazio medikoak egiteko agerraldietako garraio-gastuen konpentsazioa ezartzen duena (eta 2009ko urriaren 21eko Ebazpena, jarraibideak ematen dituena - 2009-11-04ko BOE).
- TIN/866/2010 Agindua, apirilaren 5ekoa, Gizarte Segurantzarekin lankidetzaren mutualitateek eta haien erakunde eta zentro mankomunatuak lankidetzaren horren arabera finantza-erakundeekin kontratatutako diruzaintza-zerbitzuak kudeatzeko jarraitu behar dituzten irizpideak arautzen dituena.
- 33/2011 Lege Orokorra, urriaren 4koa, Osasun Publikoari buruzkoa.
- 1148/2011 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzeko prestazio ekonomikoa Gizarte Segurantzaren sisteman aplikatu eta garatzen duena.
- Ebazpena, 2011ko uztailaren 1ekoa, Estatuko Administrazioaren Kontu-hartzailetza Nagusiarena, Kontabilitate Publikoko Plan Orokorra Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten duena.
- 1541/2011 Errege Dekretua, urriaren 31koa, langile autonomoak jarduera utzi ondoren babesteko berariazko sistema ezartzen duen abuztuaren 5eko 32/2010 Legea garatzen duena.
- 1596/2011 Errege Dekretua, kontingentzia profesionalengatik babes-ekintza Etxeko Langileen Gizarte Segurantzako Araubide Berezia sartutako langileei hedatzeari buruzkoa.

- 1630/2011 Errege Dekretua, azaroaren 14koa, Gizarte Segurantzarekin lankidetzaren mutualitateek osasun- eta errehabilitazio-zerbitzuak ematea arautzen duena.
- 28/2011 Legea, irailaren 22koa, Gizarte Segurantzako Nekazaritzako Araubide Berezia Gizarte Segurantzako Araubide Orokorrean txertatzen duena.
- 36/2011 Legea, urriaren 10ekoa, Lan-arloko Jurisdikzioa arautzen duena.
- Eusko Jaurlaritzaren 38/2012 Dekretua, martxoaren 13koa, historia klinikoari eta osasun-arloko paziente eta profesionalen dokumentazio klinikoaren arloan dituzten eskubide eta betebeharrak buruzkoa.
- 1506/2012 Errege Dekretua, azaroaren 2koa, Estatuko Osasun Sistemaren prestazio ortoprotesikoaren zorro komun osagarria kudeatzen duena eta prestazio ortoprotesikoaren finantzaketaren gehieneko zenbatekoak ezartzeko oinarriak finkatzen dituena.
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa.
- 25/2013 Legea, abenduaren 27koa, faktura elektronikoa sustatzeko eta sektore publikoan fakturen kontularitza-erregistroa sortzeko.
- 625/2014 Errege Dekretua, uztailaren 18koa, aldi baterako ezintasunagatik prozesuen kudeaketaren eta kontrolaren zenbait alderdi arautzen dituena, aldi baterako ezintasunaren lehenengo 365 egunetan.
- 23/2015 Legea, uztailaren 21ekoa, Laneko eta Gizarte Segurantzako Ikuskatzaitzaren.
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 47/2015 Legea, urriaren 21ekoa, itsasoko eta arrantzako sektoreko langileen gizarte-babesa arautzen duena.
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.
- 2/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 23koa, Langileen Estatutuaren Legearen testu bategina onesten duena.
- Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra, urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onetsia.
- 6/2017 Legea, urriaren 24koa, Lan Autonomoaren Premiazko Erreforma.
- 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena.
- 860/2018 Errege Dekretua, uztailaren 13koa, Gizarte Segurantzaren babes-ekintzen prebentzio-jarduerak arautzen dituena.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzkoa.
- 24/2018 Errege Lege-dekretua, abenduaren 21ekoa,

sektore publikoko ordainsarien arloko presako neurriak onesten dituena.

- Erabakia, 2019ko otsailaren 2koa, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren Kontseiluarena (BOE, 2019ko martxoaren 5ekoa), irabazi asmorik gabeko erakundeen inbertsioei buruzko Jokabide Kode berria onartzen duena; horien artean daude Gizarte Segurantzarekin lankidetzaren mutualitateak.
- 4/2019 Legea, otsailaren 4koa, Euskal Autonomia Erkidegoko jasangarritasun energetikoari buruzkoa.
- Ebazpena, 2019ko martxoaren 18koa, Gizarte Segurantzarekin lankidetzaren mutualitateek 2019rako jardueren plangintzan aplikatu beharreko Gizarte Segurantzaren prebentzio-jardueren plan orokorra ezartzen duena.
- 601/2019 Errege Dekretua, urriaren 18koa, esposizio medikoa izan dezaketen pertsonen babes erradiologikorako erradiazio ionizatzaileak erabiltzea justifikatzeari eta optimizatzeari buruzkoa.
- Ebazpena, 2019ko urriaren 28koa, Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarena, zeinaren bidez urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuak onetsitako Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bateginaren 96.1 b) artikuluko prestazio osagarriak aplikatzeko araubidea ezartzen den (Gizarte Laguntzako Prestazioak).
- 14/2019 Errege Lege-dekretua, urriaren 31koa, segurtasun publikoko arrazoiengatik presako neurriak hartzen dituena administrazio digitalaren, sektore publikoko kontratazioaren eta telekomunikazioen arloan.
- 749/2019 Errege Dekretua, abenduaren 27koa, Estatuko, Autonomia Erkidegoko eta Tokiko Sektore Publikoko Erakunde Inbentarioaren funtzionamendu-araudia onesten duena.



GRI adierazleak

Erakundearen profila		Or.	2019ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-1	Erakundearen izena	28			
102-2	Erakundearen marka, produktu eta zerbitzu garrantzitsuenak	28 36 62 78			1.3, 3.8, 5.1, 9.1, 12.2, 12.5, 16.5, 16.6, 16.10, 17.15, 17.1
102-3	Egoitzaren kokalekua	30			
102-4	Eragiketen kokalekua	28 30			
102-5	Jabetza eta forma juridikoa	28			
102-6	Zerbitzua ematen zaien merkatuak	28 30			
102-7	Erakundearen tamaina	30 48 62 78 142			
102-8	Enplegatuei eta bestelako langileei buruzko informazioa	48 50 118	% 100 norbere konturako langileak, juridikoki aitortuak. Urtean zehar ez da aldaketa esanguratsurik izan langile kopuruan	6,7	8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4
102-9	Hornidura katea	6 84			
102-10	Antolamenduaren eta haren hornidura katearen aldaketa adierazgarriak	118	Ez da izan aldaketa adierazgarriarik antolamenduan eta haren hornidura katean		

Erakundearen profila		Or.	2019ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-11	Zuhurtasun printzipioa edo ikuspegia	37 38		7	12.2, 12.5, 12.7, 12.8, 13.2, 13.3, 15.1, 15.2
102-12	Kanpo ekimenak	33 35 41 119	Nazio Batuen Erakundearen Munduko Hitzarmenarekiko atxikimendua Luxenburgoko Adierazpena Aniztasunaren Global Reporting Initiative kudeaketa aurreratua, Companies 4SDGs	1,2,5,8,9,10	5.1, 8.3, 10.2, 12.2, 13.2, 16.5, 16.6
102-13	Elkarteeikiko kidetzea	119	AMAT, CEBEK, ADEGI, SEA, EUSKALIT.		
102-14	Erabakiak hartzeko ardura duten goi mailako exekutiboen deklarazioa	4 6 32 33 37 38 41 42 46 47		1,8,9,10	
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak	4 6 11 14 37 38		7,8,9,10	



Etika eta zuzentasuna		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta portaera arauak	29 39 40 42		1,10	4.3, 4.7, 5.1, 5.2, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 16.b, 17.15, 17.16, 17.17
102-17	Aholkularitza mekanismoak eta kezka etikoak	39 40 120	Betetze Korporatiboko Batzordea Arrisku Penalak Jakinarazteko eta Salatzeko Kanala, non pertsonak beren zalantzak edo salaketak adierazten baitituzte eztabaida daitezten. Egiten diren kontsulta guztiak txosten batean jasotzen dira.	1,2,10	

Gobernantza		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-18	Gobernantzaren egitura	16 17		10	4.3, 4.7, 5.1, 5.2, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 16.b, 17.15, 17.16, 17.17
102-19	Aginte ordezkaritza	120	Zuzendari kudeatzailea Zuzendaritza Batzordeak izendatzen du, eta Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak berresten du izendapena.	10	
102-20	Ekonomia, ingurumen eta gizarte gaien ardura exekutiboa	120	Gobernu organoei dagokie ardura, eta sektorea arautzen duen araudiak ezarritako moduan eta Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak ezarritako irizpideekin bat etorrita gauzatzen da.	10	
102-21	Interes taldeei ekonomia, ingurumen eta gizarte gaiak buruzko kontsulta egitea	12 14 112 113			
102-22	Gobernu organo gorenaren eta haren batzordeen osaera	16 27			
102-23	Gobernu organo gorenaren presidentea	16 20			

