2021
memoria

mutualia

Mutualiaren 2021ko 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 bistaratzeko 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.

Harremanetarako:

Mutualia, Gizarte Segurantzarekin lankidetza duen 2 zk.ko mutua

Egoitza operatiboa:

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

Egin Klik hemen memoria hau hobetzko

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

Memoria hau www.mutualia.eus webgunean dago eskuragarri, Espainiako Red Munduko Ituna ren webgunean ere badago. http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/.

Memoria honen hainbat eremutatik zuzenean sar daiteke GRI taulara, kasu bakoitzari dagozkion adierazleak ikusteko. Erreferentzia horiek orrialdeen behealdean daude, ezkerraldean, eta saguaren gezia sakatuz nabigatzen da. Hasierako orrira itzul gaitezke, GRI taulan agertzen den orrialdearen zenbakia sakatuta.

GRI
102
53

índice

Memoria 2021 1

01.00 Adierazpen korporatiboa 4

01.01 Presidentearen gutuna 5

01.02 Zuzendari kudeatzailearen gutuna 7

01.03 Nazio Batuen gutuna 9

01.04 Memoria honetaz eta berorren irismenaz 10

01.05 Memoria prestatzeko printzipioak 11

01.06 Materialtasunaren azterketa 12

02.00 Gobernuko eta Partaidetzako organoak 15

02.01 Organigrama orokorra 16

02.02 Batzar Orokorra 17

02.03 Zuzendaritza Batzordea 17

02.04 Batzorde betearazlea 19

02.05 Beste batzorde batzuk 20

02.06 Zuzendari kudeatzailea 21

02.07 Kontrol eta Jarraipen Batzordea 21

02.08 Prestazio Berezien Batzordea 22

02.09 Zuzendaritza Batzordea 23

02.10 Kudeaketaren Jarraipena 24

03.00 Nor gara? 25

03.01 Erakundearen profila 26

03.02 Kultura korporatiboa 27

03.03 Non gaude? 28

03.04 Kudeaketa-ereduan mugarri izan diren zenbait gertaera 29

03.05 Ziurtagiriak, sariak eta aintzatespenak 30

03.06 Nazio Batuen Itunari atxikitzea 31

03.07 Rama Korporazioa 33

03.08 Interes-taldeen konpromisoa eta parte-hartzea 34

04.00 2021-2025 Plan Estrategikoa 36

05.00 IE01: Gobernu Korporatiboaren sustapena. Herritarren Enpresa 39

05.01 Arriskuen kudeaketa integrala 40

05.02 Kode Etikoa, Arrisku Penalen Prebentziorako Plana eta Politika 42

05.03 Informazioaren segurtasuna eta datuen babesa 43

05.04 Finantza-inbertsioen jokabide-kodea 45

05.05 Kudeaketa ekonomikoaren adierazleak 46

05.06 Baliabideen kudeaketa 50

05.07 Ingurumen-kudeaketa 51

05.08 Mutualiako pertsonen inplikazioa gizartearekin 55

05.09 Gizarteari itzulitako balioa monetizatzea 57

05.10 Interes-taldeekiko komunikazioa 59

06.00 IE02: Pertsonen konpromisoa indartzea 60

06.01 Pertsonak 61

06.02 Barneko komunikazioa 71

06.03 Bezeroen eguna 72

07.00 IE03: Berrikuntza zerbitzuetan 73

07.01 Babestutako pertsonak 74

07.02 Osasun-asistentzia 75

07.03 Osasun-kudeaketa 78

07.04 Prestazio ekonomikoak 80

07.05 Laneko istripuak eta gaixotasun profesionalak 82

07.06 Prebentzioko jarduerak 85

07.07 Bezero bakoitzaren tipologiari egokitutako zerbitzuak 88

07.08 Eraldaketa digitala 90

08.00 IE04: Osasunaren zaintza, segurtasuna eta babes ekonomikoa humanizatzea 91

08.01 Prestazio Berezien Batzordea 92

08.02 Eraikinak eta instalazioak 93

08.03 Pertsonak osasun-asistentziaren erdian 94

08.04 Asistentziaren kalitatea eta pazienteen segurtasuna 95

08.05 Bezeroen Defentsa Erakundea 98

08.06 Gogobetetze-indizeak 99

09.00 GRI - Global Reporting Iniciative 100

09.01 GRI enkoadraketa 101

09.03 GRI adierazleak 108

10.00 Urteko Kontuak eta finantza-analisia 124

11.00 Eranskinak 141

11.01 2021eko legegintzako berritasunak eta araudia 142

11.02 Glosarioa 146

11.03 AENORen ziurtagiria Jasangarritasun Exhaustiboaren Memoria 147

01

Adierazpen korporatiboa

01.01

Presidentearen gutuna

GRI 102 14

GRI 102 15

Mutualista estimatuok:

Iazko urtean, ekitaldiko memoriari hasiera emateko, eskerrak eman nahi izan nizkien Mutualian lan egiten duten pertsonei, nire ustez, bikain erantzun ziotelako ahalegin berezia egitea eskatu zien urte horri. COVID-19aren pandemiaren ondorioz gure jarduna areagotu egin zela aipatu nuen orduan, eta prestazio berriek berrikuntzaren esparruetan hainbat erronka ekarri zituztela. 2021ean, bi alderdi horiek, jarduera areagotzea eta berrikuntzaren erronkak, presente egon dira berriro ere Mutualian, arlo berdinetan ez bada ere. 2020. urteak erronka berezi bati aurre egin beharra ekarri zien prestazio ekonomikoen arloari eta informazio-sistemenari; 2021ean, osasun-eremuari eragin dio bereziki. COVID-19aren aurkako txertaketan lankidetzan jardun dugula nabarmendu nahi dut, lehenik eta behin, gure egunerokoan Mutualiaren balioak presente daudela erakusten duelako horrek, eta, bigarrenik, gure artean dauden pertsonei ahalegin bikoitza eskatu dielako, beren denbora eskaini dutelako horretarako eskuzabaltasun osoz eta garbi erakutsi dutelako beren profesionaltasuna.

2020an gertatu bezala, 2021eko adierazleen eta aurreko urtekoen arteko konparazioak ez digu emaitza handirik utzi. COVID-19aren eragina dute ezaugarri, baina oso modu desberdinean eragin die. Zuzenean COVID-19aren ondorio izan diren prestazioak kontuan hartzen ez baditugu, igoera ez da horren handia izan.

Gainera, BPG % 8,1 hazi zen Euskadin, eta % 10,1 jaitsi zen 2020an; edota enplegua % 5,5 hazi zen, eta % 7,7 egin zuen behera, aldiz, 2020an; hori kontuan hartuta, ulertzekoa da mutualitatean prestazioak areagotu izana. Itxura guztien arabera, ekonomiaren susperraldi horri eutsi egingo zaio 2022an, eta horrek lagungarri izan behar luke gure plan estrategikoan ditugun proiektuak sendotzeko.

Ildo horretatik, atsegin osoz, esan nahi dizuet 2021. urtean, 2021-2025 Plan Estrategikoko gure lehen urtean, gure helburuak bete ditugula. Mutualitatearen kaudimena indartzea lortu dugu; erabiltzaileen artean, gogobetetze maila altuei eutsi diegu; aitorpen berriak lortu ditugu gure kudeaketarekin lotuta; eta hori guztia, Mutualiarekiko fideltasuna erakutsi duen plantilla bati esker. Gainera, beste erronka batzuk erdiesteko bidean ere etengabe aurrera egiten ari gara; ziur naiz lortuko ditugula, plan anbiziotsu honi gelditzen zaizkion lau urteetan.

2022. urtea COVID-19ak eragindako baja kopuru handienarekin hasi bada ere, uste dugu 2021ean baino askoz eragin txikiagoa izango duela pandemiak. Hala ere, Ukrainako gerrak prezioen gorakada nabarmena ekarri du, eta eragin negatiboa izan du mutualitatearen kudeaketa ekonomikoan. Ustekabeko erronka horri pertsonak kontratatzeko ditugun zailtasunak erantsi behar zaizkio, bi arrazoigatik nagusiki. Alde batetik, osasun-arloko profesionalak falta direla aipatu behar da, espezialistak, sendagileak nahiz erizainak; pandemia aurreko garaietatik zetorren kontua da, eta haren ondoriozko osasun-krisiak larriagotu egin du egoera, sektore publikoan areagotu egin delako profesional horien eskaria; gainera, bada beste zailtasun bat: mutualitateek ezin dituzte soldata lehiakorrak eskaini. Bestalde, urte asko daramatzagu murrizketa handiak eginez, administrazioaren arloan pertsonak kontratatzeko orduan, eta plantillei bere horretan eutsi zaie ia, babestutako pertsonen kopurua eta pandemiak ekarri duen lan-gehikuntzari erantzuteko orduan; gai hori kudeatzen ari gara oraindik ere. Lan-karga nabarmen areagotzea ekarri du horrek, eta egoera jasanezina izatera iritsi da zenbaitetan: garbi ari gara hori ikusten arrisku psikosozialei buruzko inkestetan. Horregatik guztiagatik, eta kontuan izanda 2022ko ekitaldirako erronkarik handienetakoa horixe dela, sektore publikoko erakundeei ulerkorrak izateko eskatu nahi diet, gure eskariekiko sentiberatasunez jokatzeko dagozkien erabakiak hartu ditzaten, bai mutualitateetako osasun-langileen soldatak eta osasun-zerbitzu publikoetako profesionalenak parekatzeko orduan eta bai administrazio-arloaren kudeaketa eta arlo horretako profesionalen kontratazioa malgutasun handiagoz kudeatzeko orduan. Egoera horretan jarraituz gero, zerbitzuen prestazioa arriskuan jartzeaz gain, mutualitateetako plantillak gehiago zahartuko dira; Mutualiaren kasuan, jada bertan ari diren pertsonen % 60k 45 urtetik gora ditu, eta % 10 baino ez da 30 urtetik beherakoa.

Gainera, hainbat proiektutan lanean jarraituko dugu, 2025erako planteatutako erronkak lortzera eramango baikaituzte proiektu horiek. 2022rako, honako arlo hauek nabarmenduko ditugu, estrategikoak direlako: gure sistema informatikoen segurtasuna (esparru horretan, Segurtasun Eskema Nazionalaren ziurtagiria lortu nahi dugu); berrikuntza (horretarako, politika bat eta plan bat zehaztuko ditugu, eta, beharbada, urte horretan bertan proiektu berritzaile bat ekarriko du horrek);

01.01

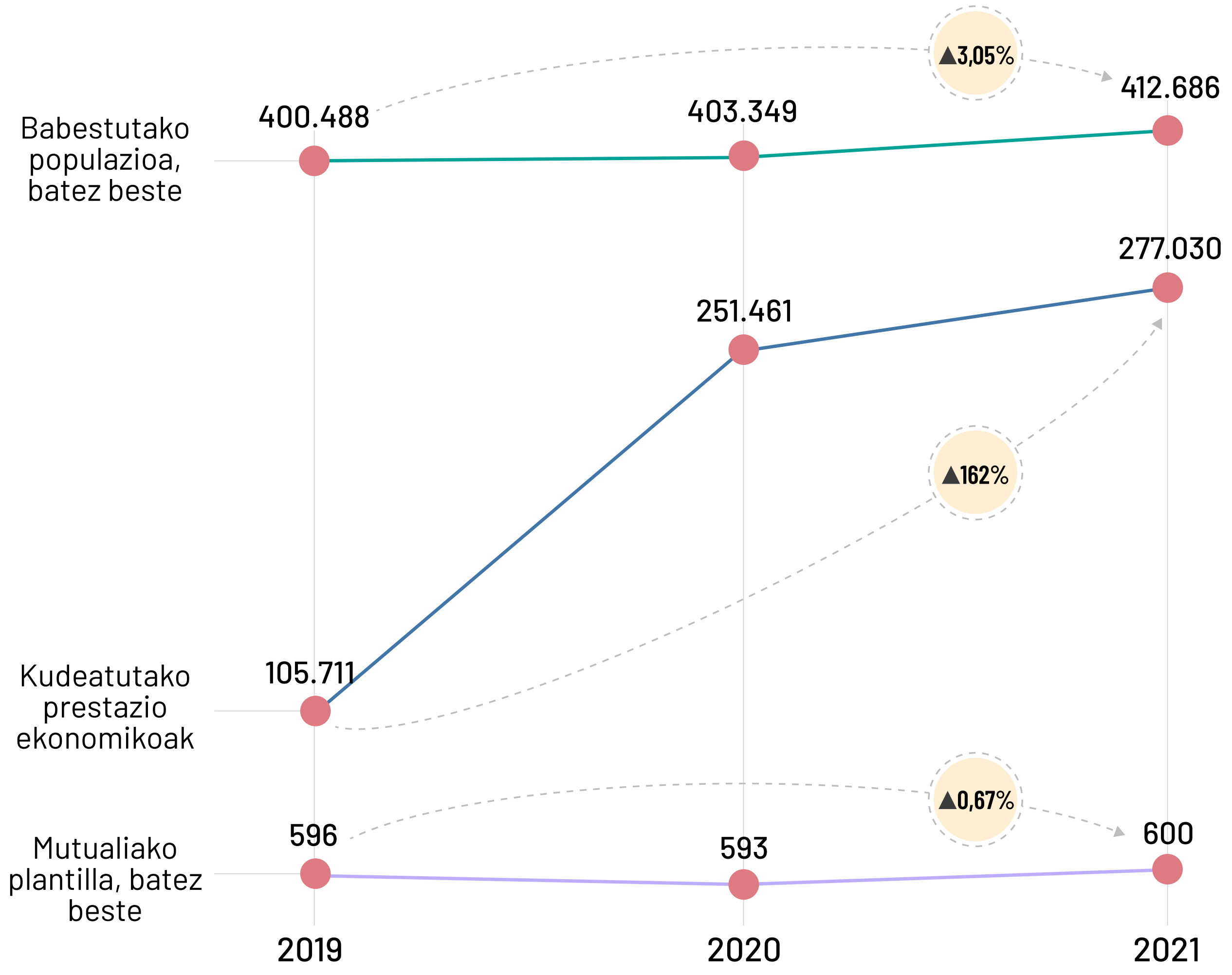
Presidentea-ren gutuna

gure enpresa mutualistekiko gertutasuna, proiektu askotan jorratzen duguna, nahiz eta Bilboko ospitale berrirako obren hasiera nabarmenduko dudan orain; talentua atxikitzea (leku garrantzitsua betetzen dute esparru horretan prestakuntzak, lan egiteko modu berri batera, urrutiko lanera, egokitzeak eta, lehen ere aipatu dudanez, plantillako langileen lan-baldintzak hobetzeak, eta horretarako, gure zuzendaritza eta tutoretza-organoaren laguntza beharko dugu); eta, azkenik, gizarteari egiten diogun balio-ekarpenaren aitorpena; azken alderdi horrek bere isla izan behar du hainbat proiektutan, zehazki aniztasunaren kudeaketa landuko duten eta Mutualiaren kudeaketa etikoa eta ingurumenaren kudeaketa hobetuko dituzten proiektuetan.

Mutualiaren asmoa Gizarte Segurantzarekin lankidetzan jardunez pertsonen osasun, segurtasun eta ongizaterako eskubidea bermatzea da; baina ezin dugu hori bakarrik egin; Mutualian lanean ari diren pertsonen inplikazioa behar dugu, bai eta hornitzaile eta aliatuen lankidetza eta Gizarte Segurantzarena ere (geure definizioan argi erakusten dugunez); eta, batez ere, nahitaezkoa dugu gizarteak balio handiko asmo bat betetzen dugula ikustea.

Urtsa Errazti Olartecoechea
Presidentea

Grafikoa: Batez beste babestutako populazioaren, kudeatutako prestazioen eta batez besteko plantillaren bilakaera



Oharra: eskalak haztatuta daude

01.02

Zuzendari kudeatzailearen gutuna

Mutualista estimatuok:

2021-2025 Plan Estrategikoa lantzerakoan egin genuen lehen urratsetako bat materialtasun-inkesta bat egitea izan zen, ikusteko zerk kezkatzen duen bereziki gure interes-taldea, edota zer den talde horri gehien interesatzen zaiona. Atsegin handiz egiaztatu dut, gainera, Mutualiaren asmoa eta erakundeari eskatzen zaiona erabat lerrokatuta daudela: osasuna, ongizatea eta baliabide publikoen kudeaketa eraginkorra. Beste eskari asko ere badaude, hala nola gardentasuna, Mutualian lan egiten duten pertsonen gogobetetasuna... Eta horiei guztiei erantzun behar diegu gure plan estrategikoan.

Planaren lehen urte honetan, bete dira helburuak, eta horien berri eman du lehendakariak memoria hau aurkezteko orduan. Helburu horiek betetzea ekarri duten proiektuei buruzko informazio zabalagoa eman nahi nuke nik, edo bost urteko plan batean bildu diren gainerako helburuak gauzatzeko oinarriak ezarri dituzten proiektuei buruzkoa.

Eta berez proiektu bat ez bada ere, organigrama berriro diseinatzeaz hitz eginez hasiko naiz. Mutualiaren kudeaketan garrantzi handikoak diren bi gairi erantzungo dien organigrama batean pentsatu dugu. Alde batetik, pertsonek kudeaketan duten parte-hartzea instituzionalizatu behar dugu. Mutualiako kulturaren zati da hori; Mutualian lan egiten duen edonork aukera du hobekuntza-batzorde batean edo lantalde iraunkor batean parte hartzeko eta, horien bidez, politikak, planak edo kudeaketa-proiektuak proposatzeko. Horregatik, argi jaso nahi izan dugu organigraman batzorde horiek zuzenean zuzendaritzaren mende daudela.

Bestalde, zeharkako sailen bidez homogeneotasuna bilatzen duen osasun-zerbitzuen arlo bat diseinatu dugu, lurraldetasuna berariaz hiru ospitaleen kudeaketara mugatuz.

Gure plan estrategikoak lau ildo jorratzen ditu. Lehenengoan, “Gobernu korporatiboa sustatzea enpresa herritarra izatera iristeko” esaldiaren bidez definitutakoan, arriskuen mapa osatu dugu, eta aurrera jarraitu dugu Mutualiaren elementu kultural guztien definizioan. Uste dugu lehentasuna duen alderdi estrategikoa dela hori, eta, horregatik, aparteko ahalegina egiten ari gara.

Segurtasun Eskema Nazionalaren arabera informazioaren segurtasunerako eta datuen babeserako ziurtagiria erdiesteko zutabeak ere zehaztu dira ildo horretan.

Memoria honetan, eraginkortasun ekonomikorako helburuen betetze mailari buruzko informazio aski ematen da, hori ere ildo estrategiko honetan biltzen baita, ingurumen-kudeaketako proiektu eta helburuekin eta Mutualiak gizartearekin duen konpromisoarekin batera. Azken gai hori ez dugu ulertzen gure kudeaketari erantsitako zerbait gisa, kudeaketaren beharrezko emaitza gisa baizik. Horregatik, hainbat modutara neurtzen dugu gizarteari egiten diogun balio-ekarpena.

Ildo honekin amaitzeko, aipatu beharra daukat gure interesekoak diren taldeekin komunikazioa hobetzeko dugun kezka. Gure asmoa betetzeko egiten dugun guztiaren berri izan behar dute gure interes-taldeek, erakunde baliotsua garela sumatu dezaten.

Bigarren ildo estrategikoaren bidez, Mutualiako pertsonek erakundearen asmoarekiko konpromisoa hartzea lortu nahi da. % 98tik gorako fidelizazio-indizea du, eta, beraz, beteta dago helburu hori. Hori lortzeko, urtero zabaltzen ditugu gure onura sozialak eta kontziliazio-neurriak, lanaldiaren ehuneko handi bat prestakuntzara zuzentzen dugu, BOGA proiektuaren barruan Mutualian lider izan nahi duten pertsonak trebatzen ditugu, eta osasuna eta segurtasuna zaintzen ditugu.

Berrikuntza da hirugarren ildo estrategikoa, gure zerbitzuen barruan. Mutualiaren jarduera-arlo guztietan % 10etik gorako hazkundea izan duen ildoa izaki, berrikuntzak berebiziko garrantzia du, bai gure zerbitzuak emateko orduan eta bai zerbitzuen zorroan bertan. Horretarako, funtsezkoa da tresna digitalen esparruko berrikuntza, hala nola onarpen digitala; baina zerbitzuak aurrez aurre emateko aukeraren kalterik gabe, gure balioetako batek horixe babesten baitu: hurbiltasuna.

Osasun-zaintza gizatiartzea, segurtasuna eta babes ekonomikoa dira plan honetako laugarren ildoaren ardatzak. Atal horretan, proiektu nagusia gure ospitale eta anbulatorioen sarea modernizatzea da, eta 2021ean, aurrera egin dugu Bilboko ospitale berriaren salerosketaren sinaduran; espero dugu 2022an hasiko garela eraikitzen.