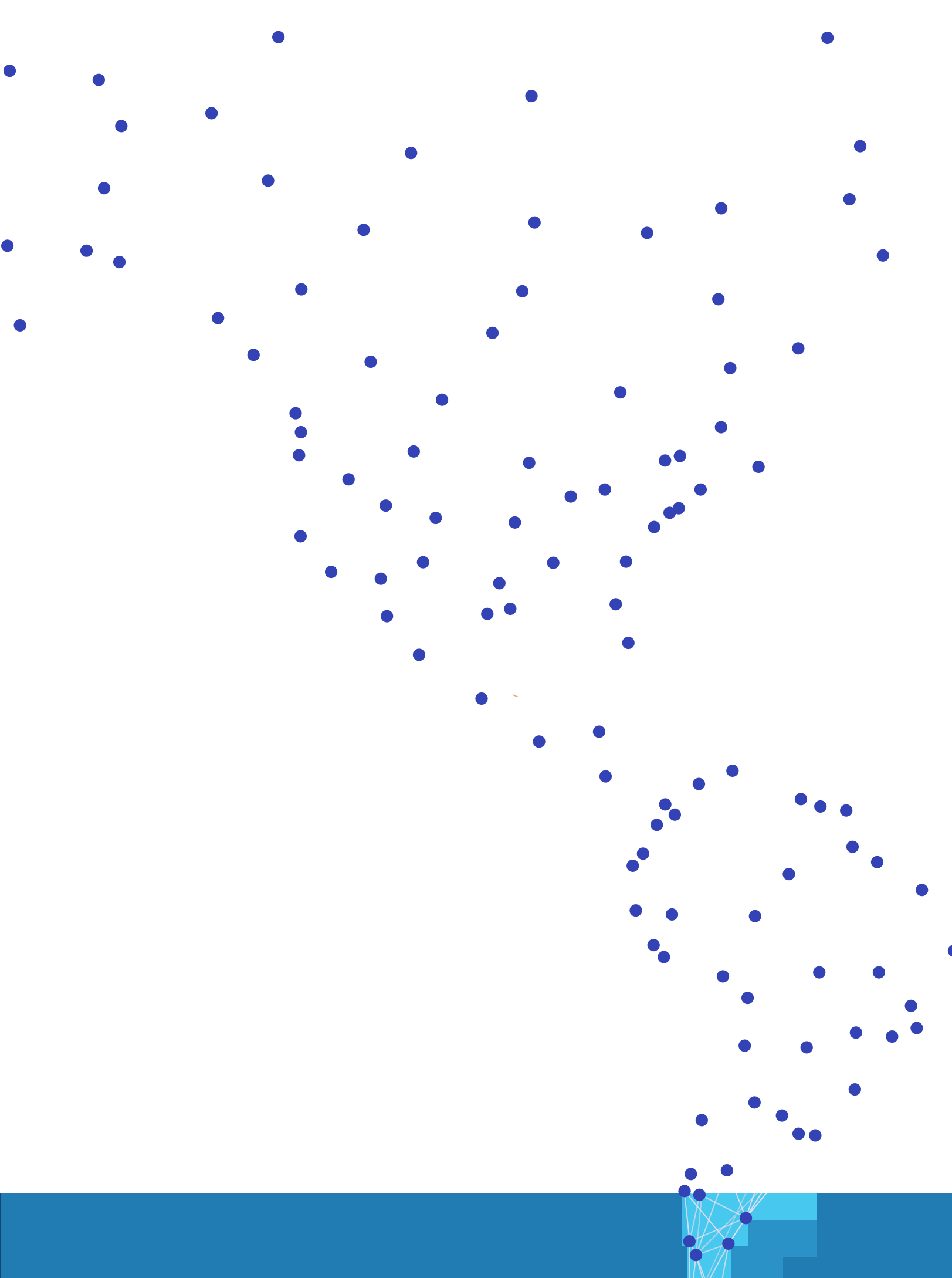
Gobernantza		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-24	Gobernu organo gorenaren izendatzea eta aukeratzea	16 20			
102-25	Interes gatazka	121	Zuzendaritza Batzordeko kideei dagozkien bateraezintasunak eta debekuak Gizarte Segurantzaren Lege Orokorrean araututa daude (urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako testu bategina). Organo horretako kideek eta Mutuaren zuzendari kudeatzaileak deklarazio pertsonal bat sinatzen dute, arauzkoa, zeinean adierazten baitute ez dutela bateraezintasunik eta beren kargua betetzeko debekuen jakinean daudela.	10	
102-26	Gobernu organo gorenaren eginkizunak, helburuak, balioak eta estrategia aukeratzeari dagokionez	18 22		7,8,9	
102-27	Gobernu organo gorenaren talde ezagutza	121	Zuzendari kudeatzaileak ematen dio egindako kudeaketaren berri Zuzendaritza Batzordeari; edo, gairen baten izaera berezia dela eta hala behar izanez gero, gai horretako profesional adituek.		
102-28	Gobernu organo gorenaren jarduna ebaluatzea	121	Legez eta arauz finkatuta daude gobernu organo gorenaren funtzioak.	10	
102-29	Ekonomia, ingurumen eta gizarte inpaktuak identifikatzea eta kudeatzea	121	Legez eta arauz finkatuta daude gobernu organo gorenaren funtzioak.	1,2,10	
102-30	Arriskua kudeatzeko prozesuen eraginkortasuna	121	Legez eta arauz finkatuta daude gobernu organo gorenaren funtzioak.	2,10	
102-31	Ekonomia, ingurumen eta gizarte gaiak ebaluatzea	121	Batzar Orokorra hiru hilean behin.		
102-32	Gobernu organo gorenaren eginkizuna iraunkortasun txostenak egiteari dagokionez	121	Legez eta arauz finkatuta daude gobernu organo gorenaren funtzioak.		
102-33	Kezka kritikoak jakinaraztea	122	Zuzendari kudeatzaileak Zuzendaritza Batzordeko kideei jakinarazten dizkie antolakundearentzat adierazgarri diren gai guztiak.		

Gobernantza		Or.	2019ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-34	Kezka kritikoen izaera eta kopurua, guztira	122	Ez zen jakinarazi garrantzizko kezkarik		
102-35	Ordainsarien politika	122	35/2014 Legea 8/2015 LED Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak erabakitzen ditu Zuzendaritza Batzordeko kideen ordainsariari buruz erabaki beharreko guztiak.		
102-36	Ordainsaria zehazteko prozesua	122	35/2014 Legea 8/2015 LED Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak erabakitzen ditu Zuzendaritza Batzordeko kideen ordainsariari buruz erabaki beharreko guztiak.		
102-37	Interes taldeek ordainsarian duten esku-hartzea	122	35/2014 Legea 8/2015 LED Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak erabakitzen ditu Zuzendaritza Batzordeko kideen ordainsariari buruz erabaki beharreko guztiak.		
102-38	Urteko guztirako konpentsazio ratioa	52			
102-39	Urteko konpentsazio ratioaren ehuneko igoera	52			

Interes taldeen partaidetza		Or.	2019ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-40	Interes taldeen zerrenda	44 45			
102-41	Lan hitzarmeneko akordioak	123	Langileen %100	6	8.8, 10.3, 10.4
102-42	Interes taldeak identifikatzea eta hautatzea	44 45			
102-43	Interes taldeen partaidetzarako ikuspegia	44 45			
102-44	Aipatutako gai eta kezka giltzarriak	12 14 44 45			



Txostenak egiteko jarduera		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-45	Finantza egoera kontsolidatuetan sartutako erakundeak	124	Mutualia Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duen 2zk.ko Mutua da		
102-46	Txostenen edukiak eta gaiari dagozkion estaldurak definitzea	12 14 124	Memorian interes-taldeek lehenetsitako alderdien berri eman da, bai eta lehentasunezko zatia jo ez diren berri ere.		
102-47	Gai materialen zerrenda	13			
102-48	Informazioa berradieraztea	124	Birformulazioak kasu bakoitzean zehazten dira memoria zehar, baina egungo memoria ez dago aldaketa adierazgarri.		
102-49	Txostenak egiteari dagokionez sartutako aldaketak	124	Ez da aldaketa adierazgarri izan, aurreko aldiei dagokienez, hedaduran, estalduran edo balioespen metodoetan, GRI estandarren aldaketak izan ezik		
102-50	Txostenak hartzen duen aldia	124	2020		
102-51	Azken txostenaren data	124	2019ko memoria, 2020an argitaratua		
102-52	Txostenak prestatzeko zikloa	124	Urtekoa		
102-53	Txostenari buruzko galderak jasotzeko kontaktua	2 14 124	dircom@mutualia.eus		
102-54	Txostena GRI Estandarrekin bat etorritako egin dela dioen deklarazioa	10			
102-55	GRI edukien aurkibidea	118			
102-56	Memoriaren kanpo egiaztapena		Bi urtean behin egiten da.		