GRI 102 14

GRI 102 15

01.02

Zuzendari kudeatzailearen gutuna

Ospitale berri horren diseinuan, kontuan hartu dugu pertsonengan oinarritutako arretaren printzipioa, osasun-zerbitzuen prestazio guztietan egiten dugunaren ildotik. Gainera, pertsonen eskubide eta betebeharren gutuna eguneratzea eta minaren kudeaketa integrala oinarri-oinarrizko kontuak izango dira laugarren ildo estrategiko horretan.

Gure helburuen lorpenaren erakusgarri dira gogobetetasun mailak, baina, halakorik lortzen ez dugunerako, Mutualiak badu Bezeroen Defentsa atala, kexa, erreklamazio, iradokizun eta esker oneko mezu guztiak kudeatzen dituena.

Dena den, Mutualiako pertsona guztiek dute bezeroak zaintzeko xedea, eta horretan saiatzen dira. 2015-2017 Plan Estrategikoa prestatzeko saio batzuetan pertsona guztien artean definitu ziren balioek indarra dute oraindik ere, eta oso presente ditugu gure eguneroko lanean. Urtean zehar, esker oneko mezu askotan esaten da balio horiek sumatu dituztela Mutualiako pertsonengan. Bide horrixe jarraitu behar diogu, eta memoria honek argi erakusten du ez garela urrundu asmo horretatik.

Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Zuzendari kudeatzailea

01.03 Nazio Batuen gutuna

EXMO. SR. GUTERRES
Secretario General
NACIONES UNIDAS

Guterres jaun agurgarria:

Gutun honen bidez, Nazio Batuen 2009ko Munduko Itunean hartutako konpromisoa berritu nahi du Mutualiak. Konpromiso horrek hamar printzipio onartzea dakar, eta ingurumena, giza eskubideak eta laneko eskubideak defendatzea edota ustelkeriaren kontra borrokatzea jasotzen da horietan, besteak beste, guztiak ere Garapen Iraunkorrerako 17 Helburuen esparruan; bidea ematen digu horrek gure asmoa gauzatzeko, pertsonen osasun, segurtasun eta ongizaterako eskubidea bermatuz Gizarte Segurantzarekin lankidetzan, eta lagungarria da planetaren osasuna hobetzeko ere.

Erakundearentzat, ezinbestekoa da gure interes-talde guztiekin itunak egitea eta indarrak batzea, Garapen Iraunkorrerako Helburuen lorpenean aurrera egiteko horrela, estrategikoki lerrokatuta zeinetan gauden zehaztuz eta horiei lehentasuna emanez. Funtsezkoa eta oinarri-oinarrizkoa da GIH horiek erakundearen estrategian jasotzea, egungo eta etorkizuneko erronkei aurre egin ahal izateko.

Aurten ere, mundu mailako pandemiak, gure bizi-eredua berriro planteatu beharra ekarri digun pandemia honek, eragin dituen ondorioei aurre egiten jarraitu dugu, eta orain arte nekez imajinatu genitzakeen arriskuak ere identifikatu ditugu.

Mutualiaren lorpenen artean (Munduko Ituneko eskakizunen betetze mailaren adierazgarri dira), ingurumen-inpaktu negatiboa minimizatzeko garatutako jarduera guztiak daude. Karbono-aztarna murrizten modu aktiboan laguntzeko konpromisoa hartu zuen erakundeak 2015ean, eta konpromiso horri eusten dio. Kontsumitutako energia elektrikoaren % 100 berdea da, berriztagarria jatorriz, eta gure kontratu guztiek ingurumen-irizpideak betetzen dituzte.

Telelanak, besteak beste, gure pertsona guztien lan-bizitza eta familia-bizitza hobetzen lagundu du, eta, ingurumenaren ikuspegitik, CO_2aren isuriak minimizatzen ere lagundu du, gure zentroetarako joan-etorriak murriztu direnez.

Mutualia Osasuntsu proiektua hedatzen jarraitu du Mutualiak; proiektu horren bidez, langileak beren lanpostuan ari direnean segurtasuna zaintzeak duen garrantziaren kontzientzia indartu nahi da atxikitako enpresa guztietan, arriskuak ahal beste murrizteko, bizi-ohitura osasungarriak sustatzeko eta, aurten, langileen osasun metala zaintzeko neurriak hartzeko.

Proiektuei, konpromisoei eta helburuen lorpenari buruzko informazioa ematen zaie gure interes-taldeei kartelen, newsletterren, sare sozialen, foroen eta webguneen bidez, eta gure xede diren publikoen % 100arengana iristen dira; hala, haientzat ere erabilgarri diren jardunbideak garatzen ditugu elkarrekin.

Ez ditugu ahaztu, noski, gure erakundean jada finkatuta dauden erronkak, gutxika-gutxika hobetzen ari garen alderdiak, eta horrez gain, beste proiektu batzuk sortu dira, egungo eta etorkizuneko erronkei aurre egin ahal izateko.

Adeitasunez,

Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Zuzendari kudeatzailea

01.04 Memoria honetaz eta berorren irismenaz

Mutualiak iraunkortasunarekin duen konpromisoa agerian geratu zen 2005ean, urte horretan, Global Reporting Initiative (GRI) metodologiaren arabera egindako urteko lehen memoria argitaratu baitzuen Mutualiak, eta dokumentu bakarrean bildu baitzituen erakundearen urteko informazioa eta iraunkortasunari buruzko txostena.

Memoria hau GRI estandarren gidako jarraibideak betez landu da, eta estandar horien arabera "maila sakona" aukerara iristea izan du helburu.

Dokumentu honen bidez, gure interes-taldeekin dugun konpromisoari erantzuten diogu, konfiantza-ingurune bat sortuz eta haiek modu argi eta eraginkor batean identifikatu duten informazio garrantzitsua emanez.

Memoria honetan, 2021. urtean ekonomia, gizarte eta ingurumenaren arloetan garatutako jarduera guztiak biltzen dira, Mutualiaren jardunbide etikoa eta gobernantza ona oinarri hartuta.

Mutualiaren urteko memoria kanpoko auditoretza-prozesu baten mende jartzen da bi urtean behin, eta urtero egiaztatzen du Itun Globalaren Espainiako Sareak.

Era berean, memoria hau Nazio Batuen Hitzarmen Globalak eskatzen duen aurrerapen-komunikazioaren (CoP) baliokidea da, eta, berorren bidez, ekimen horrekiko gure konpromisoa berresten du, bai eta Garapen Iraunkorrerako Helburuekin, Nazio Batuen 2015ko Goi Bilkuran onartu ziren horiekin, Mutualiak hartutako konpromisoa ere.

GRI adierazleen taulan, adierazle horien eta GIHen konbergentzia jaso dugu, bai eta Munduko Ituneko lehen hamar printzipioekiko bateragarritasuna ere.

Erakundeko arlo guztien ekarpenekin eta informazioarekin landu da memoria hau, eta 2021eko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitarteko epeari dagokio. Mutualiako interes-talde guztientzat kontsultak egiteko baliagarria izatea lortu nahi genuke.

2021eko memoria 2022ko uztailaren 15ean egoitza sozialean egin den Batzar Orokorrarekin batera argitaratu da. Batzar horretan, ekitaldiko informazio finantzarioa eta Monetizazio Sozialari buruzko txostena ematen dira; Mutualiak sortzen duen eta gure interes-taldeek hala identifikatzen duten gizarte balio integrala ekonomikoki baloratzen da txosten horretan. Aurreko urteetan bezala, ekitaldi iraunkorretarako Erronka Garbia ziurtagiriaren arabera egin da Batzar Orokorraren bilkura.

Irudia: Mutualiaren Batzar Orokorraren kartela, Erronka Garbia bereizgarriarekin.

GRI 102 54

01.05 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 jarduerei buruzkoak dira, eta AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET eta antzeko prozesuak kudeatzen laguntzen duen informazio-sistemarekin lortzen dira, bai eta arlo bakoitzak kalkulatutako 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-taldeen ebaluazioetan eta erabakietan eragina izan dezaketenak.

GRI 102 15

01.06 Materialtasunaren azterketa

Plan estrategiko bakoitzaren hasieran, Mutualiak materialtasun-azterketa bat egiten du, erakundearen iraunkortasun-zereginekin lotuta bere interes-taldeek zer espero duten identifikatzeko eta ulertzeko.

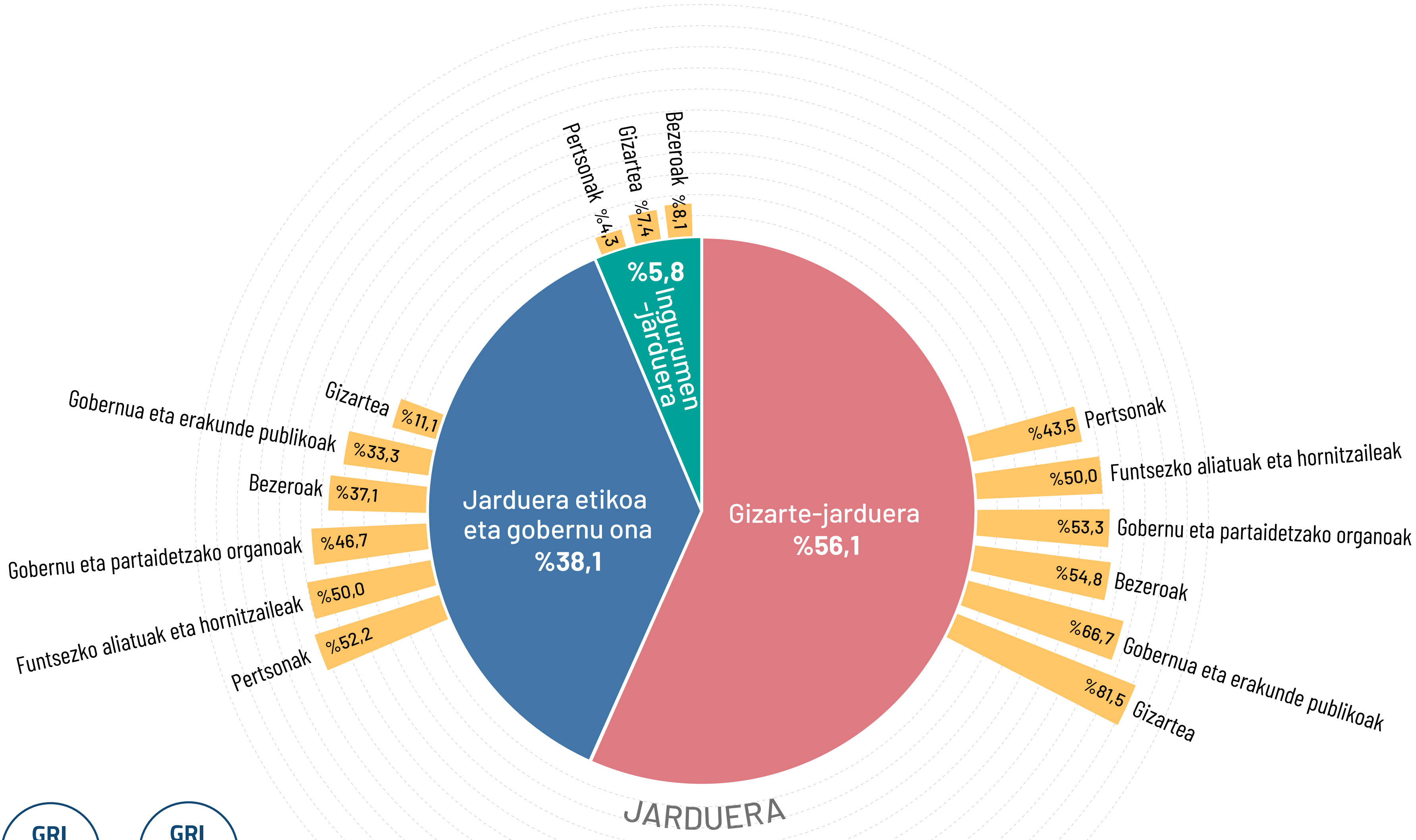
2021ean, hausnarketa estrategikoan identifikatutako interes-taldeak hartu zituen oinarritzat materialtasun-azterketak; 2021-2025 Plan Estrategikoa ekarriko zuen hausnarketa horrek. Azterketa hori 2021eko azken hiruhilekoan egin zen, zuzenean emailez bidali zen inprimaki baten bidez bildutako informazioa abiapuntutzat hartuta edota hainbat bidetatik (webgunea, aretoetako euskarriak, QR kodeak, etab.) interes-taldeen eskura jarriz.

Inkesta horretan, 36 gai garrantzitsuri buruzko galderak egin zituen Mutualiak, eta hiru eremu hauei zegozkien batik bat gai horiek: jokabide etikoa eta gobernu ona, ingurumenaren arloko jokabidea eta jokabide soziala. Horrez gain, hiru jardunbide horiek Mutualiak garatzen duen jarduera ekonomikoarekin batzen dituen balioespen bat ere egiten da.

Materialtasunaren azterketa hori egiteko, eguneroko lanerako edo zerbitzuen diseinurako interes-taldeen segmentazio handiagoa erabiltzen bada ere, ikuspegi estrategiko batetik, sei arlotan bildu dira Mutualiaren interes-taldeak: pertsonak, bezeroak, funtsezko aliatuak eta hornitzaileak, gobernu eta partaidetzako organoak, gobernu eta erakunde publikoak, eta gizartea.

Ekonomikoak ez diren Mutualiako jardunetako bakoitzari interes-talde horiek ematen dioten garrantzia erakusten du ondorengo grafikoak.

Grafikoa: Ekonomikoak ez diren jardunez interes-taldeek egindako balorazioa.



GRI 102 15
GRI 102 44
GRI 102 21
GRI 102 46

01.06 Material-tasunaren azterketa

Jardun bakoitzari ematen zaion garrantziari dagokionez interes-taldeek dituzten lehentasunak aztertu ondoren, ikusi da arlo sozialari ematen diotela garrantzi handiena, interes-talde guztiek oso kontuan hartzen baitute; ingurumen-jardunari dagokio arreta maila txikiena, alde handiarekin, eta, horren arabera, ulertzen dugu, alde batetik, Mutualia ez dela identifikatzen ingurumenean eragin negatiboa izan dezakeen enpresa mota batekin, eta, bestetik, Mutualia aspalditik ari dela arlo horretan lanean, eta kezka hori gaindituta geratu dela, enpresetako iraunkortasun-arlo berrien mesedetan.

Jardun bakoitzean interes-taldeek identifikatutako gai garrantzitsuenak materialtasun-inkestako 36 galderen bidez azaleratu dira; galdera horietako bakoitzean, 1etik 5era bitarteko puntuazioa ematen da, eta garrantzitsutzat hartu dira batez beste 4,5etik gorako puntuazioa dutenak.

Grafikoa: Materialtasunaren azterketa. Gai garrantzitsuenak interes-taldeen arabera.

Jarduera etikoa eta gobernu ona (1–8) · Gizarte-jarduera (17–26) · Ingurumen-jarduera (9–16) · Iraunkortasuna jarduera, ekonomikoak barne (27–36)

	Bezeroak	Funtsezko aliatuak eta hornitzaileak	Gobernua eta erakunde publikoak	Gobernu eta partaidetzako organoak	Pertsonak	Gizartea	
1			●	●			Konpromiso etikoak definitzen dituzten jokabide-kodeak eta politikak
2	●		●	●	●		Gardentasuna
3							Arriskuen Kudeaketa
4							Betetzea (Compliance)
5	●	●	●				Zibersegurtasuna eta datuen pribatutasuna bermatzea
6							Hornidura-katearen kudeaketa arduratsua (hornitzaileak irizpide etikoetan, sozialetan eta ingurumenekoetan oinarrituta hautatzea)
7							Kudeaketa-prozedurei eta -sistemei buruz kanpoko eta barruko aldizkako auditoriak egitea
8		●	●				Interes-taldeekin elkarrizketa eta komunikazioa hobetzea
9							Karbono-aztarna eta beste emisio batzuk
10		●					Energia-eraginkortasuna eta energia berriztagarriak
11		●	●				Uraren kudeaketa
12			●				Paperaren erabilera
13		●	●		●		Hondakinen kudeaketa
14			●				Birziklapena eta ekonomia zirkularra
15		●					Plastikoen erabilera
16							Zarata
17	●		●	●	●	●	Osasuna eta ongizatea
18			●				Enplegagarritasuna
19		●	●				Ikerkuntza medikoa
20							Berrikuntza
21			●				Gizarteratzea eta laneratzea
22			●				Berdintasuna eta aniztasuna
23							Kultura sustatzea
24							Ingurumenaren babesa
25			●				Hezkuntza eta prestakuntza
26							Boluntariotza, elkarteekin lankidetza eta elkartasun-proiektuak
27	●	●	●	●	●	●	Baliabide publikoen kudeaketa eraginkorra
28	●	●				●	Gizarte Segurantzako Sistemaren iraunkortasunari laguntzea
29	●		●	●		●	Produktu eta zerbitzuen kalitatea
30	●		●	●	●		Pertsonen gogobetetzea eta segurtasuna
31							Eraldaketa digitala eta teknologia berrien erabilera
32			●		●		Laneko kalitatea eta egonkortasuna
33							Desgaitasunaren integrazioa eta kudeaketa
34		●					0 Km-ko politikak (tokiko hornitzaileak, azpiegituretako inbertsioa, etab.)
35			●				Osasuna eta ohitura osasungarriak sustatzea
36			●				Diskriminaziorik ezaren, aniztasunaren eta aukera-berdintasunaren aldeko politikak

01.06

Materialtasunaren azterketa

Inkestan landutako item guztiak hartuta, "Baliabide publikoen kudeaketa eraginkorra" nabarmentzen da: horixe da interes-talde guztiek garrantzitsutzat jo duten bakarra. "Osasuna eta ongizatea" gaiak ere puntuazio handia izan du, 4,5etik gorakoa, sei interes-taldeetatik bostetan.

Interes-talde guztiek lortutako puntuazioak batuta, honako "itu" grafiko hau egin da: garrantzi handienekotzat jotzen diren gaiak zentroaren inguruan kokatzen dira, eta 4,5etik gorako puntuazioa dagokie (grafikoan, zenbakiak dezimal batera biribildu dira). Bederatzi gai garrantzitsuenei lehentasuna emango zaie, bai Mutualiaren kudeaketan eta bai barne- eta kanpo-komunikazioan, 2021. urteko memoria honetatik bertatik hasita.

Grafikoa: Materialtasunaren azterketa. Interes-talde guztientzat garrantzitsuak diren gaiak, bateratuta

GRI 102 47

02

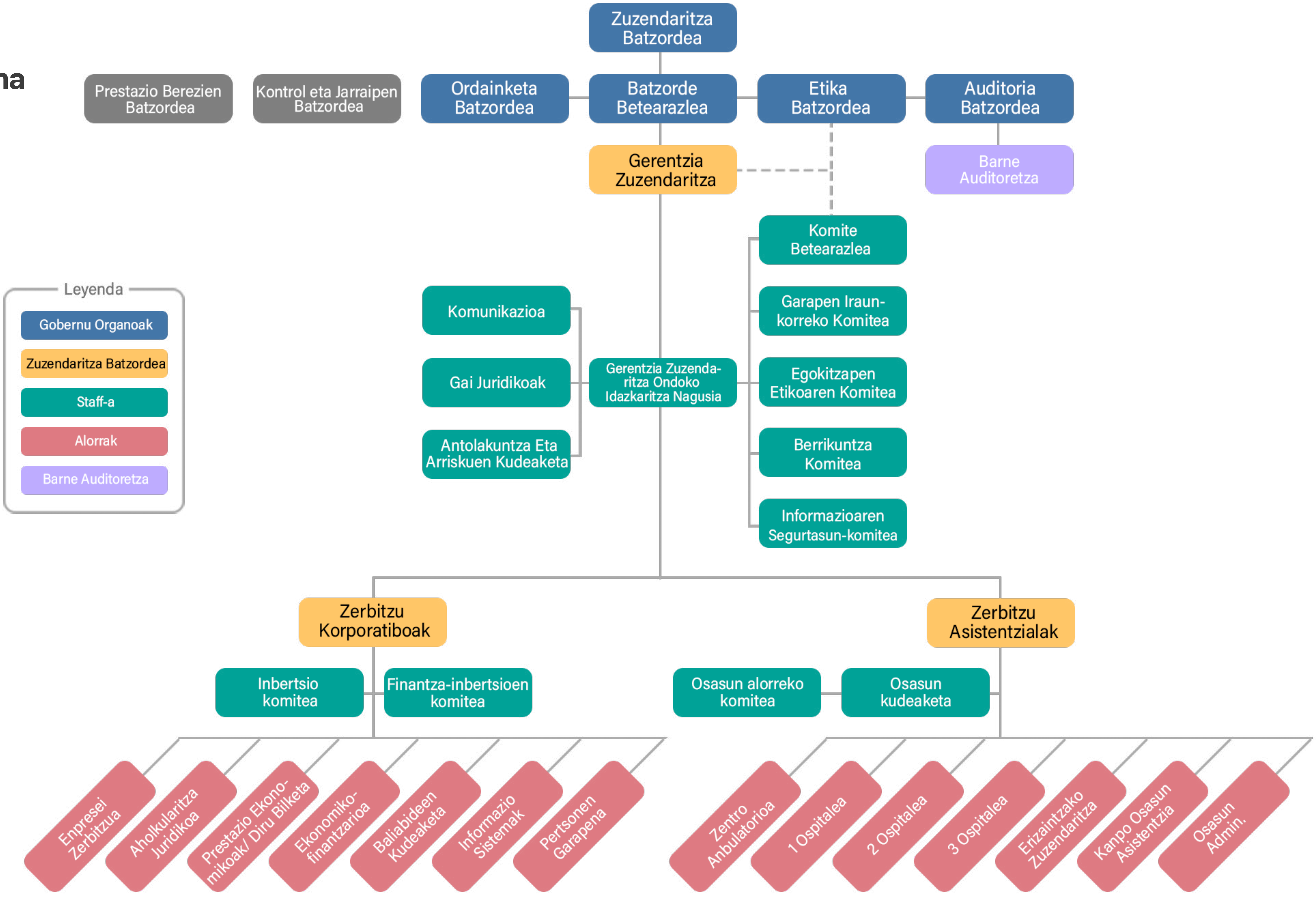
Gobernuko eta Partaidetzako organoak

índice

02.01

Organigrama orokorra

Grafikoa: Organigrama orokorra



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

02.02 Batzar Orokorra

Mutualitatearen gobernu-organo gorena da Batzar Orokorra. Enpresa elkartuen ordezkariek, atxikitako langileen ordezkariek (urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren arauzko garapenean zehazten diren baldintzetan) eta mutualitateko langileen ordezkariek osatzen dute.

Urtean behin elkartzen da, ohiko izaeraz, aurrekontuen aurreproiektua eta urteko kontuak onartzeko, eta ohiz kanpoko izaeraz, Zuzendaritza Batzordeak horretarako deia egiten duenean, edo beren betebehar sozialak beteta dituzten enpresaburu elkartuen % 10ek Zuzendaritza Batzordeari hala eskatzen dionean.

Zuzendaritza Batzordeko presidente, presidenteorde eta idazkariak betetzen dituzte Batzarreko presidente, presidenteorde eta idazkari eginkizunak, hurrenez hurren.

Enpresa elkartu bakoitzak boto bakarra du, eta ordezkaritza eskuordetzeko, beharrezkoa da enpresa elkartu izatea bestea ere; berdinketarik izanez gero, presidentearen botoak berdinketa hausteko balioko du.

Irudia: Mutualiaren EHO ospitaleko ekitaldi-aretoa, Vitoria-Gasteizen.

02.03 Zuzendaritza Batzordea

Kide anitzeko organoa da Zuzendaritza Batzordea, eta hari dagokio erakundearen zuzeneko gobernua; ordezkaritza osoa izango du, eta zuzendaritza-, administrazio-, xedapen- eta gauzatze-ahalmenak izango ditu erakundearen interesak babestu ahal izateko.

Zuzendaritza Batzordeko kideak honako hauek dira:

- Enpresa elkartuen ordezkariak (10 eta 20 artean); horien % 30 langile gehien dituzten enpresetakoak izango dira, arauak jarraituz finkatzen diren tarteen arabera zehaztuta.
- Norbere konturako langile bat, atxikitakoa.
- Batzar Orokorrean parte hartzen duen erakundeko langileen ordezkaria.

Zuzendaritza Batzordeko kideen izendapena Batzar Orokorrari dagokio, erakundeko langilearen ordezkariarena izan ezik, Enpresa Batzordeko kideen artetik aukeratuko baita pertsona hori; azken hori izan ezik, eskumena duen ministerioak berretsi beharko ditu izendapen horiek. Zuzendaritza Batzordeak gutxienez urtean lau alditan egingo ditu ohiko bilerak, eta ohiz kanpokoak behar beste alditan, dela presidenteak deia egin duelako, dela kideen herenak hala eskatu duelako. Bilerak erakundearen egoitzan edota Zuzendaritza Batzordeak adierazitako beste edonon egin ahal izango dira.

Ez presidenteak (izaera exekutiborik ez du), ez eta Zuzendaritza Batzordea osatzen duten gainerako pertsonek ere ez dute ordainsaririk jasotzen, otsailaren 4ko TIN/246/2010 Aginduan, Zuzendaritza Batzordeko eta Mutualitateen Prestazio Berezien Batzordeko kideei ordaindu beharreko konpentsazioak finkatzen dituenean, bileretara joateagatik ezarritako konpentsazioak salbuespentzat hartuta.

Zuzendaritza Batzordeak, 2021eko uztailaren 6an, Zuzendaritza Batzordearen Antolamendu eta Funtzionamendurako Barne Araudia onetsi zuen, eta urte horretako bertako uztailaren 16an Mutualiak egindako Ohiko Batzar Orokorraren erabakiak berretsi zuen araudi hori.

GRI 102 26

02.03

Zuzendaritza Batzordea

Taula: Zuzendaritza Batzarraren eraketa

Kargua	Izena	Erakundea
Presidentea	Urtsa Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L.
1.presidenteordea	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
2.presidenteordea	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
3.presidenteordea	Pendiente nombramiento	
Idazkaria	Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala	Fundación del Museo Guggenheim Bilbao
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	José Mª Armentia Macazaga	Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza
Batzordekidea	Naiara Erauso Sanz	Krafft, S.L.
Batzordekidea	Diego Ricondo Chaves	Kutxabank, S.A.
Batzordekidea	José Ignacio Zudaire Arana	Petróleos del Norte, S.A.
Batzordekidea	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, 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 Garcia-Navarro Aguirre	Tubos Reunidos, S.A.
Batzordekidea	Fernando Salamero Laorden	Vinos Herederos Marques de Riscal, S.A.
Batzordekidea	Carolina Pérez Toledo	Atxikitako norberaren konturako langileen ordezkaria
Batzordekidea	Eulalia Iriondo Aizpurua (titular) Mº Jesús García Rodríguez (suplente)	Langileen ordezkaria

.04

Batzorde betearazlea

Zuzendaritza Batzordeak Batzorde Betearazlea osatu ahal izango du kideen artean, mutualitatea zuzentzeko, administratzeko eta ordezkatzeko zereginetan lehenbailehen hasi dadin.

Hamar kidek osatzen dute gehienez, eta, ohiko izaeraz, hilean behin biltzen da gutxi gorabehera.

Taula: Batzorde Betearazlearen eraketa

Kargua	Izena	Erakundea
Presidentea	Urtsa Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L.
1.presidenteordea	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
2.presidenteordea	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S. A.
3.presidenteordea	Izendatzeke	
Idazkaria	Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala	Fundación del Museo Guggenheim Bilbao

Grafikoa: Batzorde Betearazlearen osaketa eta organigraman duen kokapena

GRI 102 22

GRI 102 23

GRI 102 24

02.05

Beste batzorde batzuk

Zuzendaritza Batzordeak bere kideekin beharrezkoak iruditzen zaizkion batzorde guztiak osatu ahal izango ditu, mutualitatea kudeatzeko alderdi tekniko esanguratsuak kontrolatzeko, jarraipena egiteko eta egiaztatzeko. Alderdi horien artean, ondorengo hauek nabarmendu daitezke: araudia betetzea, arriskuak, inbertsioak, barne nahiz kanpoko ikuskaritzak, eta Kontuen Auzitegiaren fiskalizazioa, eta zuzendari kudeatzailearen eta goi-kargudunen ordainsarien zehaztapena.

Haietako bakoitzeko kideak hiru izango dira gehienez, eta horietako bat presidentea izango da. Hark deituko ditu beharrezkoak diren bilerak, berak eskatuta ala kide gehienek eskatuta; hurrenez hurren, eduki funtzional eta objektiboen arabera egokiak iruditzen zaizkion funtzioak eta ahalak emango dizkio haietako bakoitzari.

Aurreko orrialdeko grafikoak batzordeen organigraman zer kokapen duten erakusten du. Batzorde Betearazleaz gain, osatuta daude honako batzorde hauek ere:

Ordainsarien Batzordea

Kide anitzeko organoa da, funtzio betearazlerik ez duena, eta informatzeko, aholkatzeko eta proposamenak egiteko ahalmena du, zuzendari kudeatzailearen ordainsariari, funtzio betearazleak dituzten pertsonei eta barne-auditoretzako zuzendariari dagokionez, bai eta urteko helburuei dagokienez ere.

Auditoretza Batzordea

Auditoretza Batzordea kide anitzeko organoa da, ez du funtzio betearazlerik, eta informazioa eta aholkuak emateko izaera du, Mutualiaren hirugarren defentsa-ildoaren jarduketa-eremuaren barnean, arriskuen kontrolean, zehazki.

Batzorde Etikoa

Funtzio betearazlerik ez duen organoa da, eta, oro har, Mutualiaren estrategiak sustatzeko zeregina betetzen du, erantzukizun sozial korporatiboaren arloan, korporazioaren izen onaren arloan eta Gobernu Korporatiboaren Sistema betetzen dela gainbegiratzeari dagokionez. Batzorde honen mende dago Betetze Korporatiboaren Batzordea, eta Gobernu Korporatiboaren Sistemaren funtzionamendu eraginkorra modu proaktiboan zaintzeko ardura du.

Irudia: Mutualiaren Bilboko Egoitza Operatiboko bilera-aretoa.

02.06

Zuzendari kudeatzailea

Mutualiaren zuzendaritza exekutiboa dagokion organoa da, eta haren helburu orokorrak garatzeaz eta erakundearen zuzendaritza arruntaz arduratzen da; Zuzendaritza Batzordeak eta hango presidenteak ematen dizkioten irizpide eta jarraibideen mende dago, eta mutualitatea Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduen erakunde gisa kudeatzeko ezarritako araudia aplikatzen du.

Erakundearen estatutuetan jasotzen dira haren ahalmenak, mugak, debekuak eta ardurak. Zuzendaritza Batzordeari dagokio hura izendatzea, eta haren eraginkortasuna eta goi-zuzendaritzako haren lan-kontratuaren eraginkortasuna ministerio eskudunak berretsi behar ditu.

02.07

Kontrol eta Jarraipen Batzordea

Eragile sozialen partaidetza-organoa da, eta, besteak beste, erakundeak hainbat lankidetza-modalitatetan egiten duen kudeaketa ezagutzeaz eta horren berri emateaz arduratzen da.

Mutualitatearen kuoten arabera, hamar kidek osatzen dute. Horien erdia erakundeko langile babestuen ordezkaritzari dagokio, eta erakundearen jarduera-eremuan ordezkaritza handiena duten sindikatuen bidez aukeratzen dira; eta beste erdia, berriz, ordezkaritza handiena duten enpresa-erakundeen bidez aukeratua den enpresaburu elkartuen ordezkaritzari. 8/2015 LED berriak langile autonomoen elkarte profesionalen ordezkaritza bat eransten du.

Taula: Kontrol eta Jarraipen Batzordearen eraketa

Kargua	Izena	Erakundea
Enpresa elkartuen ordezkaritzan:		
Presidentea	Urtsa Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L
Batzordekidea	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Batzordekidea	Monserrat Ruiz Mitjans	CEBEK
Batzordekidea	Nerea Zamacola Garate	ADEGI
Batzordekidea	Fernando Raposo Banda	SEA
Sindikatuen ordezkaritzan:		
Batzordekidea	Alfonso Ríos Velada	CCOO
Batzordekidea	Luis Mouliaá Mayor	CCOO
Batzordekidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Batzordekidea	Juan Carlos Cárdenas Bonelli	UGT
Batzordekidea	Ibon Zubiela Martin	LAB
Zuzendari kudeatzailea:		
Idazkaria	Ignacio Lekunberri Hormaetxea	Mutualia

GRI 102 26

02.08 Prestazio Berezien Batzordea

Organo honi dagokio Gizarte Laguntzaren Erreserbatik eratorritako onurak langile babestuei edo atxikiei emateko eskumena, bai eta azken horien eskubidedunei ematekoa ere, kontingentzia profesionalen estaldura badute, laneko istripu bat edo gaixotasun profesional bat izan badute, eta egoera edo behar bereziko egoera batean badaude.

Onurak aukerakoak izango dira, eta Gizarte Segurantzaren babes-ekintzan sartzen direnekiko loturarik gabekoak.

Hamar kidek osatzen dute: bost enpresa elkartuen ordezkariak dira, eta beste bost langile babestuen ordezkariak.

Presidente, idazkari eta presidenteordearen karguak bi urtekoak dira, eta enpresen ordezkariak eta langile babestuen ordezkariak txandakatuko dira haiek aukeratzeko.

8/2015 LED berriak langile autonomo atxikien ordezkaritza bat eransten du.

Taula: Prestazio Berezien Batzordearen eraketa

Kargua	Izena	Erakundea
Presidentea	Jose Enrique Arroyo Villalba	UGT
Presidenteordea	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Idazkaria	Alfonso Ríos Velada	CC.OO.
Batzordekidea	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer, S. A.
Batzordekidea	Asier Goitia Torrontegui	LAB
Batzordekidea	Jokin Ganboa Agirre	Gestamp Bizkaia, S.A.
Batzordekidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Batzordekidea	Andoni Larralde Etxarte	ELA
Batzordekidea	Jose María Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
Batzordekidea	Álvaro Plaza Reino	ArcelorMittal Olaberria Bergara, S.L.U.

Irudia: Mutualiaren EHO ospitaleko bilera-aretoa, Vitoria-Gasteizen.

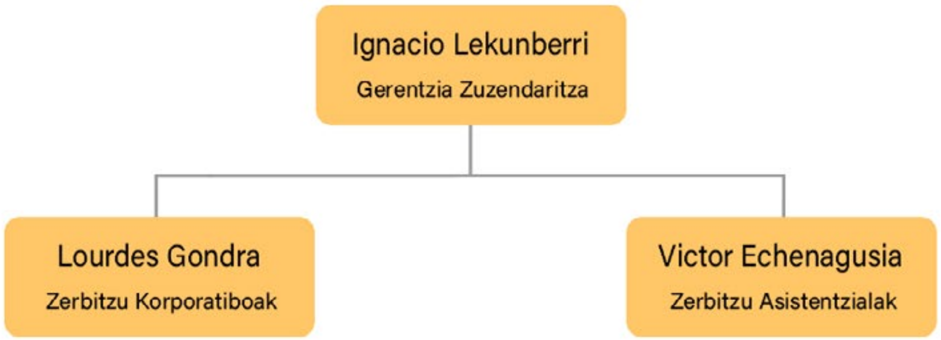
02.09

Zuzendaritza Batzordea

Mutualiaren zuzendaritza exekutiboaren organoa da, kide anitzekoa, eta haren helburu orokorrak eta operatiboak garatzen ditu, erakundearen zuzendaritza arruntaz arduratzeaz gain.

Zuzendari kudeatzaileak eta goi-zuzendaritzako kontratuekin lotutako gainerako pertsonek osatzen dute, funtzio betearazleak dituzten eta zuzendariaren mende dauden kideek, zehazki, beren muga, debeku eta erantzukizunekin.

Grafikoa: Zuzendaritza Batzordearen organigrama



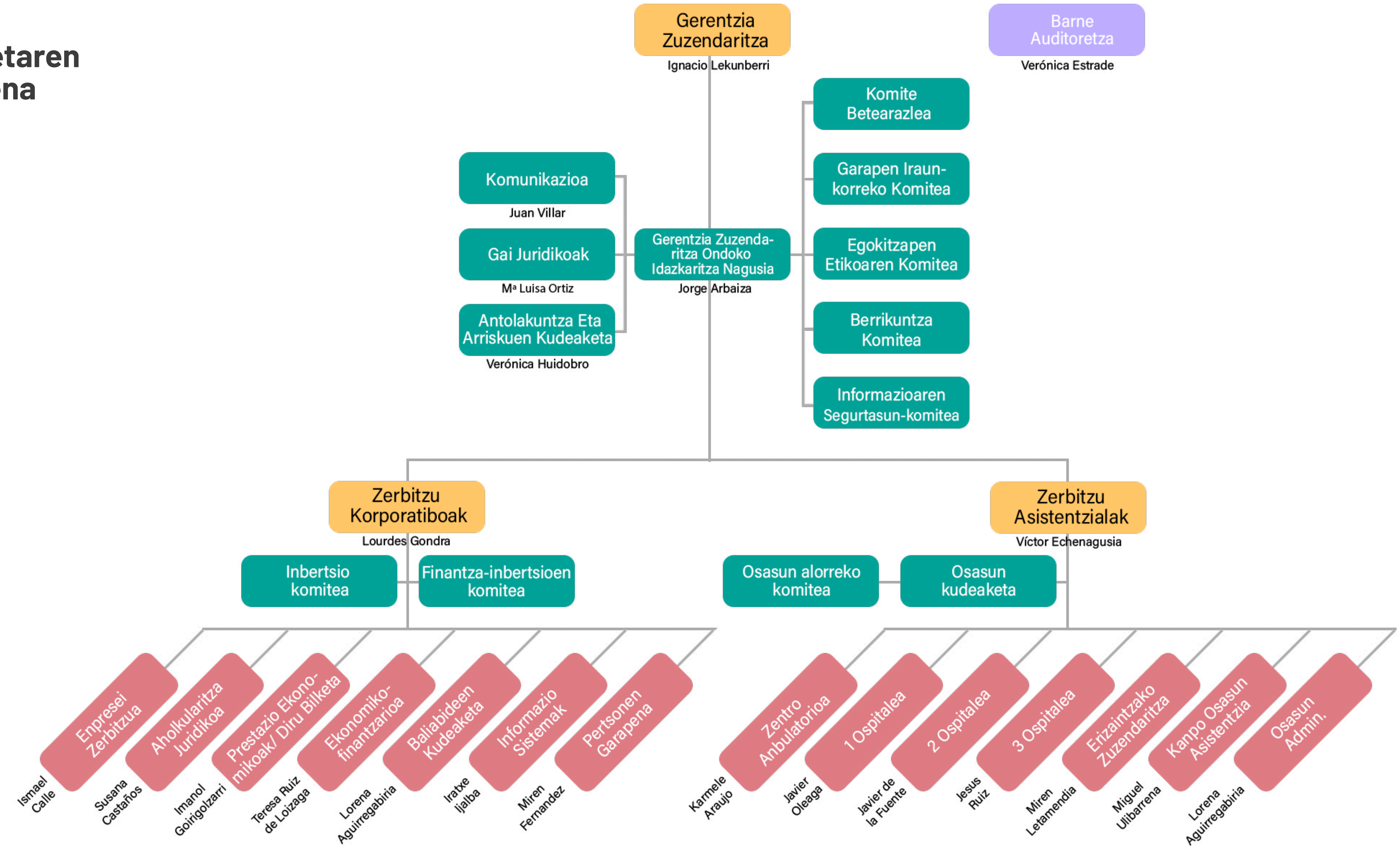
Goi-zuzendaritzaren ordainsariak

Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren 88.3 eta 4. artikuluak; Enplegu eta Gizarte Segurantzako ministroak 2015eko urtarrilaren 2an Jakinarazitako Agindua; 1382/1985 Errege Dekretua, goi-zuzendaritzako langileen izaera bereziko lan-harremana arautzen duena; Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzko abenduaren 30eko 11/2020 Legearen 30. xedapen gehigarria; eta zuzendari kudeatzaileak eta Mutualitatean zeregin betearazleak dituzten goi-kargudunek sinatutako goi-zuzendaritzako kontratuak. Ez dago ordainsaririk akzioetan, ezta dibidendu geroraturik ere, Mutualia ez baita merkataritza-sozietate bat, eta erakundeko goi-kargudunen ordainsaria zorrozki arautua baitago aipatutako araudian. Kaleratzeagatiko kalte-ordaina 1382/1985 EDn aurreikusitakoa da, eta ez dute erretiroko pentsio osagarrirako eskubiderik.

Grafikoa: Kudeaketaren Jarraipenaren organigrama

02.10 Kudeaketaren Jarraipena

Grafikoa: Kudeaketaren Jarraipenaren organigrama



GRI 102 22

Kudeaketaren Jarraipena kudeaketa operatiborako organo bat da, eta Zuzendaritzako Batzordeko kideek eta arloetako zuzendariek osatzen dute. Hilero biltzen da, Mutualiaren jarraipen estrategikoa egiteko.