GRI adierazleak

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 202: JARDUERA EKONOMIKOA (2016ko bertsioa)					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	115 117			10.3, 10.4, 16.6
201-1	Sortutako eta banatutako zuzeneko balio ekonomikoa	126 142 155	2.519.750,30		2, 5, 8, 10.3, 10.4, 16.6
202-2	Klima aldaketatik eratorritako finantza inplikazioak eta bestelako arrisku eta aukerak	126	Egiten dugun jarduera mota dela eta, ez da beharrezko jo klima aldaketari buruzko jarduerarik egitea	7, 10	13
201-3	Definitutako onuren plangintzaren eta bestelako jubilazio planen obligazioak	126	Ez dago jubilazio planik		
201-4	Gobernutik jasotako finantza laguntza	126	Batere ez		
GRI 202: PRESENTZIA MERKATUAN					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	126		6	8.3, 8.5, 8.8
202-1	Hasierako soldataren – sexuaren arabera banatuta– eta tokiko gutxieneko soldataren arteko ratioa.	126	%30 altuagoa (Mutualiako gutxieneko soldata). Ez dago sexuaren araberako alderik.	6	1, 5, 8.3, 8.5, 8.8 10.3
202-2	Tokiko komunitatetik kontratatutako goi mailako exekutiboen proportzioa	126	%100	2, 6	8

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 203: ZEHARKAKO INPAKTU EKONOMIKOAK 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	112 113			
203-1	Azpiegituretan eta zerbitzu atxikietan egindako inbertsioa.	98			
203-2	Zeharkako inpaktu ekonomiko adierazgarriak.	112 113			
GRI 204: EROSKETA JARDUERAK 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	84		6	8.4
204-1	Tokiko hornitzaileetan egindako gastuaren proportzioa	84	72,24%	6	12
GRI 205: USTELKERIAREN KONTRAKO BORROKA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	39 40		2, 10	16.5, 16.6
205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskueterako ebaluatutako eragiketak	127	Ekitaldian garatzen duen jarduera mota dela eta, Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioaren zaintzaren eta babesaren mende dago.	2, 10	16.5, 16.6
205-2	Ustelkeriaren kontrako borrokari buruzko komunikazio eta trebakuntza politikak eta prozedurak	127	2 prestakuntza-jardunaldi langile guztientzat, espezialista baten eskutik. UNE 19601 Compliance Penaleko Kudeaketa-sistemaren ziurtagiria, AENOREk emana.	2, 10	16.5, 16.6

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
205-3	Egiaztatutako ustelkeria kasuak eta horiei buruz hartutako neurriak	128	Ez da halakorik izan	2, 11	16.5, 16.6
GRI 206: KONKURRENTZIA BIDEGABEA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.		Las normas aplicables al sector de las mutuas no da lugar a la competencia desleal ni las prácticas monopolísticas.		16
206-1	Konkurrentzia bidegabearekin, monopoliozko jardunarekin eta konkurrentzia askearekin loturiko egintza juridikoak	128	No se han producido		16
GRI 301: MATERIALAK 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	85		7, 8	8.4, 12.2, 12.5, 13.2, 15.1, 15.2
301-1	Erabilitako materialak, pisu eta bolumenaren arabera	86 87		7, 8, 9	12
301-3	Berrerabilitako produktuak eta ontziratze materialak	128	% 100 paper birbalerizagarria Pazienteei botikekin ematen zaizkien poltsen % 100 patataz egindakoak dira	7, 8, 9	8, 12
GRI 302: ENERGIA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	85		7, 8, 9	7.2, 7.3, 12.2, 13.2

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
302-1	Antolakunde barneko energia kontsumoa	87	Elektrizitatea (verdea): 8.343,40 GJ Gasa :3.144,05 GJ Gasolioa:97,66 GJ Biomasa:1.997,49 GJ Kogenerazioa:17,53 GJ Guztira: 13.600 GJ	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-2	Antolakundeaz kanpoko energia kontsumoa	129	Ez dugu daturik	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-3	Energia intentsitatea	129	Energia guztira: 0,64 Gj/m2 Elektrizitatea: 0,39 Gj/m2 Termikoa: 0,31Gj/m2 Gasolioa: 0,005Gj/km	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-4	Energia kontsumoa murriztea	129	Elektrizitatea: -6,02% Termikoa: -12,53%	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-5	Produktu eta zerbitzuen energia eskakizunak murriztea	87		7,8,9	7, 8, 12, 13
GRI 303: AGUA Y AFLUENTES versión 2018					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	85		7,8	6.4, 12.2, 13.2, 14
303-1	Ur kontsumoa	87 129	Udalaren ur-hornidura 8.551,88 m3 Murrizketa - 23,40 (Besteak beste, COVID-19aren pandemiagatik)	8,9	6, 8,12, 14
303-2	Ur isuriekin loturiko eraginen kudeaketa	129	Uraren erabilera sanitarioa da soil-soilik, eta estolderia publikora isurtzen da	8,9	6, 8,12, 14
303-3	Urarekiko interakzioa, baliabide partekatua dela kontuan harturik	129		8,9	6, 8,12, 14
303-4	Ur isuriak	129	Isuri bakarra saneamendu-sareko hodi biltzailera isurtzen den ur sanitarioa da.	8,9	6, 8,12, 14
303-5	Ur iturriak	129	8.551,88 m3	7,8	6, 8,12, 14

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 304: BIODIBERTSITATEA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.			8	6, 14, 15
304-1	Gune babestuetan edo gune babestuetatik kanpo egonik ere biodibertsitatearentzat garrantzi handia duten eremuetan edo haietatik hurbil kokatutako eragiketa zentroak – jabetzakoak, alokatuak nahiz kudeatuak–	130	Zentro bakar bat ere ez dago espazio natural babestuen edo biodibertsitate altuko eremuen barruan kokatuta	8	6, 14, 15
304-2	Jarduerak, produktuek eta zerbitzuek biodibertsitatean sortutako eragin adierazgarrienak	130	Ez dago eraginik biodibertsitatean	8	6, 14, 15
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	130	Ez dago jarduerarik gune natural babestuetan	8	6, 14, 15
304-4	IUCN-ren zerrenda gorrian eta estatuko babes zerrendetan dauden espezieak, habitata jardueren eraginpeko eremuetan dutenak	130	Gure zentroak kokatuta dauden tokien arabera, ez da aplikagarria	8	6, 14, 15
GRI 305: ISURIAK 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.			7,8,9	12.2, 13.2, 15
305-1	Energia sortzean eragindako berotegi efektuko gasen zeharkako igorpenak (1 hedadura mailakoak)	130	Ez dugu daturik	7,8,9	13,15

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
305-2	Energia sortzean eragindako berotegi efektuko gasen zeharkako igorpenak (2 hedadura mailakoak)	131	Ez dugu daturik	7,8,9	3, 13, 15
305-3	Berotegi efektuko gasen zeharkako bestelako igorpenak (3 hedadura mailakoak)	131	Ez dugu daturik		
305-4	Berotegi efektuko gasen igorpenen intentsitatea	131	Ez dugu daturik	7,8,9	13, 15
305-5	Berotegi efektuko gasen igorpenak murriztea	131	Ez dugu daturik	7,8,9	13, 15
305-6	Ozono geruza ahitzen duten substantzien (OAS) igorpenak	131	0. R22 gas hozgarria erabiltzen duten klimatizazio ekipo batzuen ihesak lirateke igorpen bakarrak	7,8,9	3
305-7	Nitrogeno oxidoak (NOX), sufre oxidoak (SOX) eta airera egindako bestelako igorpen adierazgarriak	131	Ez dira adierazgarriak. Igorpen bakarrak galdarako erregaia erretzearen ondoriozkoak dira	7,8,9	3, 15
GRI 306: EFLUENTEAK ETA HONDAKINAK 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	84		7,8	3, 6, 12.2, 13.2, 14
306-1	Ur isuria, guztira, kalitatearen eta norakoaren arabera	131	Udal hornikuntzatik dator kontsumitzen den uraren % 100, eta estolderia publikora isurtzen da	7,8	3, 6, 12, 14
306-2	Hondakinak, motaren eta deuseztatze metodoaren arabera	86		7	3, 12, 14, 15
306-3	Isuri adierazgarriak	131	0	7	6, 12
306-4	Hondakin arriskutsuen garraioa	131	Erakunde kudeatzaile baimenduen bidez kudeatzen ditu sortutako hondakin guztiak, eta haiek arduratzen dira hondakinak garraiatu eta tratatzeaz	8,9	6, 14, 15

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
306-5	Ur isuriek edo/eta isurketek kaltetutako ur masak	132	Bat ere ez	7,8	3, 6, 12, 14
GRI 307: INGURUMEN ARLOKO ARAUDIA BETETZEA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	33 35		7,8	12.2, 12.7, 13.2
307-1	Ingurumeneko legedia eta araudia ez betetzea	132	2020an, Mutuialiak ez du isunik jaso ingurumeneko arauak urratzeagatik		
GRI 308: HORNITZAILEEN INGURUMEN EBALUAZIOA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	84			
308-1	Ingurumen irizpideekin bat datozen ebaluazio eta hautaketa iragazkiak gainditu dituzten hornitzaile berriak	132	%100 Kontratu guztiek dituzte ingurumen legedia betetzen dela eta ingurumena errespetatzen duten produktuak erabiltzen direla bermatzeko klausulak		
308-2	Ingurumeneko inpaktu negatiboak hornidura katean eta horren gaineko neurriak	132	0	7,8,9	
GRI 401: ENPLEGUA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	48 61		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
401-1	Langileen kontratazio berriak eta txandakatzea	51		6	5, 8