03

Nor gara?

03.01 Erakundearen profila

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

Irabazi-asmorik gabeko eta erantzukizun mankomunatuko 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 zitzaien, istripuetan lehena eta zaharrena, 1900eko martxoaren 25ean sortua.

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

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

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

- Prestazio ekonomikoak eta osasun-laguntza kudeatzea, errehabilitazioa barne, Gizarte Segurantzako laneko 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 jarduera uzteagatiko prestazio ekonomikoak kudeatzea, langile autonomoen jarduera 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 gainerako jarduerak.

GRI 102 1

GRI 102 2

GRI 102 4

GRI 102 5

GRI 102 6

Irudia: Mutualiaren Bilboko egoitza operatiboko sarrera (Henao kaleko 26. zenbakia)

03.02 Kultura korporatiboa

Jomuga

Mutualiako pertsonen asmo korporatiboa hauxe da: "Pertsonen osasun-, segurtasun- eta ongizate-eskubidea bermatzea, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan".

Misioa

Mutualia, Gizarte Segurantzarekin Lankidetzan diharduen Mutua, enpresen elkarte pribatua da, irabazi-asmorik gabekoa. Beraren xedea osasungintzako zerbitzuak, prestazio ekonomikoak eta prebentzio-jarduerak kudeatzea da, elkarteko kide diren enpresei eta babestutako pertsonei zuzenduta, Gizarte Segurantzako Sistema egonkorra izan dadin laguntzeko.

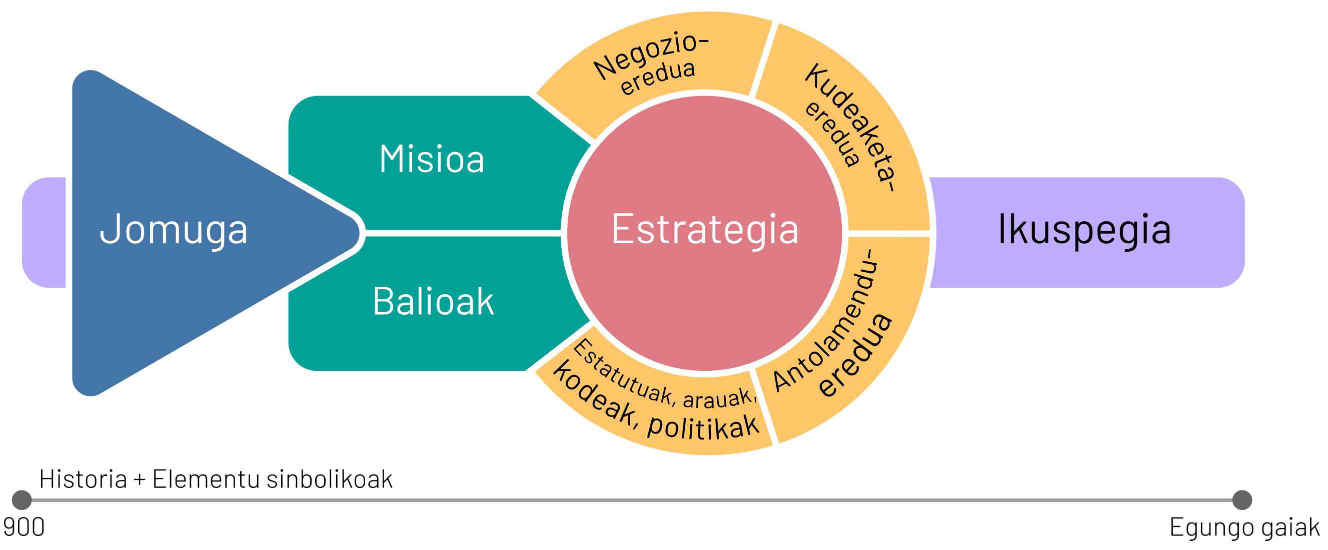
Ikuspegia

"Gure interes-taldeek legitimatutako eta aitortutako mutualitatea izatea, kudeaketa etiko eta berritzailearen bidez gure inguruaren ongizateari ekarpena egiteagatik."

Balioak

Taldea, hurbiltasuna, profesionaltasuna, eraginkortasuna, gardentasuna, abangoardismoa.

Grafikoa: Kultura korporatiboaren elementuak Mutualian



Irudia: Identitate bisuala. Mutualiaren logotipoa

GRI 102 16

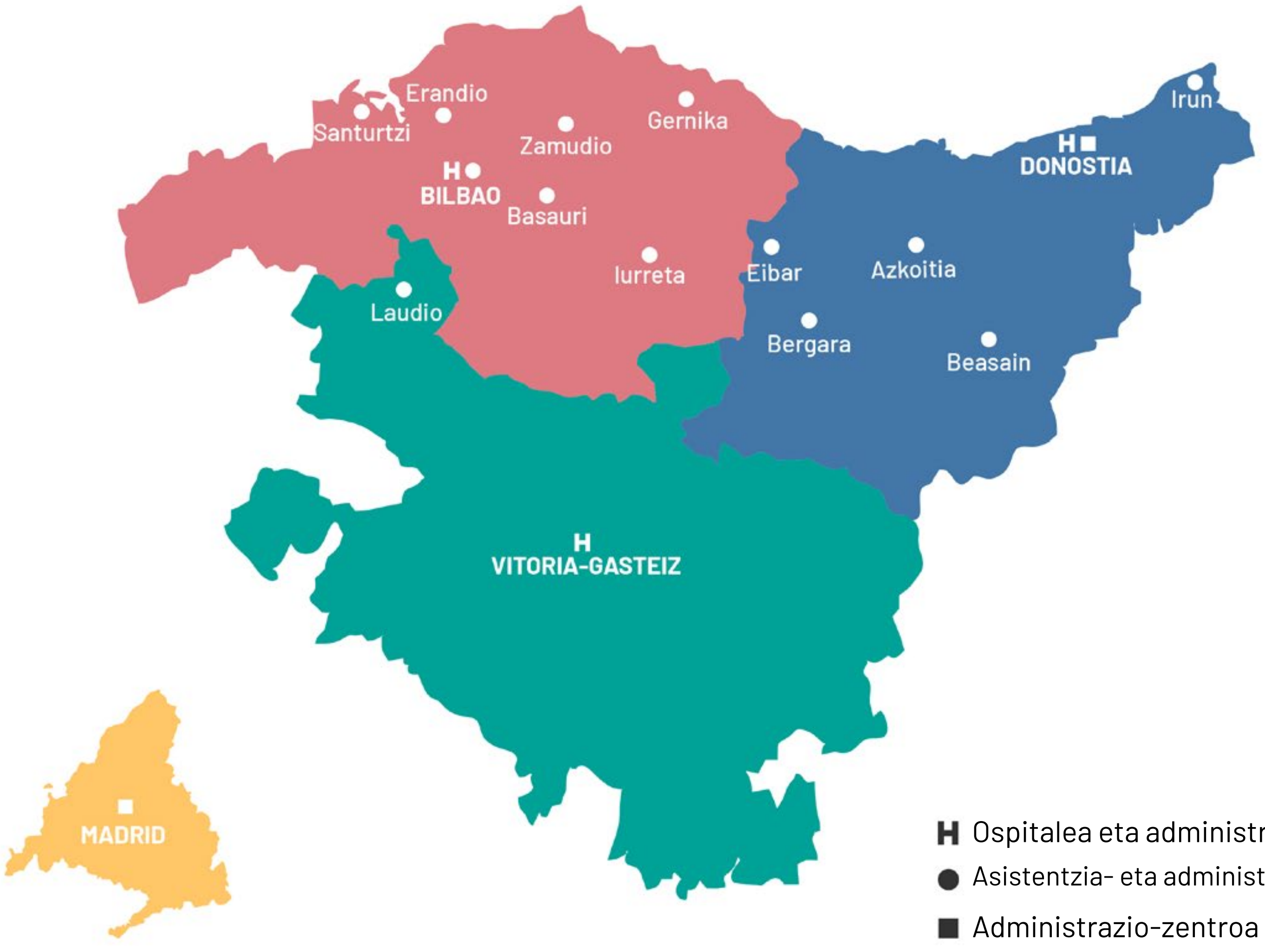
03

.03 Non gaude?

Mutualiaren jarduera-eremua EAE da nagusiki: estaldura ematen dien pertsonen % 93,96 erkidego horretakoak dira, eta horregatik, Mutualiaren beraren laguntza-zentro guztiak Euskadin daude. Urteen joanean, zentroen sare zabala osatu ahal izan dugu, eta erantzun azkarra eta hurbilekoa eman diezaiekegu horrela gure beharra duten pertsonei, bai osasunaren arloan eta bai arlo ekonomikoan.

Guztira, 18 asistentzia-zentro ditu Mutualiak, eta horien barnean daude 3 ospitale (autonomia-erkidegoko hiriburu bakoitzean bat), 13 asistentzia-zentro eta 2 administrazio-zentro.

Grafikoa: Mutualiaren beraren zentroak, eta banaketa geografikoa



GRI 102 3

GRI 102 4

GRI 102 6

GRI 102 7

2021eko ekitaldiaren amaieran, Mutualiaren egoitza soziala aldatu egin zen, Donostiako Kamino kaleko 1. zenbakitik hiri bereko Mirakontxa pasealekuko 7. zenbakira.

Egoitza operatiboak Henao kaleko 26. zenbakian jarraitzen du, Bilbon.

Egoitza Operatiboa
Henao kalea, 26
48009 Bilbao (Bizkaia)
944 25 25 00

Sozietatearen Helbidea
Miracontxa kalea, 7
20007 Donostia/San Sebastián (Gipuzkoa)
943 42 65 00

03.04 Kudeaketa-ereduan mugarri izan diren zenbait gertaera

2021

- Finalista Quality Innovation Award (QIA) sarietan, Euskadiko fasean.
- 5S Digitalen diploma, Antolakuntza eta Arriskuak Kudeatzeko Arloan.
- Q Iraunkorra - Evolution Excellence ziurtagiria, Gernika eta Bergarako zentroei.
- Erronka Garbia zigilua, 2021eko Batzar Orokorra ingurumenaren aldetik iraunkorra den ekitaldi gisa antolatzeagatik.

2020

- Kudeaketa aurreratuaren Euskal Saria Estrategia elementuan, Eusko Jaurlaritzak Euskaliten bidez emana.
- Q ziurtagiri jasangarria, Evolution Excellence Plus, Mutualiak Gasteizen duen bereizmen handiko ospitalerako.
- ISO 45001 ziurtagiria, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemari.
- Erronka Garbia zigilua, 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 zigilua, 2019ko Batzar Nagusia ingurumenaren aldetik iraunkorra den ekitaldi gisa antolatzeagatik.

2018

- Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria Bezeroak elementuan, Eusko Jaurlaritzak Euskaliten bidez emana.
- Osasun Asistentziaren Kalitatearen Bikaintasunaren QH 3 Izar ziurtagiria, Osasunaren Garapen eta Integraziorako Institutuak emana (IDIS).
- 2018ko Euskadi Familia Saria, AFAEk (Acción Familiar Euskadik) emana.
- Berdintasunerako Zirgari 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 zigilua, 2018ko Batzar Nagusia ingurumenaren aldetik iraunkorra den ekitaldi gisa antolatzeagatik.

2017

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

GRI 419 103

GRI 418 103

GRI 102 12

GRI 102 14

GRI 307 103

aurkibidea

03.05

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.

Kalitatearen Iberoamerikako Saria, Zilarrezko aitorpena, "Erakunde publiko handia" kategorian.

DIPLOOS saria, Laneko Segurtasunaren Sari Nazionala

"Berdintasuna enpresan" ezaugarria, Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak emana. 2018an eta 2017an ere lortu genuen.

Bikaintasunaren Europako EFQM Sarian finalista.

Bai Euskarari Bidean: Ziurtagirien Elkarteak emandako ziurtagiria, enpresan euskararen erabilera-maila jakin bat egiaztatzen duena.

Irisgarritasun Unibertsalari buruzko ziurtagiria, AIS 1/2018 Arauan (Accessibility Indicator System) jasotzen diren zehaztapen teknikoen arabera. Henao, Beasain, Basauri, Gernika, Bergara eta Azkoitia: 5 izar. Ercilla klinika: 4 izar. WEB ingurune digitala, Gardentasun Ataria: 4 izar. Erandio eta Iurreta: 3 izar.

Fernando Pascual Amorrortu saria, "teknologia berriak eta irisgarritasuna gorrentzat" kategorian, Euskal Gorrak, Pertsona Gorren Elkarteen Euskal Federazioak emana.

Hizkuntza Kudeaketako Kalitate Ziurtagiria.

Osasun Asistentziaren Kalitatearen Bikaintasunaren QH 3 Izar ziurtagiria, Osasunaren Garapen eta Integraziorako Institutuak emana (IDIS).

Berdintasunerako Enpresan Bardin saria, enpresa handiaren kategorian, CEBEKek (Bizkaiko Enpresarien Konfederazioak) emana.

Irisgarritasun Unibertsalari buruzko ziurtagiria, DIGAn (Irisgarraitsun Mailaren Adierazlea) adierazitako zehaztapen teknikoaren arabera: Vitoria-Gasteizko EHO: 5 izar. Santurtzi, Zamudio, Laudio, Irun eta Eibar: 3 izar. Madril: 2 izar.

Berdintasunerako Zirgari saria, Erantzunkidetasun eta Bateragarritasun kategorian, Bizkaiko Foru Aldundiak eta BBK-k emana.

UNE 19601 Compliance Penalaren Kudeaketa Sistemaren ziurtagiria.

EFR ziurtagiria Proactiva B enpresa-kategorian. Lehen EFR ziurtagiria 2013an.

2021: Q Iraunkorra - Evolution Excellence ziurtagiria, Gernika eta Bergarako zentroei. 2020: Q Iraunkorra - Evolution Excellence Plus ziurtagiria, Vitoria-Gasteizko EHO eraikinarentzat. 2019: Q Iraunkorra - Evolution Excellence ziurtagiria, Henaoko eta Ercilla klinikako gure eraikinentzat. 2014: Q Iraunkorra - Evolution Plus ziurtagiria, Henaoko eta Ercilla klinikako gure eraikinentzat.

Erronka Garbia zigilua, Batzar Orokorra antolatzeagatik. 2017., 2018., 2019., 2020., eta 2021. urteetan lortutakoa.

ISO 27001 ziurtagiria, Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemari.

ISO 9001 ziurtagiria, Kalitatea Kudeatzeko Sistemari.

ISO 14001 ziurtagiria, Ingurumena Kudeatzeko Sistemari.

OHSAS 45001 ziurtagiria, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemari.

UNE 179003 ziurtagiria, Pazienteen Segurtasunerako Arriskuak Kudeatzeko Sistemari emana.

UNE 179006 ziurtagiria, Osasun Asistentziarekin zerikusia duten Infekzioen Zaintza, Prebentzio eta Kontrolerako Sistemari emana.

ISO 50001 ziurtagiria Energia Kudeatzeko Sistemari.

GRI 419 103

GRI 418 103

GRI 307 103

GRI 102 12

índice

03.06 Nazio Batuen Itunari atxikitzea

Munduko Itunaren Hamar Printzipioak Nazio Batuek giza eskubideen, lanaren eta ingurumenaren arloan nahiz ustelkeriaren aurkako gaietan egindako adierazpenen ondorio dira, eta badute halako adostasun unibertsal bat.

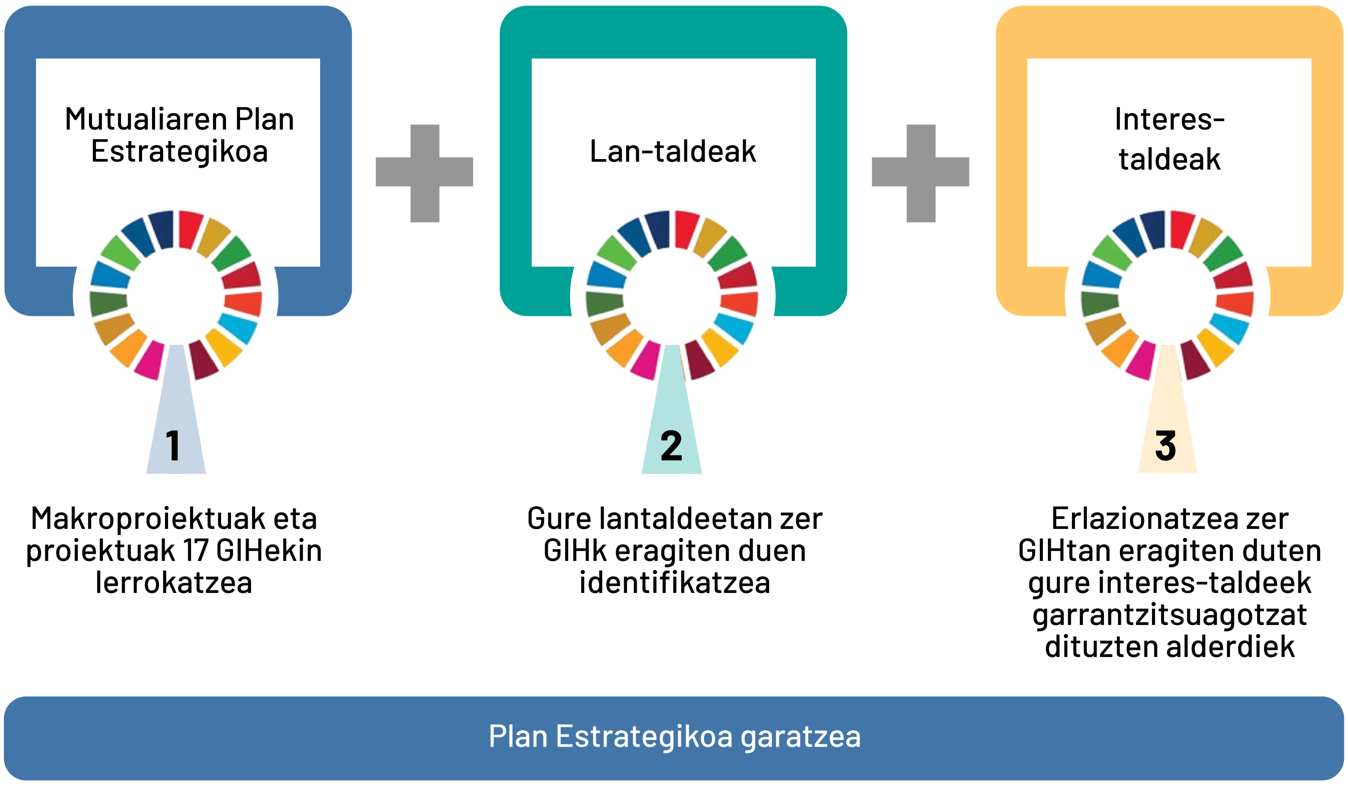
Mutualia ekimen horri atxikita dago 2009. Urtetik; 10 printzipioak onartzen ditu; eta konpromisoa hartua du horiek barnean inplementatzeko, giza eskubideak eta lan-arloko arauak errespetatuz, ingurumena zainduz eta bere jarduera eta eragiketetan gardentasunez lan eginez. Konpromiso horren barnean sartzean da, halaber, urtero arlo horretan egiten diren aurrerapenen berri ematea.

2021ean, Garapen Iraunkorreko Batzordeak, interes-taldeek adierazitakoaren arabera Mutualiarentzat garrantzitsuak eta oinarrizkoak diren GIHak identifikatu ondoren, lanean jarraitu du 2030 Agendaren ildoan bere agenda landuz, Gobernuak adierazitakoaren ildotik. Agenda horretan, mutualitateak GIH bakoitzean bere ekarpena egiteko balioko duten proiektuak identifikatu ditu helburu bakoitzeko, eta etorkizunekoak ere zehaztu ditu, Nazio Batuek ezarritako helburuetatik eratorritako xedeak lortu daitezen horrela.

Mutualiaren proiektuek eta haren eguneroko jarduerek GIHetan nola eragiten duten pertsonei azaldu beharrak berak iraunkortasunaren kontzeptua bera hurbilagokoa eta errealagoa egiten du, eta erakundean garapen iraunkorra ziurtatzea dakar. Baina horien berri emate hori ez da mugatzen proiektuetara edota GIHetan dituzten esleipenetara; 2021an, GIHak korporazioaren barneko atarian, Elkargunean, argitaratzen diren berriekin lotzen hasi gara. Mutualiak antolatzen dituen kanpo-komunikazioko kanpainak eta ekitaldiak ere atxikita dituzten GIHekin lotzen hasi gara, eta halaxe adierazi da nabarmendutako zenbait tokitan.

GRI edukien taulan, zutabe bat dago, GRI adierazleen, GIHen eta Munduko Ituneko printzipioen arteko korrespondentzia jasotzen duena.

Grafikoa: Iraunkortasuna txertatzeko urratsak.



Sentsibilizazio-plana

GRI 102 12

GRI 102 14

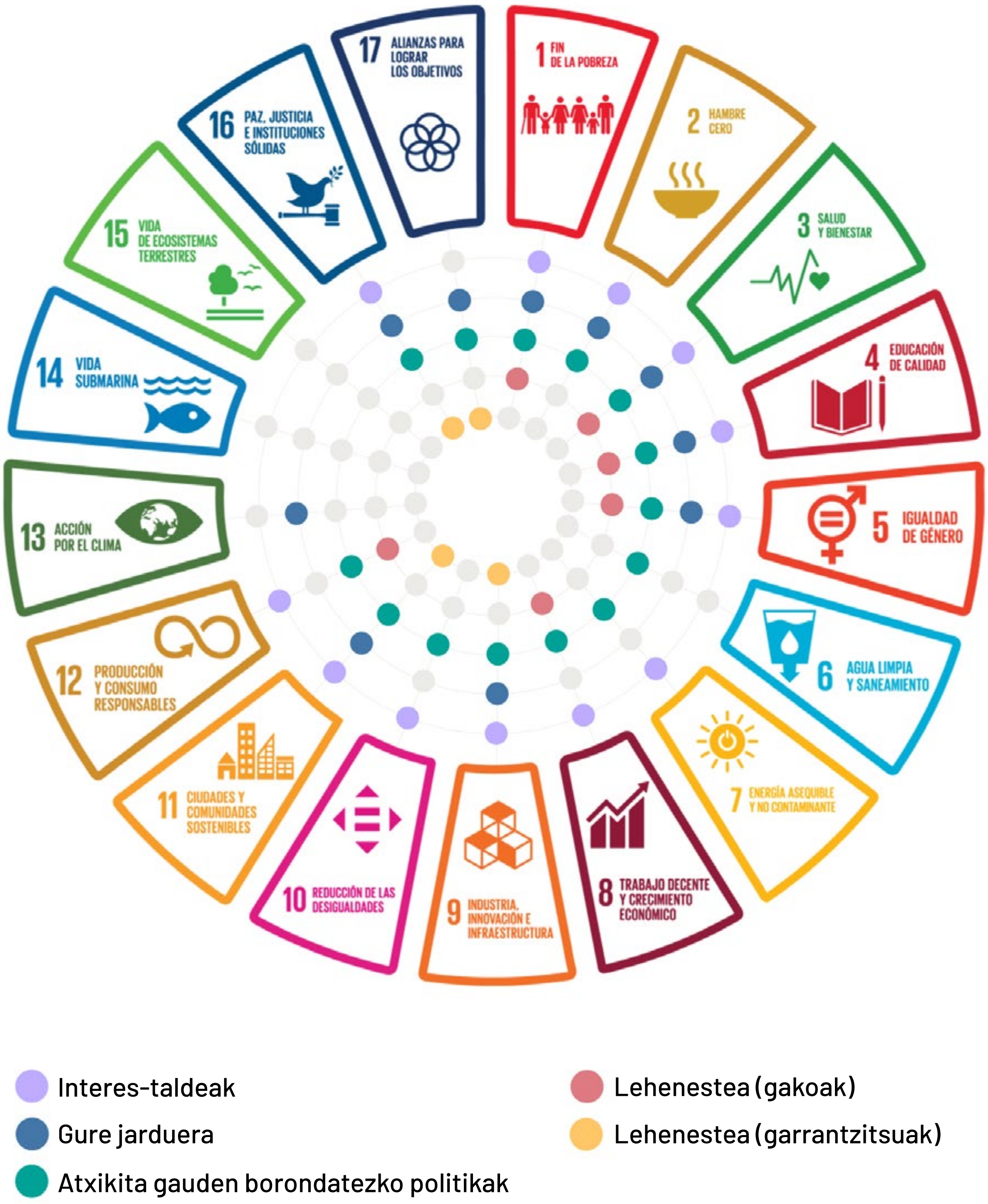
03.06 Nazio Batuen Itunari atxikitzea

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

- GIHekin lerrokatutako makroproiektuak eta proiektuak.
- GIHetan eragina duten eta abian diren erakundeko lantaldeak.
- Interes-taldeek identifikatutako alderdi materialak, kontuan hartuta zein GIHtan duten eragina.

Plan estrategikoa abian jartzeko zeregin horretan, funtsezko zereginetako bat Mutualian lehentasuna duten GIHak identifikatzea izan da. Horretarako, kontuan hartu dira, alde batetik, eragin handiena izan dezaketenak, gure jarduera motagatik, eta, bestetik, interes-taldeek dituzten beharrak eta egindako eskariak. Kontuan hartu dira, gainera, Mutualia atxikita dagoen borondatezko politikak ere.

Grafikoa: Mutualiak bere estrategia garatzeko lehenetsitako GIHak



GRI 102 16

03.07

Rama Korporazioa

Rama Korporazioa lankidetza komuneko proiektu bat da, eta hasieran Corporación Mutua zena osatzen duten mutualitateek eman diote jarraipena. Elkarte hori nortasun juridiko propiorik gabeko entitate gisa formalizatu zen, Gizarte Segurantzaren Antolakuntzako Zuzendaritza Nagusiaren 2016ko urtarrilaren 13ko Ebazpenaren bidez; ebazpen horretan, Aliantza Estrategikorako Akordioa onartu zen, eta une horretan elkartea osatzen zuten zazpi mutualitateek sinatu zuten.

Era berean, RAMA Korporazioa izena (Mutualitate Elkartuen Laguntza Sarea) eta hura osatzen duten mutualitateen irudi komun bereizgarria erabiltzea onartu zen, eta Patenteen eta Marken Erregistroen Espainiako Bulegoan erregistratu. Oso tresna erabilgarria da Mutualitateek, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten erakunde diren aldetik, legez esleituta dituzten baliabide publikoak ahalik eta hobekien eta eraginkortasun handienez kudeatzeko. Lankidetza eta kooperazioko esparru egonkorra da, mutualitateei atxikitako jarduera eremuetan, hala nola osasun-prestazioak elkarri ematean, kontingentzia arruntengatiko aldi baterako ezintasunaren prestazio ekonomikoa kontrolatu eta haren jarraipena egitean, asistentzia- eta administrazio-zentroak eta instalazioak batera erabiltzean, bai eta ikerketa-, garapen- eta berrikuntza-jardueretan ere, laneko kontingentziak murrizteko eta mutualitateek kudeatzen dituzten baliabide publikoen eraginkortasuna handitzeko xedearekin.

RAMA Korporazioa osatzen duten zentroen bidez, asistentzia- eta administrazio-zerbitzu gehiago ematen dira, eta, horrela, gure kolektibo babestuei laguntzen diegu, osasun-asistentzian nahiz kudeaketa eta izapideak egitean erraztasun handiagoak izan ditzaten.

Itun honen bidez, asistentzia-sare zabala eratu dugu, probintzia guztietan, geureak diren 197 zentroren bidez; horietatik 6 ospitaleak dira, 143 asistentzia-zentroak dira, eta 47 administraziokoak. Era berean, RAMA Korporazioak zentro intermutual bat du.

2021ean, RAMA Korporazioaren plantilla bateratua, batez beste, 3.886 pertsonak osatzen zuten, eta norberaren konturako edo besteren konturako 2.721.401 pertsona eta langileri ematen zioten zerbitzua horiek, korporazioaren barneko bost mutualitateek ematen duten estalduraren barnean.

Grafikoa: RAMA Korporazioa osatzen duten mutualitateak eta eragin-eremu nagusiak

03.08 Interes-taldeen konpromisoa eta parte-hartzea

Mutualian, interes-taldeak gure erakundearen parte dira, elementu garrantzitsuak izateaz gain. Gure interes-taldeak identifikatzen eta definitzen ditugu, ezagutzeko, komunikatzeko, inplikatzeko eta haiekin elkarreraginean aritzeko, gure jarduera-eremu guztietan bikaintasunez lan egitea lortu dezagun horrela.

Mutualiak bere jarduera garatzen duen inguruan eta ikuspegi estrategikoan konfiantza sortzeko, ezinbestekoa iruditzen zaigu gure jarduerak eragiten dien kolektiboekin dugun harremana, gizarte-erantzukizunaren ikuspegitik.

Horretarako, behar-beharrezkoa da interes-talde guztien eta bakoitzaren inplikazioa, helburuak modu iraunkor batean bete ahal izateko. Inplikazio eta konpromiso hori lortzeko, konfiantza sustatuko duten harremanak eraiki behar dira, haien itxaropenak eta beharrak ezagutu eta erantzun egokia emateko, bai eta Mutualiaz duten pertzepzioa hobetzeko ere.

Harreman hori lagungarria da gure aurrerabiderako, lehiakortasuna handitzeko eta garapen iraunkorrerako.

Mutualiaren estrategiaren definizioa, besteak beste, gure interes-taldeengandik jasotako informazioan oinarritzen da; horretarako, hainbat komunikazio-iturri ditugu, eta aukera ematen digute horiek, modu sistematiko batean, horietako bakoitzarekin elkarrizketan aritzeko etengabe, informazioa modu egituratu batean gure hausnarketa-prozesuan txertatu ahal izateko horrela.

Beste informazio-iturri batzuk ere kudeatzen ditu Mutualiak, inguruan gerta daitezkeen aldaketak ulertzeko eta haiei aurrea hartzeko (administrazioa eta erakundeak, merkatua eta bezero potentzialak, edota sektorea). Horregatik, gure erakundea Lan Istripuen Mutualitateen Elkarteko (AMAT) Zuzendaritza Batzordean dago, bai eta Bikaintasunaren Euskal Fundazioan (EUSKALIT) ere; eta, horrez gain, enpresa-elkarteek sustatutako hainbat foro eta lantaldetan parte hartzen du, hala nola ADEGI, CEBEK, SEA eta CONFEBASKek sustatutakoetan.

Gizarte Segurantzako Kontu-hartzailetza Nagusiak urtero ikuskatzen ditu erakundearen kontabilitateko egoera-orriak, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan dihardüen erakunde den aldetik, eta, beraz, funts publikoak egoki erabiltzen direla bermatzen du. Era berean, kudeaketaren eraginkortasuna eta gardentasuna bermatu eta indartzeko, Mutualiak hainbat kudeaketa-sistemaren ziurtagiriak ditu, AENOR erakunde ziurtatzaileak urtero ikuskatzen dituenak:

- UNE-EN-ISO 9001, Kalitatea Kudeatzeko Sistemari.
- ISO 45001, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemari.
- UNE-EN-ISO 14001, Ingurumena Kudeatzeko Sistemari.
- UNE 179003, Pazientearen Segurtasunerako Arriskuen Kudeaketari.
- UNE 179006, Ospitaleetako osasun-arretarekin lotutako infekzioak zaintzeko, prebenitzeko eta kontrolatzeko sistemari.
- UNE-EN ISO 50001, Energia Kudeatzeko Sistemari.
- UNE-EN ISO 27001, Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemari.
- Efr, Familia Erantzukizuneko Enpresa.
- UNE 19601, Compliance Penalaren Kudeaketa Sistemari.

Neurri horiek guztiek Nazio Batuen Munduko Itunaren hamargarren printzipioari erantzuten diote, azkenari, alegia; hala dio printzipio horrek: "enpresek ustelkeria mota guztien aurka lan egin behar dute, estortsioa eta eroskeria barne hartuta".

Mutualiarentzat, garrantzitsua da mezuak garbi eta erraz helaraztea interes-talde guztiei, eta, jakina, haiek zer iritzi duten jakitea nahiz horietako bakoitzak hobetzeko helarazi nahi dizkigun ideiak biltzea. Horregatik, interes-talde horien informazioa bildu eta aztertu ondoren, gogoeta estrategikoaren prozesuan txertatzen da, eta hainbat arlotako urteko ekintza-planen bidez ematen da horren guztiaren berri. Hain zuzen ere, hainbat urtean zehar informazio-iturri horiez egin den azterketa sistematikoak bere isla izan du kudeaketan zuzeneko eragina izan duten estrategia eta ekintzen garapenean.

GRI 102 40

GRI 102 42

GRI 102 43

GRI 102 44

03.08

Interes-taldeen konpromisoa eta parte-hartzea

Taula: Interes-taldeak eta parte hartzeko ekintzak

Interes-taldea	Parte hartzeko ekintzak
Bezeroak (Enpresa elkartuak, norberaren konturako eta besteren konturako langileak, aholkularitza-etxe kolaboratzaileak)	• Gogobetetze-inkestak (enpresa mutualistak, aholkularitzak, osasun laguntza, prestazio ekonomikoak) • Bilerak enpresa mutualistekin eta aholkularitzekin. • Larrialdien sistema, kexak eta erreklamazioak (Webgunea, extraneta, contact center, MEYSSen bulego birtuala, etab.). • Mutualia Foroan bildutako proposamenak eta ekarpenak. • Focus Group. • Eguneroko harremanak enpresekin, aholkularitzekin eta autonomoekin (kudeatzaile osoa). • Eguneroko jarduera/zerbitzuaren prestazioa. • Materialitate-inkesta
Pertsonak	• Pertsonen gogobetetze-mailari buruzko inkesta. • Arrisku psikosozialen inkesta. • Boga proiektua. • Iradokizunen sistema. • Prozesuko taldeak/Hobekuntzako taldeak/Saio klinikoak. • Langileen legezko ordezkariekin bilerak. • Elkargune, atari korporatiboa. • Diagnostikoa eta berdintasun-plana. • Barne-komunikazioak hilero. • Eguneroko jarduera/harreman zuzena. • Materialitate-inkesta
Gobernu-organoak eta parte-hartzekoak	• Batzar Nagusiaren bilerak. • Zuzendaritza Batzordearen bilerak. • Batzorde Betearazlearen bilerak. • Kontrol eta Jarraipen Batzordearen bilerak. • Zuzendaritza Batzordeko komisioen bilerak. • Materialitate-inkesta.
Funtsezko aliatuak eta hornitzaileak	• Rama korporazioaren bilerak. • AMATen bilerak. • Gogobetetze-inkestak. • Materialitate-inkesta.
Gobernua eta erakunde publikoak	• Gizarte Segurantzako Ordenazioko zuzendaritza orokorrarekin bilerak. • Sektorean aplikatzen den araudia aldatu eta eguneratu. • Gizarte Segurantzako Kontu-hartzailetza Nagusiaren auditoria. • Materialitate-inkesta.
Gizartea	• Gizartearen gogobetetze-inkesta. • Bilerak aldiro elkarteekin eta antolaketekin. • Materialitate-inkesta.

aurkibidea

04

2021-2025 Plan Estrategikoa

índice

04.00 2021-2025 Plan Estrategikoa

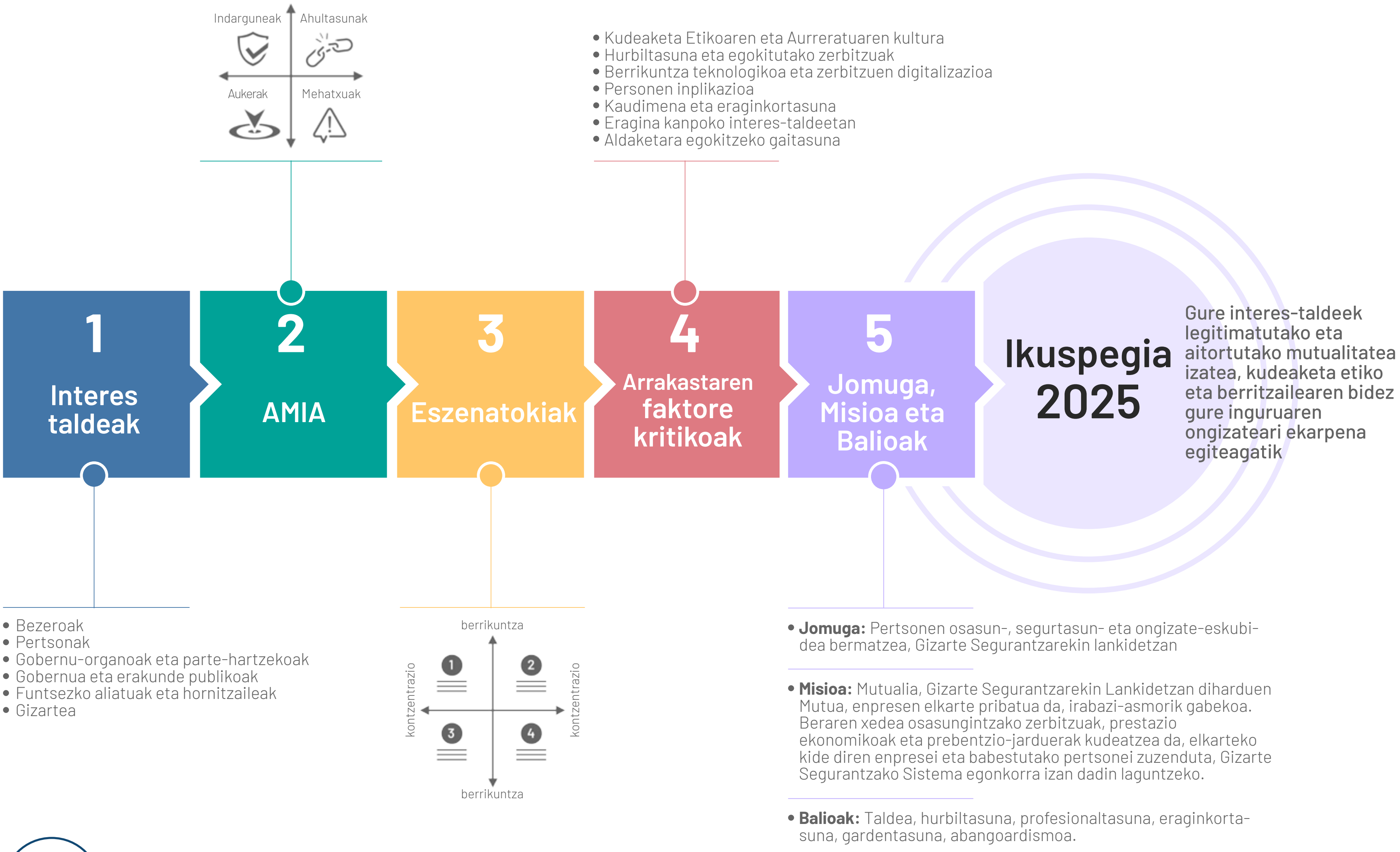
2020aren erdialdetik aurrera, hau da, aurreko 2018-2020 Plan Estrategikoa amaitu zen urtetik aurrera, 2021-2025 plan berria ekarri zuen hausnarketa-prozesua hasi zen, oraingoan 5 urteko iraupenarekin, eta 2025. urtea jarri zen jomuga gisa, urte horretan 125 urte beteko baititu Mutualiak.

Horrelako prozesu guztietan bezala, amaitutako plan estrategikoaren erronken eta helburuen egoera eta lorpen-maila ebaluatu ondoren, hainbat puntu aztertu dira, beheko irudian ikus daitekeen moduan. Lehenik, interes-taldeak identifikatu dira, eta, horretarako, "Nagusitasun Matrizea" erabili zen; matrize horrek honako oinarri hauek erabiltzen ditu publikoak sailkatzeko: boterea (beren borondatea inposatzeko gaitasuna), premia (berehalako arretaren beharra) eta legitimitatea (parte-hartzea egokia izateko arrazoiak). Interes-taldeen zerrenda berria aurreko plan estrategikoan ezarritakoaren oso antzekoa da, eta alderik aipagarriena da orain sei direla, eta ez bost, Mutualiako interes-taldeak; izan ere, talde horietako bat zatitu egin da, eta "gizartea" talde bakar gisa identifikatu da.

Hurrengo urratsa AMIA aztertzea izango litzateke, eskura dauden informazio-iturri guztien arabera, eta, ondoren, agertoki posibleak lantzea, bakoitzari dagokion estrategia mota aplikatuta. Arrakastaren faktore kritikoak identifikatzea prozesu horren parte da, eta erronka eta helburu estrategikoak lortzeko beharrezkoak diren funtsezko zazpi faktore identifikatu dira.

Bosgarren puntuan, kultura korporatiboaren elementuak berrikusten dira, hala nola xedea eta misioa; balioak ez dira berrikusi, hausnarketa-prozesu honen aurretik balio horietan oinarritutako kode etikoa berrikusi zelako eta, beraz, gutxienez 2025era arte indarrean egongo direlako. Hala, bada, ikuspegia definitu da, Mutualiak 2025. urtean zer izan nahi duen azaltzeko.