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
401-2	Lanaldi osoko langileentzako onurak, lanaldi partzialeko langileei edo aldi baterakoei ematen ez zaizkienak	53			8
401-3	Gurasotasun baimena	58 133	8, 2020an, eta % 100 emakumeak		5, 8, 10
GRI 402: LANGILEAREN ETA ENPRESAREN ARTEKO HARREMANAK 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.			1,3	8.8, 10.3, 10.4
402-1	Aldaketen berri emateko gutxieneko epeak	133	30 egun. Erakundeak aseguru eta mutualitateen hitzarmen kolektibo orokorra du, eta hitzarmen horretan jasota daude lan baldintzen aldaketak	3	8,1
GRI 403: LANEKO OSASUNA ETA SEGURTASUNA 2018ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	56 57		6	3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.3, 10.4
403-1	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema	56 57			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
403-2	Arriskuen identifikazioa, arriskuen ebaluazioa eta gorabeheren ikerketa	56 57			
403-3	Laneko osasuneko zerbitzuak	56 57			
403-4	Langileen partaidetza, laneko osasunari eta segurtasunari buruzko kontsultak eta komunikazioa	56 57			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-5	Langileen formakuntza laneko osasunari eta segurtasunari buruz	56 57			3.4

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
403-6	Langileen osasunaren sustapena	134	Laneko Segurtasun eta Osasuneko 3 batzorde	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-7	Harreman komertzialek langileen osasunean eta segurtasunean dituzten eragin zuzenak prebenitzea eta arintzea	134	0		3, 8
403-8	Laneko osasun eta segurtasuna kudeatzeko sistemaren estaldura	134	%100 Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak estalia, 38.1 artikuluaaren arabera. %100 laneko osasun eta segurtasun gaitetan	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-9	Lan istripuen ondoriozko lesioak	56			3, 8
403-10	Lanarekin lotutako gaitzak eta gaixotasunak	56			3, 8
GRI 404: GAIKUNTZA ETA HEZKUNTZA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	54 56		6	3.4, 3.5, 3.6, 4.3, 4.7, 5.1, 5.4, 8.3, 8.5, 8.8, 9.5, 10.3
404-1	Urteko batez besteko trebakuntza orduak langile bakoitzeko	54			5, 8
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko programak eta trantsizioan laguntzeko programak	54 57			3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5,
404-3	Jardun eta garapen profesionala erregulartasunez ebaluatzen dizkieten langileen ehunekoa	134	Ez da aplikatzen, ez dagoelako karrera profesionalik		3.4, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 405: ANIZTASUNA ETA AUKERA BERDINTASUNA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.			6	5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.2, 10.3
405-1	Aniztasuna langileen artean eta gobernu organoetan	48 50 135	Ez dago gobernu organoetako adinari buruzko daturik	6	5, 8
405-2	Oinarrizko soldataren ratioa eta emakumeek gizonekin alderatuz jasotzen duten soldatarena	49	Ez dago desberdintasunik	1,6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN versión 2016					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.			6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1,
406-1	Diskriminazio kasuak eta horiek zuzentzeko hartutako neurriak	135	0		5, 8, 16
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA versión 2016					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.			1,2,3	8
407-1	Elkartzeko askatasunaren eta negoziazio kolektiboaren eskubideak arriskuan izan ditzaketen hornitzaileak eta eragiketak	135	0	1,2,3	8

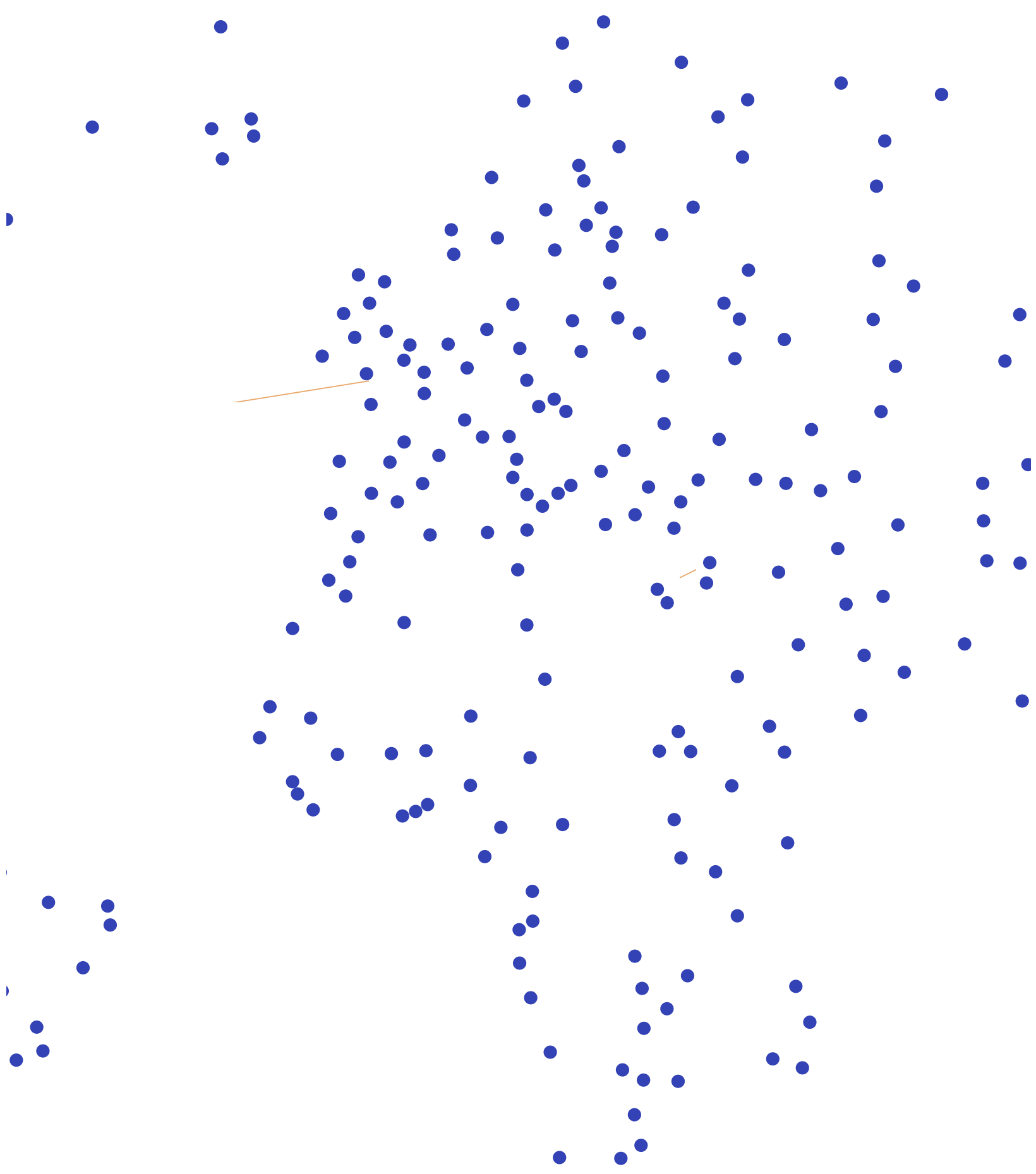
Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 408: HAURREN LANA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	6		1,2,5	8, 16
408-1	Haurren esplotazio kasuak izateko arrisku nabarmena duten hornitzaileak eta eragiketak	136	Ez dago horrelakorik, erakundeak EAEn garatzen baitu jarduna; baina klausula bat jasota dago hornitzaileentzako kode etikoa. (Kontratazio publikoko araudiaren mendekoak)	1,2,5	8,16
GRI 409: BORTXAZKO LANA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	6		1,2,4	8
409-1	Bortxazko laneko kasuak izateko arrisku nabarmena duten hornitzaileak eta eragiketak	136	Jarduera eremua EAE denez, ez dago bortxazko lana jasateko arriskurik	1,2,4	8
GRI 410: SEGURTASUN ARLOKO JARDUNBIDEAK 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.			1,2	16
410-1	Giza eskubideen arloko politika edo prozeduratan trebatutako segurtasun langileak	84 136	Gure hornidura-katearekiko harremana sendotu dugu, eta hornitzaileek kode etikoa betetzea eskatu dugu. Kode horrek atxikita gauden politika guztiei buruzko xedapenak jasotzen ditu, bai eta jokabide etikoari eta giza eskubideekiko errespetuari buruzkoak ere.	1,2	16