Grafikoa: Hausnarketa estrategikorako prozesuaren laburpena.



GRI 102 14

04.00

2021-2025 Plan Estrategikoa

Hausnarketa estrategikoaren prozesua kudeaketaren jarraipen-taldearen barruan garatu da nagusiki, batez ere testuinguruaren azterketarekin, agertokiekin eta identitate korporatiboaren elementuen berrikuspenarekin lotuta dagoena. Fase horretan, interes-taldeetatik eta beste eragile batzuetatik prozesu honetan parte hartzeko bide eta mekanismo espezifikoen bidez jasotako informazioa ere badugu.

Estrategia hedatzeko fasean, Zuzendaritza Batzordeak eta horren barneko lan-batzordeek esku hartu dute, eta interes-taldeek ere parte hartzen jarraitu dute; planaren zirriborroa kudeaketaren jarraipenarekin itxi da.

Plan estrategikoaren zenbait alderdi finkoak dira bost urteetarako, hala nola xedea, misioa, balioak edo ikuspegia, baina beste elementu batzuk urtero berrikusten dira, hala nola AMIA edo agertokiak.

Plan Estrategikoan zehaztutako ikuspegia lortzeko, lau ildo estrategikotan lan egitea erabaki da: Gobernu Korporatiboa eta Herritarren Enpresa sustatzea, Gure pertsonekiko konpromisoa indartzea, Zerbitzuen berrikuntza, eta Osasunaren zaintza, segurtasuna eta babes ekonomikoa gizatiartzea. Lerro estrategiko bakoitzari "etorkizuneko posizio" bat eman zaio, 2025eko ekitaldiari begira, eta 22 makroproiektu gauzatuz lortu ahal izango diren erronkak lotu zaizkio; makroproiektu horiek 90 proiektu eta dagozkien ekintzak sorraraziko dituzte. Plan Estrategikoaren zirriborroa lortu ondoren, erakundeko pertsona guztiei jakinarazi zaie, eta partaidetza-aldi bat ireki da. Komunikazio-prozesu hori barne-komunikazioko bileretan eta Elkargune atari korporatiboaren bidez egin zen, eta ideiak biltzeko kanpaina bat abiarazi zen. Ekimen horren bidez 135 ekarpen jaso ziren, eta ideia horietako gehienek proiektu berriak sortu dituzte edo aldez aurretik Plan Estrategikoa egiterakoan definitutako proiekturen bati lotu zaizkio.

Grafikoa: Lerro estrategikoak

Ildo estrategiko	Erronka estrategikoa	Makro-proiektuak	Proiektuak	Ekintzak
IE01 Gobernu Korporatiboaren sustapena. Herritarren Enpresa	• Euskadiko erreferentziako erakundea izatea kudeaketa aurreratua dela-eta. • Erreferentziako erakundea izatea kudeaketa etikoa dela-eta. • Erreferentziako mutualitatea izatea kudeaketa iraunkorra dela-eta. • Gure kanpoko interes taldeek (IT) aintzatetsi gaitzaten, gure inguruan sortzen dugun balioa dela-eta.	6	31	
IE02 Pertsonekiko konpromisoa indartu	• Lanerako leku bikain gisa aintzatetsitako erakundea izatea.	5	19	
IE03 Zerbitzuen berrikuntza	• Mutualitate azkarra eta puntakoa izatea, zerbitzuen prestazioari dagokionez berrikuntza ezartzeko.	4	21	
IE04 Osasunaren zaintza humanizatzea, segurtasuna eta babes ekonomikoa	• Erreferentziazko mutualitatea izatea bere hurbiltasunagatik, oinarri dituelarik zentro sare zabal bat eta aniztasunaren arreta.	7	19	

05

Ildo estrategiko 01:

Gobernu Korporatiboaren sustapena. Herritarren Enpresa

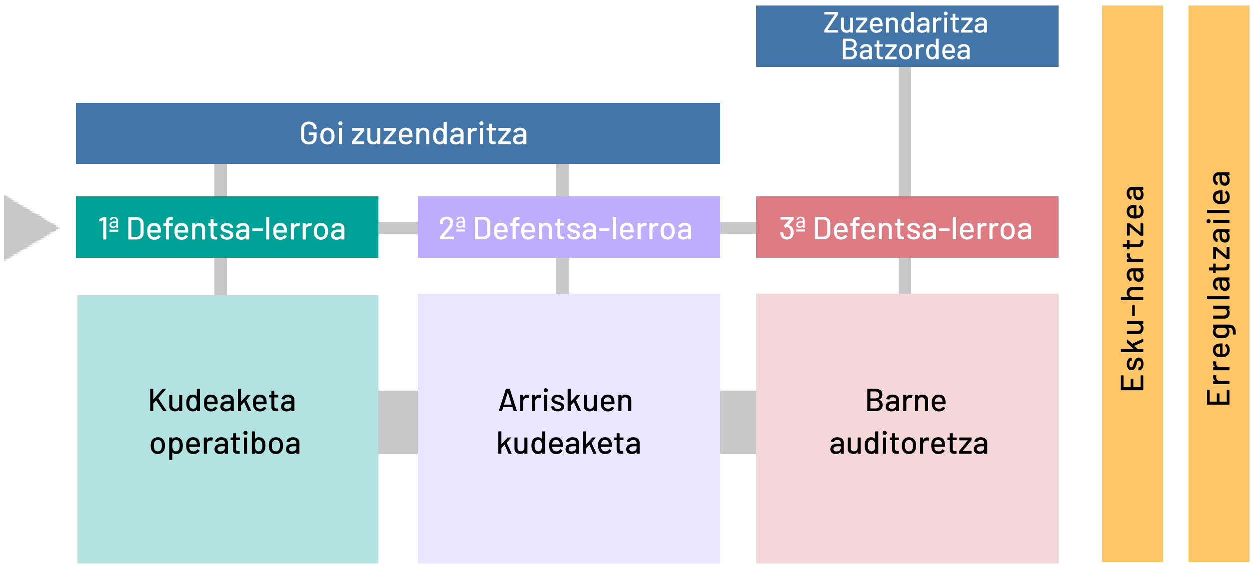
05.01

Arriskuen kudeaketa integrala

Mutualiak balioa sortzeko eta iraunkortasuna sustatzeko konpromisoa du. Helburu hori lortzeko, arriskuen kudeaketa integrala lehentasunezko helburua da Mutualiaren jardueran, eta, horregatik, oinarrizko printzipioak eta jarduketa-jarraibideak ezarri ditu, eragin negatiboa izan dezaketen edozein motatako arriskuak sistematikoki identifikatu, aztertu, ebaluatu, kudeatu eta kontrolatzen direla bermatzeko, irizpide uniformeak erabilita eta Mutualiako Zuzendaritza Batzordeak ezarritako tolerantzia-maila edo -atalaseen barruan.

Erakunde osoak du arriskuak identifikatzen eta kudeatzen laguntzeko erantzukizuna. Jarduera horiek koordinatzeko, Mutualiak "Hiru Defentsa Lerroen Ereduari" jarraitzen dio, egitura honen arabera:

Grafikoa: Defentsa-lerroen eskema orokorra



Lehenengo defentsa-lerroa: kudeaketa operatiboa

Hainbat arlok 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, sistemetan eta kontrolean dauden gabeziei aurre egiteko beharrezkoak diren neurri zuzentzaileak ezarri behar dituzte.

Bigarren defentsa-lerroa: arriskuen kudeaketa

Antolakuntza eta Arriskuak Kudeatzeko Arloak, prozesu-taldeek eta egiturazko taldeek edota talde iraunkorrek osatzen dute.

Hauek dira Antolakuntza eta Arriskuak Kudeatzeko Arloaren egiteko nagusiak: Mutualian Arriskuak Kudeatzeko Sistema definitzea eta berrikustea, arrisku-mapak egitea sustatzea eta ezarritako ekintza-planen jarraipena egitea, identifikatutako arrisku-mailak minimizatzeko.

Mutualiako prozesu-taldeek zehaztutako helburu estrategikoen eta proiektuen jarraipena egiten dute, eta, desbideratzerik izanez gero, neurri zuzentzaileak ezartzeko eskatzen diete arloei.

Egiturazko taldeek edota talde iraunkorrek hainbat arlotako ekintzen jarraipena egiten dute, eta aplikatzekoak zaizkien politiketan edota araudietan ezarritakoa betetzen eta garatzen dela kontrolatzen dute.

Hirugarren defentsa-lerroa: barne-auditoretza

Barne Auditoretzako Arloak osatzen du, eta Zuzendaritza Batzordeko Auditoretza Batzordearen menpe dago hori. Arriskuen kudeaketaren eta kontrol eta gobernu korporatiboaren eraginkortasuna modu independente eta objektiboan berrikustea eta baliozkotzea da horren funtzioa, bai eta lehen eta bigarren defentsa-lerroek nola funtzionatzen duten ere, horrela balioa gehitzeko eta Mutualiaren funtzionamendua hobetzeko.

GRI 102 11
GRI 102 14
GRI 102 15

05.01 Gestión integral de los riesgos

Eredu horren bidez, kontrol-egitura ezin hobea bermatzen dugu, arrisku-mailei buruzko informazioa erakundean zabal dadin eta arrisku-maila horiek maila onargarriak izan ditzaten gure helburu estrategikoak lortzeko.

2021eko ekitaldian, aurrerapausoak egin dira 2021-2025eko Plan Estrategikoan jasotako "Arriskuaren kudeaketaren kultura finkatzea" makroproiektuaren hedapenean. Lau proiektutan banakatu da, eta horietako bi lehenetsi dira ekitaldi horretan:

- **Arrisku-mapen hedapena osatzea, arrisku motaren eta arloen arabera**: Osasun Administrazioaren Arloari dagozkionak sartu dira arrisku-mapan, eta, ezarritako plangintzaren arabera, Arlo Ekonomiko eta Finantzarioaren eta Larrialdietako eta Kontsultetako, Ebakuntza-gelako, Ospitalizazioko eta Errehabilitazioko zerbitzuen arrisku-mapak berrikusi dira.
- **Arrisku-mapetan jasotako informazioa tratatzeko tresnak txertatzea, arlo guztietan eskuragarri izateko**: arriskuak kudeatu eta gainbegiratzeko helburuarekin, arriskuak kudeatzeko tresna bat ezarri da, arriskuen ebaluazioa eta analisia errazteko. Arrisku-mapa horietan jasotako informazioa hobetzeko eta haien egoeraren berri emateko, informazioa hobeto aztertzeko eta aldian behingo txostenak egiteko oinarriak ezarri dira, hala, arriskuaren egoera hainbat ikuspegitatik ezagutzeko: arloen araberako arriskua, arrisku-tipologiaren araberakoa edo Mutualiaren arrisku globalaren kalkulua, besteak beste.

Sistematika horrek, arriskua ebaluatzeko aukera emateaz eta gure jarduerak lehenesten laguntzeaz gain, arriskuen kudeaketako eremu zehatzetako ziurtagiriak berritzeko oinarri gisa balio du, hala nola:

- UNE 179003: "Pazienteen Segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa".
- UNE 179006: "Osasun Asistentziarekin lotutako Infekzioen Prebentzioa eta Kontrola".
- ISO 27001: "Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistema".
- UNE 19601: "Compliance Penala kudeatzeko sistema".
- Era berean, ondorengo ziurtagiri hauek ere berritu ditugu; zehazki arriskuei buruzkoak ez diren arren, haien goi-mailako egitura kontuan hartuta, 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 arriskuak kudeatzeko sisteman; izan ere, kanpoko erakunde akreditatuek baliozkotutako prebentzio-kontrolak dira, eta bermeak ematen dizkiete interes-taldeei.

Barne Auditoretzako Arloak garatutakoari dagokionez, hirugarren defentsa-lerroaren oinarria dela aintzat hartuta, horren funtzionamendua sendotu egin da 2021eko ekitaldian, eta sistematikoki txertatu da auditoretza-txostenetan arrisku-mapan identifikatutako arriskuen ebaluazioari eta kontrolei buruzko iritzia, edo arrisku berriak identifikatu dira, jakinarazteko eta ondoren tratatzeko.

Halaber, Mutualiaren datu-baseetatik auditoriak egiteko beharrezko informazioa ateratzea ahalbidetzen duten tresna informatikoak garatzen jarraitu dugu, autonomia eta irismena handitzeko.

Gainera, auditoriak egiteko, Barne Auditoretzako eta Arriskuen Kudeaketako pertsonak ez ezik, Arriskuen Kudeaketako, Arlo Ekonomiko eta Finantzarioko, Prestazioetako eta Osasun Arloko pertsonak ere badaude, ikuskaritzaren egiaztapenak egiteko prestatuta baitaude, eta horrek aberastu egiten du ezagutza tekniko espezifikoen ekarpena, eta lagungarria da arriskua kudeatzeko kultura zabaltzeko eta erakunde osoan betetzeko.

Ikuskaritza Batzordeak onartutako barne-auditoretzako planaren arabera, 2021eko ekitaldiko jarduera, besteak beste, finantza-informazioarekin, informazioaren segurtasunarekin eta araudia betetzearekin lotutako arriskuen eta kontrolen ebaluaziora bideratuta egon da.

05.02

Kode Etikoa, Arrisku Penalen Prebenziorako Plana eta Politika

Kode Etikoa, Zuzendaritza Batzordeak 2015eko uztailaren 13an egindako bileran onartutakoa (indarrean dagoen testua 2021eko abenduaren 17ko berrikuspenari dagokio), 2020. eta 2021. urteetan landu eta aberastu da, erakundeko pertsona eta talde espezifiko askoren ekarpenei esker. Erakunde eta pertsona mutualistekiko erantzukizun-egintza da, eta bat dator Mutualiaren balioekin.

Gobernu Korporatiboaren sistemaren parte da, eta Mutualiaren egokitzapen etikoaren proiektu anbiziotsuaren barnean txertatzen da. Proiektu hori azken urteetan garatu da, eta 2021-2025 Plan Estrategikoaren hainbat lerro estrategiko eta proiekturen ikuspegi etikoan eta betetze-mailarekin lotutakoan islatzen da. Kode Etikoak erakundeak bere interes-taldeekin hartzen dituen berariazko konpromisoak jasotzen ditu, gure balioetan oinarrituta daudenak.

Gobernu Korporatiboaren Politika Orokorrarekin bat etorriz, Zuzendaritza Batzordeak 2021eko urrian onartutako Delituak Prebenitzeko Politikak (Compliance Penal) ereduaren elementu nagusiak hartzen ditu barnean, eta helburuak zehazten ditu zigor-arloko araudia behar bezala betetzen dela bermatzeko erakundeak duen borondateari lotuta. Politika hori ekitaldi honetan berrikusi eta eguneratu da baita ere, eta Zuzendaritza Batzordeak eta Batzar Orokorrak onartu dute. Mutualiako gobernu- eta partaidetza-organoetako kide eta pertsona fisiko guztiek, goi-zuzendaritzako langileek –maila hierarkikoa, kokapena eta funtzioak edozein izanik ere– eta gainerako langileek ezagutu eta bete behar dute. Mutualiaren izenean eta hura ordezkatuz jarduten dutenek ere bete behar dute politika hori.

Korporazioaren barne-atarian eta webgunean dago argitaratuta, Mutualian ezarritako "Pertsona juridikoen erantzukizun penala prebenitzeko planaren" funtsezko zutabeak diren gainerako dokumentuekin batera.

Ezarritako prebentzio-ereduaren funtzionamendua eta betetze-maila ikuskatzeko ekimen- eta kontrol-botere autonomoak dituen organoa Betetze Korporatiboko Batzordea da. Indarrean dagoen araudiak arlo guztietan duen eragina aztertzeaz eta Mutualian eragiten duten arrisku penalak identifikatzeaz arduratzen da, eta, horretarako, arrisku penalen mapa egiten du, ezarri dugun arriskuaren kudeaketa integralaren sistematikarekin. 2021eko ekitaldian, arrisku penalen ebaluazioa etengabe berrikusi da, Zigor Kodeak eta horretan jasotako lege-aldaketek pertsona juridikoarentzat deskribatzen dituzten delitu-motekin zerikusia duten jokabideen analisia barne, bai eta arloetan ezarritako kontrolena ere.

Hala, Kode Etikoa, Compliance Penalaren Politika, arrisku-mapa, 2021eko urrian berrikusi eta onartutako Betetzeko eta Arrisku Penalak Prebenitzeko Eskuliburu berria, debekatutako jokabideen katalogoa (duela gutxi Mutualiaren "Jokabide Profesionalerako Arau Orokorrak" eskuliburuak ordezkatu du) eta komunikazio eta salaketarako kanalaren prozedura –2021ean gure kanpoko interes-taldeen eskura ere jarri dena eta berrikusi egin 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 egokien bidez.

Betetze Korporatiboko Batzordeak, Betetze Korporatiboko zuzendaria buru dela, bere kideak etengabe gaitzeko programa bat ezartzen du, bere jardueraren zati gisa. 2021. urtean, nabarmentzekoa da horietako batzuen prestakuntza etikoa Deustuko Unibertsitatean, bai eta kideetako bat Datuak Babesteko Ordezkari gisa akreditatzea ere, Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren Egiaztatze Eskemaren eta Espainiako Compliance Elkartearen (ASCOM) Complianceko peritu adituen erregistroan sartzeko prestakuntza-betekizunen arabera, hurrenez hurren.

Mutualiako pertsona guztiak gai horren inguruan sentsibilizatzeko aldizkako prestakuntzaren eta barne-komunikazioaren plangintzaren testuinguruan, urteko bigarren seihilekoan prestakuntza-ekintza bat egin da arrisku penalak prebenitzeko ezarritako sistemari buruz, Zuzendaritza Batzordeko eta Batzorde Etikoko kideei zuzenduta, bai eta langile guztiei berriro zabaldu zaien komunikazio- eta salaketa-kanalaren prozeduraren onartutako bertsio berriari buruz ere. Nabarmentzekoak dira Deustuko Unibertsitateko Etika Aplikatuko Zentroak emandako etikako prestakuntza jarraiturako planaren talde-jardunaldiak, Kudeaketaren Jarraipen Batzordearentzat, Enpresa Batzordearentzat, Egokitze Etikoko Batzordearentzat eta liderren kolektiboarentzat (BOGA) egindakoak.

Azken hiruhilekoan, SPKLren arabera, hirugarren aditu batek sistemaren funtsezko elementu guztietan aholkularitza- eta laguntza-zerbitzu bat esleitzea ebatzi da; AENORek bigarren jarraipen-auditoretza egin dio Mutualiaren Compliance Penaleko kudeaketa-sistemari, eta sistemaren elementu guztiak egiaztatu dira, UNE 19601:2017 erreferentziazko arauan zehaztutako betekizunei dagokienez. Ziurtagiri hori 2019ko abenduan lortu zen, eta 2023ko urtarrilera arte egongo da indarrean.

GRI 102 16

GRI 102 17

GRI 205 103

05.03

Informazioaren segurtasuna eta datuen babesa

GRI 418 103

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 aurretik harturiko 189/2008 eta 350/2009 txostenetako irizpideak berresten baititu), Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten mutualitateak legez aitortua duten jardueran kudeaturiko datu pertsonalen tratamenduaren erantzuletzat jotzen dira.

Mutualia erakundeak zorrotz bermatu eta bete behar ditu EBren 2016/679 Erregelamendua, apirilaren 27koa, Datu Pertsonalak Babesteari 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 ziurtatutako abokatua).
- 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 klausulak 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.
- AEPDren aurreko kontsulta-aurreikuspena DBEEn arrisku-arrasto handia dagoela ikusten den kasuetan.
- AEPDri segurtasun-arloko arrakalak aurretiaz jakinaraztea.

Araudi hori betetzeko, Mutualiak neurri tekniko eta antolamenduzko neurri 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 araberakoa, zeinetan gure erakundea ENAC entitate ziurtagiridunak ziurtatua baitago; alde horretatik, aldian-aldian lehen eskuko (barneko) ikuskaritzak eta hirugarren eskukoak (kanpokoak) pasatzen ditu.

2021ean, Segurtasun Eskema Nazionalaren (ENS) neurri teknikoak eta antolakuntzakoak ezartzeko prestakuntza-lanekin hasi gara Mutualian –urtarrilaren 8ko 3/2010 Errege Dekretua–. Halaber, neurri horiek kanpoko erakunde ikuskatzaile egiaztatu baten bidez ziurtatzeko lanekin ere hasi gara.

Araudia betetzea ez denez jarraibide egonkor batzuk betetzea soilik, baizik eta izaera dinamikoko, aldakorreko eta kasuistika ugariko zerbait denez, Informazioaren eta Datuen Babesaren Segurtasun Batzordea sortu da (aurrerantzean, 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

05.03

Informazioaren segurtasuna eta datuen babesa

eta gainbegiratzeko nahiz horri loturiko zalantzak eta galderak ebazteko erakundearen jardunean. Mutualiaren Segurtasun Batzordearen osaeran, kide egonkor gisa, honako hauek daude: Segurtasun Arloko arduraduna, Informazio Sistemen zuzendaria, Antolakuntza eta Arriskuen Kudeaketako zuzendaria eta Datuen Babeserako ordezkaria.

2021ean, Mutualiaren Segurtasun Batzordean honako jardun hauek dira nabarmentzekoak:

- Tratamendu Jardueren Erregistroa etengabe berrikustea.
- Datuen babesaren eta informazioaren segurtasunaren arriskuen mapa berrikustea.
- Ikuskaritza-txostenen jarraipena egitea eta horien ondoriozko ekintzak.
- Arriskuak hautemateko proiektu berriak aztertzea eta, hala badagokio, horien jatorria zehaztea eta Datuen Babeserako Eraginaren Ebaluazioa (DBEE) egin dela gainbegiratzea.
- Datuen babesaren arloko eskubideak baliatzeko espedienteen jarraipena egitea.
- Barneko prozeduren, arauen eta jarraibideen eraketa bultzatzea, gainbegiratzea eta aholkularitza ematea.
- Informazioarekin eta kontratuekin lotutako ereduen eta klausulen eraketa bultzatzea, gainbegiratzea eta aholkularitza ematea.
- DBEOko 28. artikuluko kontratu-ereduaren klausulak eguneratzea, tratamendu-arduradunekin, 2021eko ekainaren 4ko Batzordearen 2021/915 (EB) Betearazpen Erabakiaren arabera; erabaki hori DBEOko 28.7 artikuluan jasotako tratamenduaren arduradunen eta eragileen arteko kontratu-klausula tipoei buruzkoa da.
- Batzordearen 2021/914 Betearazpen Erabakia, 2021eko ekainaren 4koa, datu pertsonalak hirugarren herrialdeetara transferitzeko kontratu-klausulen ereduei buruzkoa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/679 (EB) Erregelamenduarekin bat etorrita.
- Web korporatiboaren lege-abisuak eta datuen babesari buruzkoak eguneratzea.
- Datuen Babesari edota Informazioaren Segurtasunari buruzko gorabeheren jarraipena egitea.
- AEPDk eta CEPDk urtean jaulkitako irizpideen, txostenen eta giden azterketa egitea.
- Formakuntza- eta kontzientziazio-ekintzak sustatzea.
- Harremana izatea datuen babesaren arloan erreferentziazkoak diren erakundeko pertsonekin.
- Aholkularitza ematea goi-zuzendaritzari eta arloei datuen babesaren gaineko kontsultez eta galderez.

05.04

Finantza-inbertsioen jokabide-kodea

"Irabazi asmorik gabeko erakundeek baloreen merkatuan aldi baterako finantza-inbertsioak egiteari buruzko Jokabide Kodea" betetzen du Mutualiak. Kode hori Balore Merkatuko Batzorde Nazionalaren Kontseiluak 2019ko otsailaren 20an hartutako Erabakiaren bidez onetsi zen, eta BOEn argitaratu zen 2019ko martxoaren 5ean.

Mutualiak finantza-inbertsio guztietara hedatu ditu kode hori zuzentzen duten printzipioak. Horretarako, erakundearen izaerari egokitutako inbertsio-politika definitu du, barne-kontroleko 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.

Inbertsioen Jokabide Kodea betetzen dela kontrolatzeko adierazle hauek zehaztu dira, eta 2021eko ekitaldian balio hauek aurkeztu dira:

Taula: Inbertsioen adierazleak

Adierazlea	2020	2021
Epe laburreko likidezia *(Egokia 1 eta 1,5 artean; 2 baino gehiagok Diruzaintzako soberakina adierazten du)*	1,4886	**1,7132**
Segutasuna *(onartutako gutxienekoa S&P-ren arabera)*	BBB	**BBB**
GS errentagarritasuna *(Gizarte Segurantzaren Kudeaketako Diruzaintzako guztizkoa)*	%1,60	**%1,64**
OH errentagarritasuna *(Ondare Historikoaren Kudeaketako Diruzaintzako guztizkoa)*	%1,58	**%0,08**
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 2021eko ekitaldian egindako finantza-inbertsioen eskuratze eta besterentze guztietan 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 onespenaren mende jartzen da, eta horren berri ematen zaie enpresaburuei Ohiko Batzar Orokorrean.

GRI 102 16

GRI 102 17

GRI 205 103

05 .05

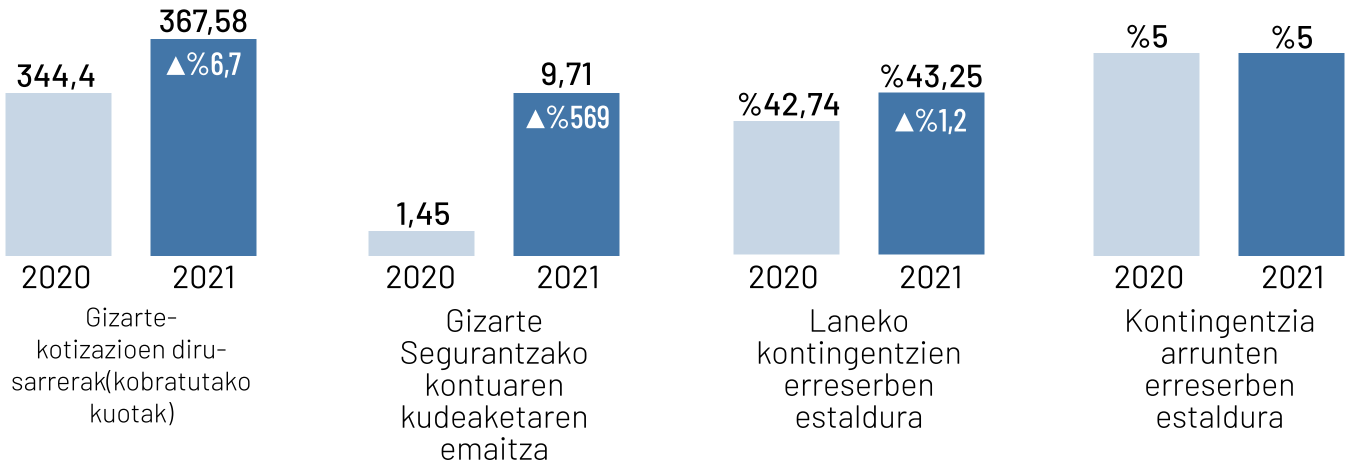
Kudeaketa ekonomikoaren adierazleak

Gizarte Segurantzaren eta Ondare Historikoaren baliabideen iraunkortasun ekonomikoa eta kudeatze optimizatua gauzatzeko, kudeaketa aurreratu etikoa da bide bakarra.

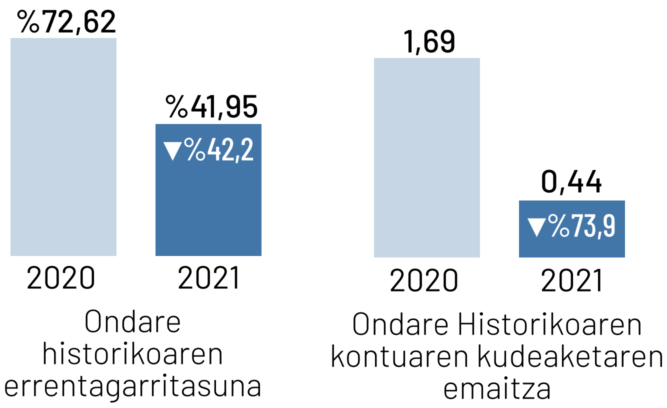
Erakunde kaudimenduna izateko, erreserben estaldura maila egokiak mantendu behar dira ezinbestean. Atal honetan ikusgai dauden adierazle ekonomikoak erakundeak eskura dauzkan baliabideetan oinarrituta egin duen kudeaketa orokorraren ondorio dira; izan ere, baliabide horiek ez dira beti nahikoak prestazio bat behar bezala zuzkitzeko, hala nola kontingentzia arruntagatiko aldi baterako ezintasunaren kasuan, zeinetan kontingentzia hori finantzatzeko sartzen diren 100 euroko 163 euro bideratzen diren prestazioak ordaintzera.

Informazio ekonomiko eta finantzario guztia memoria honetako 10. atalean dago, zehatz-mehatz azalduta.

Grafikoa: Gizarte Segurantza kudeatzeko kontuaren adierazle garrantzitsuak



Grafikoa: Ondare Historikoa kudeatzeko kontuaren adierazle garrantzitsuak



Kobratutako kuotetatik jasotako diru-sarrerak % 6,7 gehitu dira, gertaera hauen ondorioz: kotizazio-oinarrien igoera, babestutako biztanleriaren hazkundea eta enpresak pixkanaka normaltasunera itzultzea.

Gizarte Segurantzaren kontua kudeatzearen emaitza 8,26 milioi euro handiagoa izan da aurreko ekitaldiarekin alderatuta, eta horri esker kontingentzia profesionalagatik jasotako egonkortze-erreserbaren estaldura % 43,25eraino handitu da.

Ondare Historikoaren kontua kudeatzeari begira jarriz gero, ostera, jaitsiera handia gertatu da 2020ko ekitaldiarekin alderatuta, bai emaitzan, bai errentagarritasuneko indizean, izan ere alderatzeko urtean 878.557 euroko ezohiko diru-sarrerak kontabilizatu baitziren.

GRI 102 2

GRI 102 7

IE01: Gobernu Korporatiboaren sustapena. Herritarren Enpresa

05

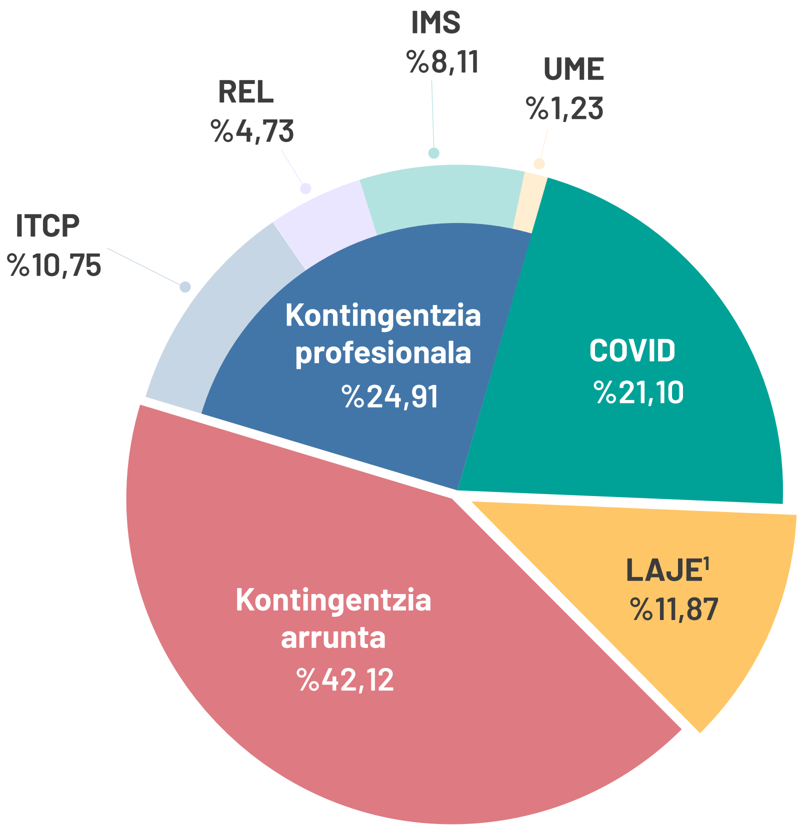
.05

Kudeaketa ekonomikoaren adierazleak

Taula: Prestazioetako zenbatekoak

Prestazioak	2020	2021	▲▼ %
Gertakizun arruntengatiko Aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	137.231.958 €	**138.463.405 €**	▲%0,9
Gertakizun profesionalengatiko Aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	36.252.998 €	**35.351.128 €**	▼%2,49
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua	15.057.789 €	**15.548.803 €**	▲%3,26
Gertakari profesionalen ondoriozko sekuelak eta heriotzak	24.788.545 €	**26.936.411 €**	▲%8,66
Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea	3.733.818 €	**4.033.962 €**	▲%8,04
Langile autonomoen jarduera etetea	6.735.792 €	**7.940.408 €**	▲%17,88
COVID-19a	68.635.326 €	**69.356.677 €**	▲%1,05
LAJE COVID: Ezohiko LAJE	81.643.635 €	**31.067.669 €**	▼%61,95
Guztira	374.079.861 €	**328.698.463 €**	▼%12,13

Grafikoa: Prestazioen banaketa 2021eko ekitaldian



(1) Ohiko eta ezohiko jarduera uztea araudi bakoitzean

Kudeaketa ekonomikoaren adierazleak

2021ean ordaindutako prestazioen guztizko bolumena % 12,13 murriztu da aurreko ekitaldiarekin alderatuta, batez ere LAJE Langile Autonomoentzako Jarduera Eteteagatiko ezohiko prestazioan (Ezohiko LAJE) izandako murrizketa handiaren ondorioz. Pandemiako egoera hobetzeagatik Langile Autonomoen Erregimen Orokorrari atxikitako langileak beren jardueretara pixkanaka itzultzeak prestazioaren zenbatekoa % 61,95 jaistea eragin du, eta 2020an prestazio hori ordaintzeko kudeatu genituen eskaerak 32.836 izatetik 2021ean kudeatu ditugun 10.026 izatera igaro gara.

Guztira, 2021ean aurreko ekitaldian baino 45.381.398 € gutxiago ordaindu ditugu prestazioetan.

Kontingentzia arruntengatiko aldi baterako ezintasunagatik emandako prestazioen ordainketa da mutualitateari ahalegin ekonomiko handiena eginarazten dion prestazioa, eta, beraz, emaitzen kontuari gehien eragiten diona, nahiz eta ordaindutako prestazioen zenbatekoa zertxobait handitu den, ordaindutako kuoten gaineko prestazioen ratioa 15 puntu hobetu da, taula honetan jasota dagoenaren arabera:

Taula: Prestazioen zenbatekoen %, horietako bakoitzean sartutako kuotei dagokienez

Prestazioak	2020	2021
Gertakizun arruntengatiko aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak[1]	%178,01	**%163,02**
Gertakizun profesionalengatiko aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	%13,64	**%13,12**
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua	%5,85	**%5,77**
Gertakari profesionalen ondoriozko sekuelak eta heriotzak	%9,62	**%10,00**
Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea	%1,45	**%1,50**
Langile autonomoen jarduera etetea	%155,42	**%102,54**
Kuoten inguruko prestazioen ratio orokorra[2]	%65,68	**%63,03**

(1) Finantzaketa gehigarririk gabe
(2) COVID eta Ezohiko LAJE sartu gabe

BONUSA

2020an Bonusa bertan behera geratu zen, enpresetan laneko ezbehar-tasa murrizteko helburua zeukan pizgarri-sistema. Finkatutako behaketa-aldi batean baldintza jakin batzuk betetzen zituzten enpresei gertakari profesionalengatik bildutako kotizazioen zati bat itzultzea zen Bonusaren helburua. Hori eskuratzeko aipatutako baldintzak, funtsean, lotuta zeuden kotizazio-bolumenekin, ezbehar-tasaren adierazleekin eta laneko arriskuak prebenitzeko egindako inbertsioekin.

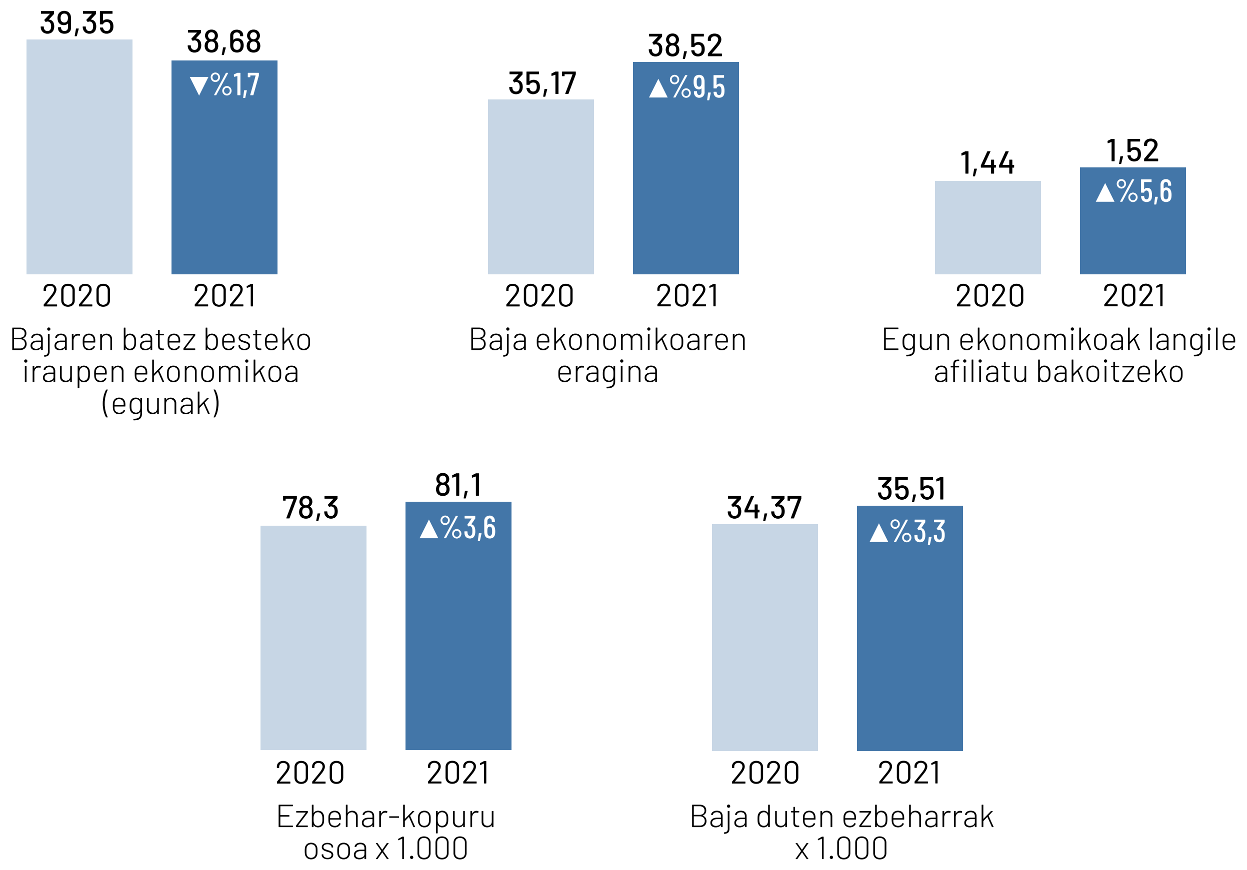
2021eko ekitaldian sistemak etenaldian jarraitu du, baina aurreko Bonusen ebazpenak iristen ari dira oraindik ere; GSIN Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren jardueraren ondoren itzultzeko ematen diren Bonusen berrikuspenak dira batez ere, eta, urtero, aurreko ekitaldiko kontingentzia profesional guztiei buruzko informazio xehatua jasotzen duten taula batzuk helarazten zaizkio GSAZNri.

Ez dago aurreikusita sistema hori epe laburrean edo ertainean berreskuratuko denik.