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 411: HERRI INDIGENEN ESKUBIDEAK 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.		Ezin zaio Mutualiaren jarduerari aplikatu.	1,2	2
411-1	Herri indigenen eskubide urraketan kasuak	137	0	1,2	2
GRI 412: GIZA ESKUBIDEEN EBALUAZIOA 2016ko bertsioa					
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.				
412-1	Giza eskubideen gaineko inpaktuen azterketak edo ebaluazioak jaso dituzten eragiketak	137	Ez da ez berrikuste ez ebaluaziorik egin. Hornitzaileei Kode Etikoa eman zaie haiek irakurri eta sinatzeko; horrela, giza eskubideekiko duten konpromisoa berretsi dute.	1,2	
412-2	Langileei giza eskubideen arloko politikei edo prozedurei buruz emandako formakuntza	137	Kode Etikoaren dibulgazioa Erakunde osoarentzako etikari buruzko prestakuntza Compliance penalaren inguruko prestakuntza Arrisku penalak arloetan aplikatzeari buruzko tailerrak Garapen Iraunkorrerako Helburuak hedatzea eta horien inguruan sentsibilizatzea	1,2	
412-3	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo eskubideen ebaluazioa jasan duten inbertsio hitzarmen eta kontratu esanguratsuak	137	Ez daukagu datu hori.	1,2	

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa		Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 413: TOKIKO KOMUNITATEAK 2016ko bertsioa						
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.					1, 2
413-1	Tokiko komunitatearen partaidetza duten eragiketak, inpaktuaren ebaluazioak eta garapen programak	138	0			1, 2
413-2	Tokiko komunitateetan inpaktu negatibo esanguratsuak, erreal edo potentzialak, dituzten eragiketak	138		Garatzen dugun jarduera mota dela eta, tokiko komunitateen gaineko inpaktu negatiboak ez dira esanguratsuak.		1, 2
GRI 413: TOKIKO KOMUNITATEAK 2016ko bertsioa						
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	84				
414-1	Irizpide sozialekin bat datozen hautaketa iragazkiak gainditu dituzten hornitzaileak	84 138	0		1,2	
414-2	Eragin sozial negatiboak hornidura katean eta hartutako neurriak	138	0		1,2	
GRI 415: POLITIKA PUBLIKOA 2016ko bertsioa						

Berariazko edukia		Or.	2019ko informazioa		Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.				10	16
415-1	Ekarpenak alderdi politikoei edo/eta ordezkari politikoei	138		Legea tarteko, ezin zaie ekarpen ekonomikorik egin ez alderdi politikoei, ez haiekin lotutako erakundeei.	10	
GRI 416: BEZEROEN SEGURTASUNA ETA OSASUNA 2016ko bertsioa						
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	88 98 104 105 108				3.4, 3.5, 3.6, 3.8, 4.7, 5.1, 5.2, 9.1
416-1	Produktu edo zerbitzu kategoriek osasunean eta segurtasunean dituzten eraginen ebaluazioa	88 98 104 105 108			1	
416-2	Produktu eta zerbitzu kategoriek osasunean eta segurtasunean dituzten eraginekin lotutako arauak urratu diren kasuak	139	0		1	
GRI 417: MARKETINA ETA ETIKETATZEA 2016ko bertsioa						
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.					12, 16
417-1	Produktu eta zerbitzuen informazioari eta etiketatzeari buruzko eskaerak	139	0			12
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazio eta etiketatzearekin lotutako arauak urratu diren kasuak	139	0			

Berriarazko edukia		Or.	2019ko informazioa		Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
417-3	Marketin komunikazioarekin lotutako arauak urratu diren kasuak	139	0			16
GRI 418: BEZEROEN PRIBATUTASUNA 2016ko bertsioa						
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	33 35 79 81 102 103		1		1.3, 16.10
418-1	Pribatutasuna urratu izanaren eta bezeroen datuen jarioa egon izanaren erreklamazio arrazoituak	106 140	Barne kexak 2019: 434	1,4,5,6		16
GRI 419: ALDERDI SOZIOEKONOMIKOKO ARAUAK BETETZEA 2016ko bertsioa						
103-1 103-2 103-3	GRI 103: KUDEAKETA IKUSPEGIA 2016ko bertsioa Alderdi materiala eta estaldura azaltzea. Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak. Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa.	33 35		1,2,10		8.8, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6
419-1	Arlo sozial eta ekonomikoko lege eta arauen urraketak	140	0			



Urteko kontuak eta analisi finantzarioa

Mutualian, gure jardueraren kudeaketa eta konpromisoa Kudeaketa Aurreratuko Ereduaren bidez zuzentzen dugu, gure interes-taldeen, gizartearen eta erakunde publikoen balio, itxaropen eta beharreak identifikatuz eta horiei erantzuna emanez, eta, hala, gure jasangarritasuna bermatuz.

Gure interes-taldeei begira jardute hori ardatz nagusitzat hartzen dugu, eta horrek posible egin du 2020an gure giza eta ekonomia-baliabide guztiak COVID-19aren ondoriozko osasun-egoeraren ondoriozko beharrei erantzuteko erabiltzea.

2018az geroztik, eredu bat garatu dugu, interes-taldeen euren bitartez balio horiek neurtu, alderatu eta ebaluatzeko.

2020 honetan, inoiz baino ageriago gelditu da gizarteari gure kudeaketaren bidez egiten diogun ekarpena. Balio horiek nagusiki berehalako erantzuna ematean zentratu dira: gure komunikazio-kanal guztien bitartez; erantzun ekonomikoa ematen, prestazioak ahalik eta denborarik laburrenean ordainduta, eta osasun-erantzuna ere bai, osasungintza publikoaren esku jarrita gure osasun-baliabide guztiak.

2020ko ekitaldiari dagozkion Mutualiaren urteko kontuak egiteko, Kontabilitate Publikoaren Plan Orokorraren Egokitzapena hartu da oinarri. Izan ere, Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeek aplikatu behar dutena da, eta, ondorioz, horren barruan dauden Gizarte Segurantzarekin lankidetzat duten mutualitateek ere bai, Gizarte Segurantzaren Kontu-hartzailetza Nagusiaren 2011ko uztailaren 1eko, 2012ko maiatzaren 9ko, 2016ko uztailaren 5eko, 2017ko otsailaren 9ko eta 2018ko abenduaren 14ko Ebazpenek diotenaren arabera. Era berean, kontuan hartu da azaroaren 20ko ISM/1080/2020 Agindua, 2020ko ekitaldia ixteko eragiketarak arautzen dituen Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeentzat, bai eta premiazko eta ezohiko neurriak ezarri dituzten hainbat Errege Lege-dekretu ere, COVID-19arekin lotuta, osasun publikoko larrialdi-egoera eta Osasunaren Mundu Erakundeak pandemia-egoera deklaratu ondoren.

Gizarte Segurantzaren Kontu-hartzailetza Nagusiak ikuskatu ditu finantza-egoerak, Aurrekontuei buruzko Lege Orokorraren 143, 168.a) eta 169. artikuluetan eta Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren 98.2 artikuluan ezarritakoari jarraikiz (urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onetsia). Ikuskatzeari buruzko dagozkion txostenetan ondorioztatu

denez, urteko kontuek, alderdi esanguratsu guztietan, on-darearen eta egoera finantzarioaren irudi fidela erakusten dute, bai eta emaitzek, eskudiru-fluxuek eta erakundearen aurrekontuaren likidazio-egoerak ere, aplikatzekoa den arau-esparru finantzarioa, aurrekontuzkoa eta kontularit-zakoarekin bat.

Halaber, Mutualiak bere baliabide ekonomikoak egonkor-tasuna bermatzeko eran kudeatzen ditu; horrenbestez, balioa sor dezake bere ingurunean eta interes-taldeetan, eta kudeaketa arduratsu eta sozialarekiko duen konpro-misoa erakusten du horrela.

Ekitaldiko emaitzak

Gizarte Segurantzaren ondarea

Mutualiak 2020ko ekitaldian Gizarte Segurantzarekiko lankidetzan lortutako emaitza garbia 824.204,56 eurokoa izan da. Gainera, kopuru horri 2.989.179,84 euro gehitu behar zaizkio, aurreko ekitaldietako emaitza positiboare-nak (jasota dago ondare garbiaren aldaketen egoeran), eta, bestetik, 5.803.077,82 euro kendu behar zaizkio, berankortasun-kuoten horniduraren aldakuntzaren on-dorioz; horrenbestez, 2020ko ekitaldian banatu beharreko emaitza negatiboa 1.989.693,42 eurokoa da.

Diru sarrerak

Diru-sarrera guztiak, behin kenduta horien balio-galera, 579.530.148,33 eurokoak izan dira; eta Gizarte Segurantzako Kotizazioen partida izan da nagusia: 350.977.611,73 euro. % 3,4 handitu da hori, 2019ko ekitaldiko kuoten aldean, batez ere 2019an egin zen eta 2020an eragina izan duen EJSNren tarifa-igoeraren ondorioz, bai eta batez besteko kotizazio-oinarrien igoeraren ondorioz ere, eta diru-sarreraren partida honetan sartu direlako kotizazio-salbuespenei lotutako salbuespenak, bai besteren kontukoak bai norbere kontukoak.

Gastuak

Izapidetzen ari diren kontingentzietarako horniduraren aldakuntza barne hartuta, gastuak 580.534.742,92 eurokoak izan dira. Partida nagusia Prestazio Sozialena

da; guztira 394.448.860,14 euro izan dira, hau da, 2019an baino % 127,35 gehiago.

Gorakada hori nagusiki COVID-19aren ondoriozko larrialdi-egoeraren eraginez onetsi diren premiazko eta ezohiko neurri askoren eraginez gertatu da. Batzuk bereziki eragindako langile autonomoen gizarte-babesa bermatzeko izan dira, eta jarduera eteteagatiko ezohiko prestazio bat sortu da, nahi gabeko egoera batek jarduera amaiarazi duenerako (81.643.635,27 euro); beste batzuk, berriz, isolamenduak edo gaixotasunak baja eragindako langileak babesteko (68.635.326,39 euro). Horri guztiari gehitu behar zaio prestazio arruntak ere handitu egin direla 2019ko ekitaldiaren aldean (70.670.684.84 euro), osasun publikoko sistemak eta GSINek izan duten estres-egoerak eraginda, eta atzeratu egin da baja medikoen jarraipenarekin eta kontrolarekin zerikusia zuen guztia, osasun publikoa pandemiaren osasun-kontrollean zentratuta zegoenez gero.

Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren eskutik Estatuaren funtsen kargura jaso dugun ezohiko finantzazioari esker egin ahal izan zaio aurre egoera horri, bai eta gure egoera finantzario kaudimendunari esker ere.

Sortutako emaitza garbien aldakuntza

Berankortasun-kuoten horniduraren zuzkidurak eragin-dako aldakuntza da, nahiz eta 2020ko ekitaldikoa izan,

arauz, hurrengo urteko urtarrilaren 1ean egiten da; guzti-zko zenbatekoa 5.803.077,82 eurokoa da.

Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza

Aurreko ekitaldietako emaitzaren guztizko kopurua 2.989.179,84 eurokoa da.

Erreserbak eta Eraitza Ekonomi-koaren Banaketa

2020ko ekitaldian banatu beharreko emaitza negati-boa izan da, guztira 1.989.693,42 eurokoa; eta Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren Testu Bateginaren urria-ren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretua kontuan hartuta egiten da, 95. artikulua “Eraitza ekonomikoa eta erreserbak” eta 96. artikulua “Soberakinak” hain zuzen, bai eta Gizarte Segurantzaren Antolakuntzako Zuzendaritza nagusiaren 2016ko martxoaren 31ko gutuna kontuan hartuta ere, zeinak Gizarte Asistentziako Erreserbaren helburua zehazten duen.

EMAITZA (€)	EGOERA 31-12-2020	EGOERA 31-12-2019	EGOERA 31-12-2018
Ekitaldiaren emaitza	-4.978.873	8.053.234	11.418.684
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	2.989.180	4.008.569	4.215.880
BANATZEKO EMAITZA	-1.989.693	12.061.803	15.634.564

EMAITZAREN BANAKETA			
BANATUTAKO ERRESERBAK (€)	EGOERA 31-12-2020	EGOERA 31-12-2019	EGOERA 31-12-2018
Estabilizazio-erreserba (KP) (% 42,74)	1.947.792	7.917.823	4.000.883
Gizarte Asistentziaren Erreserba	-377.616	-524.042	-44.922
Erreserba osagarria (KP)	-490.378	-618.410	135.906
Estabilizazio-erreserba (KA) (%5)	-6.288	-206.961	194.745
Estabilizazio-erreserba (CATA.) (% 5)	-706.536	491.287	-24.515
ERRESERBAK GUZTIRA	366.974	7.059.696	4.262.098
GIZARTE ASISTENTZIAREN ERRESERBAREN APLIKAZIOA	377.616	1.021.605	1.162.081
GS-REN KONTINGENTZIA PROFESIOALEN FUNTSA	0	3.980.502	8.937.275
CATAREN ESTABILIZAZIO- ERRESERBA GSDN-N	0	0	1.273.110
Diru-sarrerak, CATArenerreserbako erreskatea	-2.734.284	0	0

Hori dela-eta, 2021eko urtarrilaren 1ean Mutualiaren erreserben saldoak hauek izango dira:

Reservas constituidas (€)	EGOERA 01-01-2020	EGOERA 01-01-2019	EGOERA 01-01-2018
Estabilizazio-erreserba (KP) (% 42,74)	102.531.442	100.583.650	92.665.827
Gizarte Asistentziaren Erreserba	2.928.555	3.306.171	3.830.213
Erreserba osagarria (KP)	0	497.563	1.117.159
Estabilizazio-erreserba (KA) (%5)	4.122.310	4.128.598	4.335.559
Estabilizazio-erreserba (CATA.) (% 5)	216.700	923.235	431.949
ERRESERBAK GUZTIRA	109.799.006	109.439.217	102.380.707

Erreserbak indarrean dagoen Lankidetzaren Erregelamenduan ezarritako segurtasun-, likidezia- eta errentagarritasun-irizpideen arabera gauzatzen dira.

Ondare pribatua

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

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

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

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

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

Gizarte Segurantzaren eta Ondare Historikoaren balantzea

Balantze bateratua

KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	2020	2019 BERRIZ ADIERAZIA	2018 BERRIZ ADIERAZIA
Ondare garbia	173.995.262	175.850.493	172.786.023
Pasibo ez-korrontea	4.331.636	4.307.263	3.668.372
Pasibo korrontea	148.521.665	75.945.879	94.444.874
PASIBOA	326.848.563	256.103.635	270.899.269

AKTIBOAK, GUZTIRA	2020	2019	2018
Aktibo ez-korrontea	72.945.372	89.290.929	92.194.283
Aktibo korrontea	253.903.191	166.812.706	178.704.987
AKTIBOA	326.848.563	256.103.635	270.899.269



Gizarte Segurantzaren balantzea

KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	2020	2019 BERRIZ ADIERAZIA	2018 BERRIZ ADIERAZIA
Ondare garbia	135.315.295	138.866.072	137.153.720
Pasibo ez-korrontea	4.133.231	4.108.859	3.469.967
Pasibo korrontea	148.301.560	75.572.227	94.172.140
PASIBOA	287.750.086	218.547.157	234.795.827

AKTIBOAK, GUZTIRA	2020	2019 BERRIZ ADIERAZIA	2018 BERRIZ ADIERAZIA
Aktibo ez-korrontea	60.601.294	58.078.740	60.960.632
Aktibo korrontea	227.148.792	160.468.417	173.835.195
AKTIBOA	287.750.086	218.547.157	234.795.827

Ondare Pribatiboaren balantzea

KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	2020	2019 BERRIZ ADIERAZIA	2018 BERRIZ ADIERAZIA
Ondare garbia	38.679.967	36.984.421	35.632.303
Pasibo ez-korrontea	198.405	198.405	198.405
Pasibo korrontea	220.105	373.652	272.734
PASIBOA	39.098.477	37.556.478	36.103.442

AKTIBOAK, GUZTIRA	2020	2019	2018
Aktibo ez-korrontea	12.344.078	31.212.189	31.233.651
Aktibo korrontea	26.754.399	6.344.289	4.869.791
AKTIBOA	39.098.477	37.556.478	36.103.442

Gizarte Segurantzaren eta Ondare Pribatiboaren emaitza

Emaitza bateratua

EMAITZEN KONTU BATERATUA	2020	2019	2018
SARRERAK, GUZTIRA	556.123.274	341.313.666	304.242.254
Gizarte prestazioak eta GSren sostengu gastuak	498.182.250	274.342.299	236.520.965
Langile gastuak	33.540.362	32.983.970	31.582.503
Gastu korrontekak	21.798.270	22.906.574	23.503.114
GASTUAK, GUZTIRA	553.520.881	330.232.842	291.606.581
EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA	2.602.393,18	11.080.824,01	12.635.672,38
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	2.989.179,84	4.008.568,92	4.215.879,78
Berankortasun horniduraren zuzkidura/aplikazioa	-5.803.077,82	-1.576.522,76	198.996,98
BANATZEKO EMAITZA	-211.504,80	13.512.870,17	17.050.549,14
Mozkinen gaineko zerga	82.643	98.949	104.993
BANATZEKO EMAITZA	-294.148	13.413.921	16.945.557

Gizarte Segurantzako emaitza

GIZARTE SEGURANTZAKO EMAITZEN KONTUA	2020	2019	2018
SARRERAK, GUZTIRA	553.698.983	339.438.767	302.403.530
Gizarte prestazioak eta GSren sostengu gastuak	498.182.250	274.342.299	236.520.965
Langile gastuak	33.540.362	32.983.970	31.582.503
Gastu korrontekak	21.152.167	22.482.741	23.080.375
GASTUAK, GUZTIRA	552.874.779	329.809.010	291.183.843
EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA	824.205	9.629.757	11.219.687
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	2.989.180	4.008.569	4.215.880
Berankortasun horniduraren zuzkidura/aplikazioa	-5.803.078	-1.576.523	198.997
BANATZEKO EMAITZA	-1.989.693	12.061.803	15.634.564

Ondare Historikoaren emaitza

ONDARE HISTORIKOAREN EMAITZEN KONTUA	2020	2019	2018
SARRERAK, GUZTIRA	2.424.291	1.874.899	1.838.724
Kudeaketa arrunteko gastuak	567.118	271.599	271.728
Gastu korrontekak	78.984	152.234	151.011
GASTUAK, GUZTIRA	646.102	423.832	422.739
EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA	1.778.189	1.451.067	1.415.985
Mozkinen gaineko zerga	82.643	98.949	104.993
BANATZEKO EMAITZA	1.695.546	1.352.118	1.310.993



Ekitaldiko ratio ekonomikoak eta finantzarioak

Mutualiaren ratio ekonomiko eta finantzario adierazgarrienek honako bilakaera hau izan dute azken urteetan:

Gizarte Segurantza

RATIO EKONOMIKOAK	2020	2019	2018
Funts propioen errendimendua (ROE) (Emitza/ F.P.)	0,61%	7,09%	8,43%
Descomposición:			
Marjina (Emitza/Ustiapenari lotutako sarrerak)	0,15%	2,84%	3,45%
Aktiboaren errotazioa (Ustiapenari lotutako sarrerak/ Aktiboa guztira)	1,92	1,57	1,63
Palanka (Aktiboa guztira/Funts propioak)	2,13	1,59	1,50

RATIO FINANTZARIOAK	2020	2019	2018
Berehalako likidezia (Funts likidoak/Pasibo korrontea)	0,34	0,22	0,20
Epe laburreko likidezia (Funts likidoak+kobratzeko dauden eskubideak /Pasibo korrontea)	1,49	1,74	1,84
Likidezia orokorra (Aktibo korrontea/Pasibo korrontea)	1,53	2,08	2,20
Zorpetzea (Pasibo korrontea +Pasibo ez-korrontea/ Pasibo korrontea +Pasibo ez-korrontea + Ondare garbia)	0,53	0,37	0,33
Zorpetze erlazioa (Pasibo korrontea /Pasibo ez-korrontea)	35,88	18,43	18,11
Cash-Flow (Pasibo ez-korrontea/Kudeaketako fluxu garbiak)	7,62	14,36	8,75

Ondare Pribatiboa

RATIO FINANTZARIOAK	2020	2019	2018
Likidezia orokorra (Aktibo korrontea/Pasibo korrontea)	121,55	16,98	13,95
Zorpetzea (Pasibo korrontea+Pasibo ez-korrontea/ Pasibo korrontea+Pasibo ez-korrontea + Ondare garbia)	0,011	0,015	0,021

2020KO EGOERAREN BALANTZEA. GIZARTE SEGURANTZAREN KUDEAKETA

AKTIBOA (€)		2020	2019 BERRIZ ADIERAZIA
A)	Aktibo ez-korrontea	60.601.294,38	58.078.739,80
I.	Ibilgetu ukiezina	2.937.273,15	2.439.397,29
3.	Aplikazio informatikoak	1.629.966,43	1.906.185,37
4.	Errentamendu erregimenean erabili edo lagatako aktiboen gaineko inbertsioak	1.307.306,72	533.211,92
II.	Ibilgetu materiala	12.488.341,93	13.017.614,78
1.	Lursailak	675.974,78	675.974,78
2.	Eraikinak	3.827.561,27	3.873.384,08
5.	Bestelako ibilgetu materialak	7.984.805,88	8.468.255,92
IV.	Epe luzeko finantza inbertsioak, taldeko, talde aniztuneko eta elkartutako erakundeetan	2.606.261,34	2.606.261,34
1.	Finantza inbertsioak zuzenbide publikoko erakundeetan	2.606.261,34	2.606.261,34
V.	Epe luzerako finantza inbertsioak	42.480.391,30	39.931.220,45
2.	Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	42.466.138,28	39.913.912,43
4.	Beste finantza inbertsio batzuk	14.253,02	17.308,02
VI.	Zordunak eta epe luzera kobratzeko diren beste kontu batzuk	89.026,66	84.245,94
B)	Aktibo korrontea	227.148.791,83	160.468.417,11
II.	Izakinak	176.985,82	106.109,30
1.	Produktu farmazeutikoak	31.614,90	31.917,25
2.	Kontsumorako osasun materiala	143.484,74	73.154,43
3.	Bestelako hornidurak	1.886,18	1.037,62
III.	Zordunak eta kobratzekoak diren beste kontu batzuk	170.114.419,81	118.157.786,79
1.	Kudeaketa eragiketengatiko zordunak	1.166.381,17	4.676.432,80
2.	Kobratzeko beste kontu batzuk	168.876.409,43	113.427.397,40
3.	Administrazio	71.629,21	53.956,59
V.	Epe laburrerako finantza inbertsioak	6.017.881,08	25.348.509,39
2.	Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	6.017.881,08	25.346.573,39
4.	Beste finantza inbertsio batzuk	0,00	1.936,00
VI.	Aldizkapenagatiko doikuntzak	189.157,91	301.788,15
VII.	Eskudirua eta beste aktibo likido baliokide batzuk	50.650.347,21	16.554.223,48
1.	Beste aktibo likido baliokide batzuk	44.771.000,00	15.200.000,00
2.	Diruzaintza	5.879.347,21	1.354.223,48
	AKTIBOA, GUZTIRA	287.750.086,21	218.547.156,91

2020KO EGOERAREN BALANTZEA. GIZARTE SEGURANTZAREN KUDEAKETA

PASIBOA (€)		2020	2019 BERRIZ ADIERAZIA
A)	Ondare garbia	135.315.295,24	138.866.071,57
II.	Sortutako ondarea	134.998.382,06	138.539.480,60
1.	Erreserbak	114.174.497,48	106.477.997,19
2.	Aurreko ekitaldietako emaitzak	19.999.680,02	22.536.937,65
3.	Ekitaldiko emaitzak	824.204,56	9.524.545,76
IV.	Emaitzei egozteko dauden beste ondare igoera batzuk	316.913,18	326.590,97
B)	Pasibo ez-korrontea	4.133.230,94	4.108.858,81
I.	Hornidurak epe luzera	4.133.230,94	4.108.858,81
II.	Zorrak epe luzera	0,00	0,00
4.	Beste zor batzuk	0,00	0,00
C)	Pasibo korrontea	148.301.560,03	75.572.226,53
I.	Hornidurak epe laburrera	28.739.847,19	22.352.089,29
II.	Zorrak epe laburrera	376.751,10	909.659,47
4.	Beste zor batzuk	376.751,10	909.659,47
IV.	Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk	119.184.961,74	52.310.477,77
1.	Kudeaketa eragiketengatiko hartzekodunak	8.248.573,16	6.096.265,57
2.	Ordaintzeko beste kontu batzuk	108.690.473,81	44.057.060,34
3.	Administrazio publikoak	2.245.914,77	2.157.151,86
	ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA	287.750.086,21	218.547.156,91

2020KO EMAITZEN KONTUA. GIZARTE SEGURANTZAREN KUDEAKETA

PARTIDA (€)		2020	2019 BERRIZ ADIERAZIA
1.	Gizarte kotizazioak	350.977.611,73	339.442.432,19
2.	Jasotako transferentziak eta diru laguntzak	203.417.236,15	49.407,28
3.	Zerbitzu emateak	1.226.313,34	1.851.532,22
5.	Kudeaketa arrunteko beste sarrera batzuk	23.292.086,86	18.173.942,95
6.	Hornidura soberakinak	616.900,25	795.254,61
A) KUDEAKETA ARRUNTEKO SARRERAK, GUZTIRA		579.530.148,33	360.312.569,25
7.	Gizarte prestazioak	-394.448.860,14	-173.499.213,64
8.	Langile gastuak	-33.540.361,65	-32.983.969,90
9.	Emandako transferentziak eta diru laguntzak	-102.509.269,55	-94.350.601,15
10.	Hornidurak	-7.907.268,76	-8.832.567,87
11.	Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-40.200.015,23	-40.967.434,43
12.	Ibilgetuaren amortizazioa	-1.928.967,59	-1.803.476,00
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA		-580.534.742,92	-352.437.262,99
I.- KUDEAKETA ARRUNTAREN EMAITZA		-1.004.594,59	7.875.306,26
13.	Ibilgetu ez finantzarioa eta salgai dauden aktiboak besterentzeagatiko balio narriadura eta emaitzak	-16.609,40	-24.078,23
14.	Ezohiko beste partida batzuk	476.884,20	47.374,38
II. ERAGIKETA EZ-FINANTZARIOEN EMAITZA		-544.319,79	7.898.602,41
15.	Sarrera finantzarioak	1.374.496,50	1.736.117,37
16.	Gastu finantzarioak	-5.972,15	-4.962,55
III. ERAGIKETA FINANTZARIOEN EMAITZA		1.368.524,35	1.731.154,82
IV. EKITALDIKO EMAITZA GARBIA		824.204,56	9.629.757,23
±	AURREKO EKITALDIKO EMAITZAREN KONTUKO DOIKUNTZAK	0,00	-105.211,47
VI. AURREKO EKITALDIKO EMAITZA DOITUA		824.204,56	9.524.545,76

2020KO ONDARE GARBIAREN ALDAKETEN EGOERA. GIZARTE SEGURANTZA

KONTZEPTUA (€)		I. Aurkeztutako ondarea	II. Sortutako ondarea	III. Balio aldaketa-gatiko doikuntzak	IV. Bestelako ondare igoerak	GUZTIRA
A.	ONDARE GARBIA 2018KO EKITALDIAREN AMAIERAN	0,00	135.550.300,76	0,00	326.590,97	135.876.891,73
B.	KONTABILITATE IRIZPIDEAK ALDATU ETA ERROREAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK	0,00	2.989.179,84	0,00	0,00	2.989.179,84
C.	2019KO EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	0,00	138.539.480,60	0,00	326.590,97	138.866.071,57
D.	2019KO EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN DOIKUNTZAK	0,00	-3.541.098,54	0,00	-9.677,79	-3.550.776,33
1.	Ekitaldian aitortutako sarrerak eta gastuak	0,00	824.204,56	0,00	-9.677,79	814.526,77
2.	Eragiketak erakunde jabearekin edo jabeekin	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Ondare garbiaren bestelako aldaketak	0,00	-4.365.303,10	0,00	0,00	-4.365.303,10
E.	ONDARE GARBIA 2019 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	134.998.382,06	0,00	316.913,18	135.315.295,24



2020KO EGOERAREN BALANTZEA. ONDARE PRIBATIBOAREN KUDEAKETA

ACTIBOA (€)		2020	2019
A) Aktibo ez-korrontea		12.344.077,96	31.212.189,04
II. Ibilgetu materiala		11.689.446,10	11.822.237,88
1. Lursailak		1.252.396,79	1.252.396,79
2. Eraikinak		10.189.412,20	10.303.101,44
5. Bestelako ibilgetu materiala		247.637,11	266.739,65
III. Inbertsioak higiezinetan		652.306,86	656.883,95
1. Lursailak		222.838,06	222.838,06
2. Eraikinak		429.468,80	434.045,89
V. Epe luzerako finantza inbertsioak		2.325,00	18.733.067,21
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak		0,00	18.730.767,21
4. Beste finantza inbertsio batzuk		2.325,00	2.300,00
B) Aktibo korrontea		26.754.398,72	6.344.289,12
III. Zordunak eta kobratzeko beste kontu batzuk		38.424,25	33.150,00
2. Kobratzeko beste kontu batzuk		38.424,25	33.150,00
V. Epe laburrerako finantza inbertsioak		19.014.973,76	3.503.944,23
2. Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak		19.014.973,76	3.503.728,76
4. Beste finantza inbertsio batzuk		0,00	215,47
VII. Eskudirua eta beste aktibo likido baliokide batzuk		7.701.000,71	2.807.194,89
2. Diruzaintza		7.701.000,71	2.807.194,89
AKTIBOA, GUZTIRA		39.098.476,68	37.556.478,16

2020KO EGOERAREN BALANTZEA. ONDARE PRIBATIBOAREN KUDEAKETA

PASIBOA (€)		2020	2019
A) Ondare garbia		38.679.966,86	36.984.421,12
II. Sortutako ondarea		38.679.966,86	36.984.421,12
1. Erreserbak		36.984.421,12	35.632.303,12
2. Aurreko ekitaldietako emaitzak		0,00	0,00
3. Ekitaldiko emaitzak		1.695.545,74	1.352.118,00
B) Pasibo ez-korrontea		198.404,67	198.404,67
I. Epe luzerako hornidurak		198.404,67	198.404,67
C) Pasibo korrontea		220.105,15	373.652,37
I. Epe laburrerako hornidurak		0,00	115.686,46
IV. Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk		220.105,15	257.965,91
2. Ordaintzeko beste kontu batzuk		53.973,15	116.719,95
3. Administrazio publikoak		166.132,00	141.245,96
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA		39.098.476,68	37.556.478,16



2020KO EMAITZEN KONTUA. ONDARE PRIVATIBOAREN KUDEAKETA

PARTIDA (€)		2020	2019
5.	Kudeaketa arrunteko beste sarrera batzuk	1.117.952,10	1.461.672,31
A) KUDEAKETA ARRUNTEKO SARRERAK, GUZTIRA		1.117.952,10	1.461.672,31
10.	Hornidurak	0,00	-224,00
11.	Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-567.118,35	-271.598,88
12.	Ibilgetuaren amortizazioa	-145.272,66	-152.009,57
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA		-712.391,01	-423.832,45
I.- KUDEAKETA ARRUNTAREN EMAITZA		405.561,09	1.037.839,86
13.	Balio eta emaitzen narriadura, ibilgetu ez-finantzarioa eta salmenta-egoerako aktiboak besterentzeagatik	-44.032,69	0,00
14.	Beste partida ezohiko batzuk	898.541,40	179,03
II.- ERAGIKETA EZ-FINANTZARIOEN EMAITZA		1.260.069,80	1.038.018,89
15.	Sarrera finantzarioak	407.797,49	413.047,89
16.	Gastu finantzarioak	-13,30	0,00
20.	Aktibo eta pasibo ez-finantzarioen balio-narriadura, bajak eta besterentzeak	110.334,63	0,00
III.- ERAGIKETA FINANTZARIOEN EMAITZA		518.118,82	413.047,89
IV.- EKITALDIKO EMAITZA GARBIA		1.778.188,62	1.451.066,78
21.	Mozkinen gaineko zerga	-82.642,88	-98.948,78
V.- EKITALDIKO ZERGA ONDORENGO EMAITZA GARBIA		1.695.545,74	1.352.118,00



2020KO ONDARE GARBIAREN ALDAKETEN EGOERA. ONDARE PRIVATIBOA

KONTZEPTUA (€)		I. Aurkeztutako ondarea	II. Sortutako ondarea	III. Balio aldaketa-gatiko doikuntzak	IV. Bestelako ondare igoerak	GUZTIRA
A.	ONDARE GARBIA 2018KO EKITALDIAREN AMAIERAN	0,00	36.984.421,12	0,00	0,00	36.984.421,12
C.	2019KO EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	0,00	36.984.421,12	0,00	0,00	36.984.421,12
D.	2019KO EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKUNTZAK	0,00	1.695.545,74	0,00	0,00	1.695.545,74
1.	Ekitaldian aitortutako sarrerak eta gastuak		1.695.545,74			1.695.545,74
E.	ONDARE GARBIA 2019KO EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	38.679.966,86	0,00	0,00	38.679.966,86



Glosarioa

ABE: Aldi baterako ezintasuna
ADEGI: Gipuzkoako Enpresen Elkartea
AKU: Arriskuak Kudeatzeko Unitatea
AMAT: Laneko Istripuen Mutualitateen Elkartea
ASLE: Euskadiko Lan Sozietateen Elkartea
ATEX: Atmosfera leherkorrak
BOE: Estatuko Aldizkari Ofiziala
BPGd: Barne Produktu Gordina
CEBEK: Bizkaiko Enpresarien Konfederazioa
DAFO: Ahuleziak, Mehatxuak, Indarguneak, Aukerak
DBEO: Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra
DBH: Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza
DIGA: Irisgarritasun Mailaren Ikur Adierazlea
DOGMK: Datuen oinarrizko gutxieneko multzoaren Kodifikazioa
EAE: Euskal Autonomia Erkidegoa
ED: Errege Dekretua
EFQM: Kalitatearen Kudeaketarako Europako Fundazioa
EGE: Enpresen Gizarte Erantzukizuna
EHB: Ezintasuna, heriotza eta bizirautea
EHO: Erabakimen Handiko Ospitalea
EHU: Euskal Herriko Unibertsitatea
EJ: Eusko Jaurlaritza
EK: Ebakuntza kirurgikoa
EKPB: Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdea
EM: Erresonantzia magnetikoa
ERHB: Errehabilitazioa
ETeak: Enpresa Txiki eta Ertainak
EUD: Erizaintzako Unibertsitate Diplomatura
EUSKALIT: Kalitaterako Euskal Fundazioa
FEE: Familia Erantzukizuneko Enpresa
FOARSE: Enpresen Gizarte Erantzukizunerako Arabako Foroa
GAITUZ SPORT: Kirol Egokituaren Euskal Federazioa
GE: Gizarte Erantzukizuna
GEJL: Gizarte Ekimenen eta Jardueren Lantaldea
GGKE: Garapenerako Gobernu Kanpoko Erakundea
GIH: Garapen Iraunkorreko Helburuak
GLDAZ: Gaixotasun Larriak Ditutzen Adingabeen Zaintza
GP: Gaixotasun profesionala
GRI: Global Reporting Initiative
GS: Gizarte Segurantzza
GSIN: Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala
GSLM: Gizarte Segurantzaren Lankidetzako Mutua
GSLO: Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra
HEA: Haurdunaldiko eta edoskitzaroko arriskuen kudeaketa
IDIS: Garapenerako eta Gizarteratzeko Institutua
IGAE: Estatuaren Administrazioako Kontu Hartzailletza Nagusia
INE: Estatistikako Institutu Nazionala
KA: Kontingentzia arrunta
KP: Kontingentzia profesionala
KPI: Kontsumoko Prezioen Indizea
LAJE: Langile Autonomoek Jarduna Etetea
LED: Legegintzako Errege Dekretua
LGGSJ: Lanbide gaixotasunak Gizarte Segurantzari jakinaraztea
LH: Lanbide Heziketa

LI: Laneko istripua
LU: Lurralde unitatea
MEYSS: Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioa
MTMSS: Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioa



mutualia