.05 Kudeaketa ekonomikoaren adierazleak

Kontingentzia Profesionala

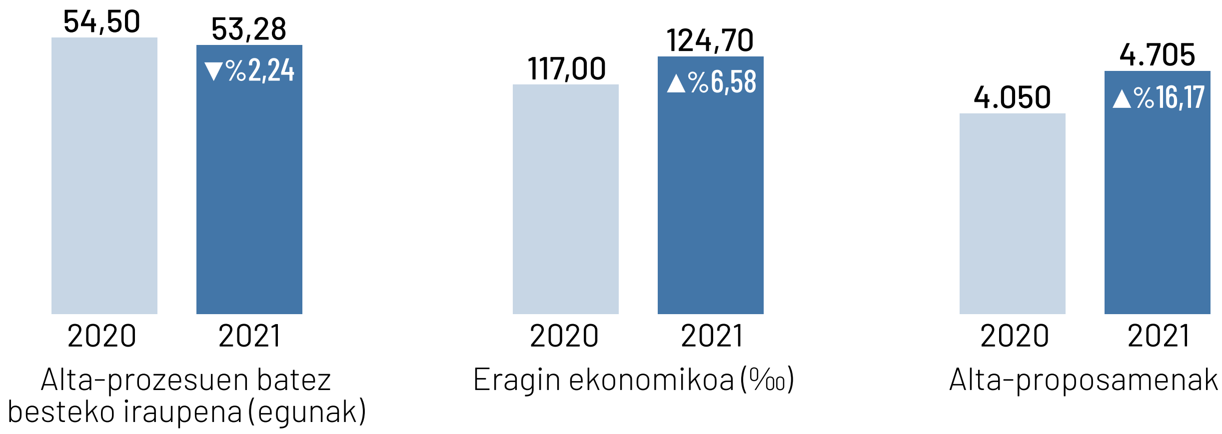
Grafikoa: Kontingentzia profesionalaren adierazleak



Ezbehar-tasa erabatekoaren eta bajadun ezbehar-tasaren indizearen datuak Lan Istripu eta Lanbide Gaixotasun guztiei buruzkoak dira. Datu horiek 1.000 langileko multzo bakoitzeko ezbehar-tasa adierazten dute, eta % 3,6ko igoera izan dute dagokigun aldian, batez ere 2021eko ekitaldian jarduera pixkanaka berreskuratzearen ondorioz.

Kontingentzia Arrunta

Grafikoa: Kontingentzia arruntaren adierazleak



05.06

Baliabideen kudeaketa

2021eko ekitaldian, Mutualiak ahaleginak egiten jarraitu du COVID-19aren aurka beharrezkoak diren babes-neurri guztiak hartzeko, bai langileentzat, bai ematen dituen zerbitzuen erabiltzaileentzat. Pandemiarekin lotutako ondorio eratorri moduan, jarraitu egin dute material gabezia egoerek eta entregatzerakoan izandako atzerapenek. Hala ere, 2021eko ekitaldian % 33 murriztu da era horretako partidetara bideratutako zenbatekoa aurreko urtekoarekin alderatuta, guztira 304.550,56 € osatuta.

Pandemiaren egoerak hobera egin du nabarmen 2020 urtearekin erkatuz gero, eta, horren ondorioz, Mutualiako Baliabideak Kudeatzeko Arloan jarduera areagotu egin da. Horren harira, aurrerapausoak ematen jarraitu dugu Sektore Publikoko Kontratuen Plataformarekin integratzen, sistematika eraginkorragoa, gardenagoa eta osoagoa izan dadin, prozeduretan segurtasun juridikoa txertatuz, uneoro bilatuz nola gastu publikoaren eraginkortasuna, hala tratu-berdintasuna, diskriminaziorik eza, gardentasuna, proportzionaltasuna eta osotasunaren printzipioak errespetatzea.

Nabarmentzekoa da "SAP proiektua" izenekoan lortutako aurrerapena; proiektu horretan, asmoa da plataforma bakar batean grabatzea erakundeak oro lotzen dituzten kontratuen datu guztiak, erakunde horiei guztiei (Kontuen Auzitegia, Kontratuen Erregistro Publikoa, Gizarte Segurantzako Kontu Hartzailetza Nagusia, Kontratu Txikiak Komunikatzea, eta abar) helarazten zaizkienak, kontratatzeko araudia betez fiskaliza ditzaten; horri esker, gastuen kontrolerako eta jarraipenerako tresnak hobetu egin dira, aurrekontuen kontrol zorrotza ahalbidetuz. Ildo horretan egindako lana dela eta, aukera izan da 2021ean erakunde fiskalizatzaile guztietara egindako igorpenak ERP SAPeko datuetatik abiatuta egiteko, eta, horri esker, datu horiek eskuratzeko automatizazioa gauzatu da, aldi berean, helarazitako datuetan egon daitezkeen akatsak murriztea eraginez.

Mutualiak 2021ean sustatutako lizitazioei dagokienez, azpimarratu beharra dago obrak, ondasunak eta zerbitzuak esleitzeko izapidetu ziren 105 espediente izan direla guztira, eta horietan 3.702.748 € aurreztea lortu dela, gehieneko tarifen jaitsierari esker, alde batetik, eta batzuetan hurrengo ekitaldietako emaitzen kontuan eragina duten prezioak eutsi izanari esker, beste alde batetik. 2021ean, kontratu-jarduerak % 7,62 egin du gora, 2020koarekin alderatuta. Igoera horren ondorioz, Sektore Publikoaren Kontratazio Plataforman egindako saioak ere gainditu egin dira; zehazki, 2021ean 604 saio egikaritu dira, hau da, aurreko urtean baino % 10,6 gehiago. Sinatutako kontratu txikiei dagokienez, era horretako 93 kontratu formalizatu dira, hots, 2020arekiko % 37,63ko igoera izan da. Jarraian, Mutualiak izapidetu dituen lizitazioen goranzko joera ikus dezakegu:

GRI 102 9

GRI 204 103

GRI 306 103

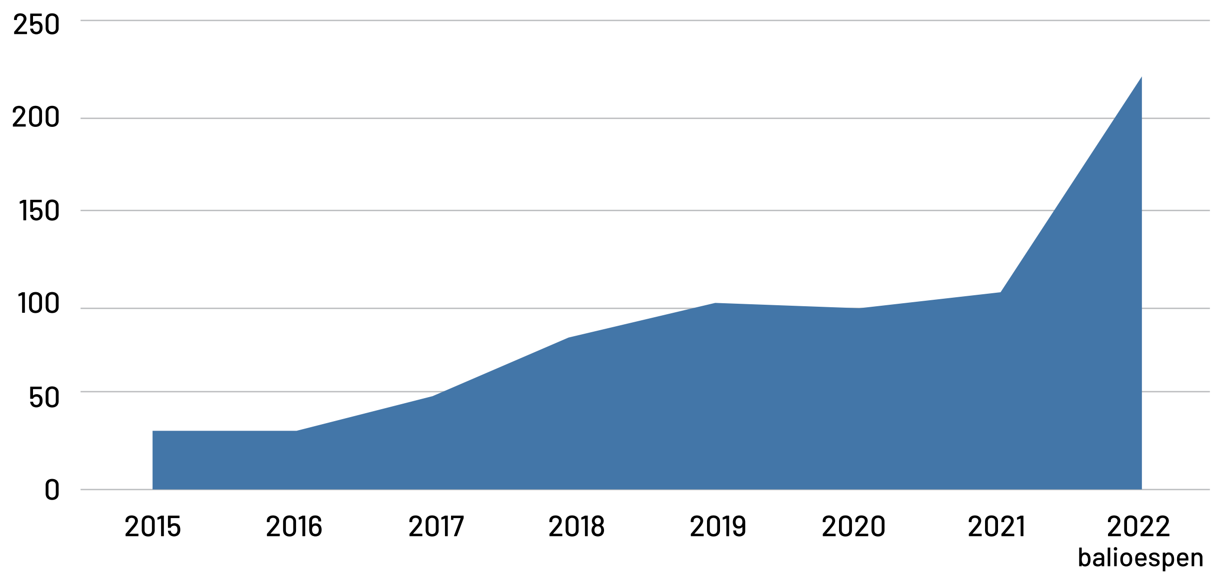
GRI 308 103

GRI 410 1

GRI 414 103

GRI 414 1

Grafikoa: Lizitazio kopuruaren bilakaera



Horrez gain, erakunde eta pertsona hornitzaileekiko harremanen kudeaketa hobetzeko lanean jarraitu dugu, "Mutualiarekin kontratatu" atariaren bidez, zeinetan 2021 osoan guztira 3.670 ziurtagiri eta 398 hornitzaile izan diren erregistratuta eta alta eginda. Plataforma horretan sartzen eta egiaztatzen dira kontratu bakoitzean eskatzen diren ziurtagiriak eta betekizunak, hala nola enpresa hornitzaileen ISO arauak (9001, 14001, 27001), erantzukizun zibileko asegurua, zerga-ziurtagiriak,

05.06 Baliabideen kudeaketa

berdintasunekoak, euskara hizkuntza arlokoak, ingurumenekoak eta abar.

2021ean zehar, 25 milioi euro inguru bideratu ditugu obrak, zerbitzuak eta hornidurak kontratatzeko, kontratazio horiek Mutualiak dagokion jarduera garatzen duen ingurunean eta gizartean daukaten eragina une oro kontuan hartuta. Hori dela eta, esleitzeko garaian eredugarri izateko modukoa den funtzio bat gauzatzea proposatu da, kontratazioetan gizarte-neurriak eta ingurumen-neurriak ezartzea sustatuz, Mutualiako kontratuen esleipenak jaso nahi dituzten erakunde guztiek nahitaez bete beharrekoak izan daitezen.

Ekimen hori indartzeko, IHOBEren Euskal Autonomia Erkidegoko Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen 2020rako Programarekin Mutualiak bat egin izanaren ildo berean, bete egin da Mutualiaren kudeaketa-planean erosketa eta kontratazio publiko berdea ezartzeko zehaztutako helburua, eta ingurumen arloko helburu edo irizpideak eman zaizkie 66 lizitaziori orotara, IHOBEk lehenetsitako lizitazioen % 100.

Gainera, beste hautaketa-irizpide batzuk sartu dira lizitazio-prozesuetan, aintzat hartuta genero-berdintasuna, hizkuntza-aniztasuna, gogoeta etikoak eta abar. Zehazki, 2021ean honako hauek gauzatu dira:

- 6 espediente egin dira lantaldean emakumeen presentzia baloratzen duten irizpideekin.
- 50 espedientetan hizkuntza-irizpideak aurreikusita daude, eta
- hornitzaileen % 100ek gure jokabide-kodea onartu beharra du.

05.07 Ingurumen-kudeaketal

GRI 306 2

GRI 306 103

GRI 301 103

GRI 302 103

GRI 303 103

Mutualian ingurumenarekiko konpromisoa, errespetua eta babesa indartzera bideratutako ekintzak sustatzen jarraitzen dugu, horren barruan hartuta kutsaduraren prebentzioa, baliabideen kudeaketa eraginkorra eta beharrezkoa ez den plastikoaren kontsumoa murriztea, legezko betebeharrak zorrotz betetze hutsetik askoz harago.

Ildo horretan, 2021-2025 Plan Estrategiko berrian honako helburu hauek txertatu dira:

- ISO 14001 eta ISO 50001 ziurtagiriak urtero berritzen jarraitu, zentro guztietara iritsita.
- Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen Plana diseinatzen eta hedatzen jarraitu; erakundean eskaintzen diren produktu eta zerbitzu guztiak Erosketa Berdearen Eskuliburuak arautzen duenaren arabera erosi, hasieratik ingurumen-inpaktua minimizatuz.
- Mutualiak diseinatu eta garatutako ekitaldi guztiak Erronka Garbia ziurtagirian oinarrituta planifikatu behar dira, ekitaldi jasangarriak izanda, ingurumenarekiko balizko eragin negatiboak ahalik eta gehien gutxitzeko diseinatu, antolatu eta gauzatu direnak.

Helburu horiez gain, Mutualiak Ingurumen Batzordea eta Laneko Arriskuen Prebentziokoa dauzka abian, erakundeko arloetan inplikazio handieneko langileek osatutakoak. Horien bitartez, sentsibilizatu, ekintzak ezarri eta Ingurumena Kudeatzeko Planean finkatutako helburuak neurtzen ditugu. Nabarmentzekoa da, halaber, Garapen Iraunkorreko Batzordeak egiten duen lana, hark zaintzen baitu Mutualiaren jasangarritasun-politika behar bezala aplikatzen dela.

Bestalde, CO2 emisioak murrizteari, energia berdea sustatzeari, bilgarrietan plastikoa gutxiago erabiltzeari eta Mutualian dauden baliabide eta altzarien bizitza baliagarria handitzeari dagokienez, honako ekintza hauek garatu dira:

“Plastikoa gutxitu”

- “Nezeserrak ematea”: aurreko nezeserrak ordezkatu egin dira. Horietako edukitzailea eta edukia aldatu egingo dira, plastikoa ahalik eta gehien murrizteko. Plastikozko nezeserrak izan ordez, kotoi organikoko zorroak izango dira. Halaber, pleguetan, enbalatze-lana kartoi birziklatuzko kutxetan egin behar da, eta sortan sartzen diren material guztiek iraunkorrak izan behar dute (banbuzko hortzetako sorta), xaboi-pastilla, landare berriztagarrien hondakinez egindako orrazia (eta paketatze berriztagarria).
- “Poltsa eta boligrafo jasangarriak”: plastikozko poltsen eta boligrafoen ordez, paperezko eta kotoi organikozko poltsak eta kartoizko boligrafoak jarriko dira, hurrenez hurren. Era

aurkibidea

05.07

Ingurumen-kudeaketal

berean, enbalatzea plastikozkoa ez izatea eskatuko da. Gainerako horrekin guztiarekin batera, lehengaien jatorriari dagokionez, paperezko poltsak baso jasangarrietako materialez eginak direla eta kotoizko poltsak tindurik edo toxikorik gabeak direla ziurtatzeko ziurtagiriak eskatuko dira.

"Eraginkortasun energetikoa"

- "Pazienteen lekualdaketa EAEn": esleitzeko irizpide moduan, bereziki balioetsiko da ibilgailu-multzoa hibridoa, elektrikoa eta bi-fuela (5 puntu gehienez) izatea, bai eta gidatze ekologikoan –eko-gidatzean– trebatuta dauden gidarien ehunekoa zenbatekoa den aintzat hartzea ere (5 puntu gehienez).
- "Erandioko (Bizkaia) arotzeria ordeztea": Erandioko zentroan, eraikineko leihoak aldatu dira. Pleguan jasota dagoen helburua ingurumen-inpaktua murriztea da, eta eraikin eraginkor bat eratzea. Irizpide automatikoen artean, inpaktuak ahal den neurririk handienean gutxitzeko irizpideak daude.

"Klima-aldaketa/Hiri irisgarriak"

- "Bizkaiko eta Galiziako hainbat udalerritako lehen mailako anbulatorio arretako osasun-zerbitzua" eta "Haron eta Madrilen fisioterapia anbulatorio-zerbitzua": esleitzeko irizpide moduan, instalazioetara garraio publikoan iristeko erraztasuna txertatu da (2 puntu, autobusetik, trenetik, tranbiatik edo garraio publikoko beste ibilgailuren batetik 200 metro baino gutxiagora baldin badago), horrek hirietan zirkulazioa arintzen baitu, garraio publikoa sustatuta eta kutsadura murriztuta, garraio pribatuaren erabilera saihestuz.

"Kontsumo arduratsua"

- "Bizkaiko osasun-zentroak garbitzea": kontsumo arduratsuak sustatuko dituzten esleitzeko irizpideak ezarriko dira (jatorri ezaguna eta ziurtatua duten produktuak), garbitzaileek ekoetiketak izatea (3 puntu); komuneko papera eta esku lehortzekoa % 100 birziklatua izatea (3 puntu); plastiko birziklatuko zabor-poltsak (2 puntu); koloratzailerik gabeko xaboia (3 puntu); 70dB(A) baino handiagoko hotsik eragiten ez duten xurgagailu edo leuntzaile gisako ekipo teknikoak (2 puntu); enpresa lizitatzaileak Garapen Iraunkorreko Helburuen formularioa beteta aurkezten baldin badu, 4 puntu lortuko ditu; baldin eta enpresak konpromisoa hartzen badu gizarte-bazterkeriako arriskuan dauden emakumeak kontratatzeko zerbitzua emateko (bajak, ordezkapenak), 4 puntu emango zaizkio.

Argitaratutako osasun-zerbitzuen espedienteen % 100en eskariz, enpresa esleipendunak zerbitzua garatzen den autonomia-erkidegoko araudian aurreikusitakoa betetzeko beharrezko neurriak hartzeko betebeharra izango du, betiere aintzat hartuta osasun arloko zentroetan eta zerbitzuetan osasun-laguntza jasoko duten pazienteen segurtasun-alderdiak.

Beste ekintza asko ere garatu dira erakunde osoan, zuzenean edo zeharka ingurumenean eragina dutenak. Horien ardatz azpimarragarria da, hain zuzen, hainbat kanpainaren bitartez zabaldu den sentsibilizatzea, bai barne mailan Elkargune eta Yammer korporazio-atariaren baitan, bai kanpoan. Ekintza horien artean nabarmentzekoak dira, esate baterako, EWWR2021erako Jardunbide Egokien Sarian parte hartu izana edo "Hondakinak Prebenitzeko Europako Astea" dela-eta egindako komunikazio-kanpaina; aste horretan zehar, Mutualiako eta haren intereseko taldeetako pertsonak kontzientziatzeko eta prestatzeko artikuluak eta hainbat material helarazi ziren.

Kudeaketa-planak egiteko eta eguneroko ekintzak planifikatu, diseinatu eta hedatzeko garaian, Mutualian honako bost printzipio hauek hartzen dira kontuan:

GRI 306 2

GRI 306 3

GRI 306 103

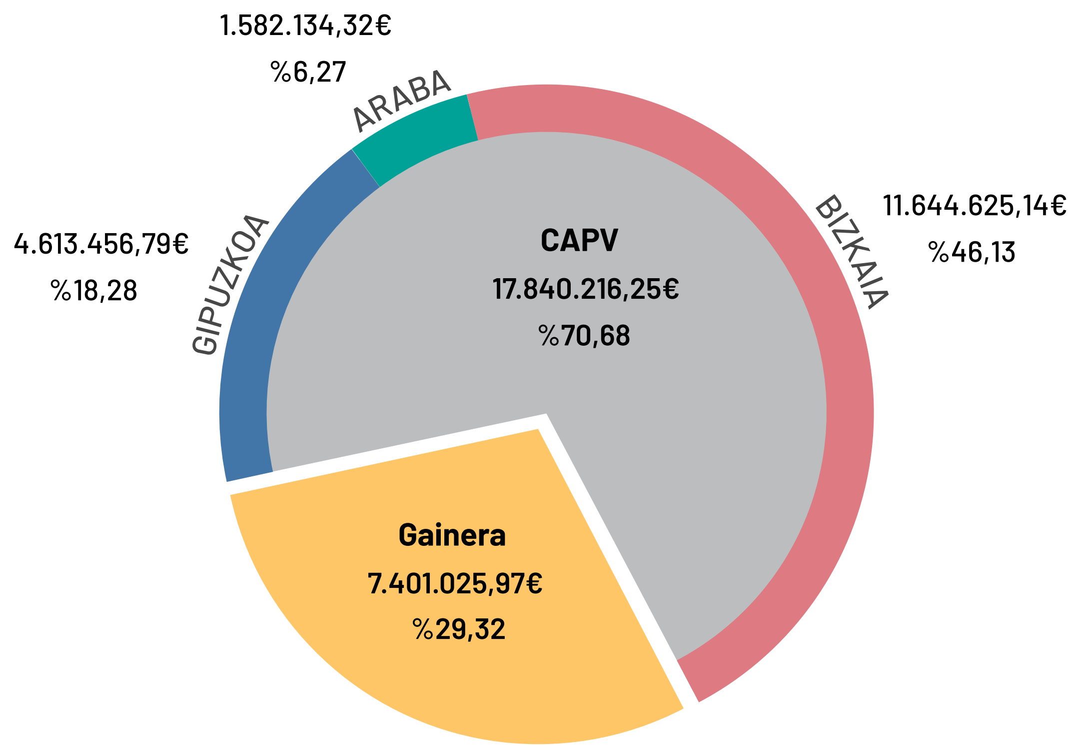
1. Ingurunean inpaktu handia duten materialak erostea eta erabiltzea MINIMIZATU.
2. Ingurumen-irizpideak aintzat hartuta eta erosteko beharra aztertuta EROSI.
3. Sortutako hondakin guztiak KUDEATU.
4. BERRERABILI, "kenduko" diren baliabideak arloen eta pertsonen eskura jarriz.
5. Mutualian eta etxeetan egin daitezkeen ekintzekin eta ekimenekin SENTSIBILIZATU.

05.07

Ingurumen-kudeaketal

Azpimarratzeko datua da enpresa hornitzaileek 2021ean Mutualiari fakturatutako guztizkoaren % 70,68 EAEko hornitzaileei dagokiela, Sektore Publikoko Kontratuen Legeari atxikitako obra, zerbitzu eta hornidurei dagokien zatia eta sortutako gainerako gastuak barne, honako banakatze honen arabera:

Grafikoa: Hornitzaileen fakturazio-bolumena



Ondorengo tauletan elementu birziklagarrien kontsumoa, hondakinen sorrera, energia-kontsumoa eta bestelako hornidurak eta abar daude ikusgai.

Taula: Energia eta uraren kontsumoa

Kontsumoa	2020	2021	▲▼ %
Elektrizitatea	%61,35	**%58,21**	▼%5,12
Gas	%23,12	**%29,41**	▲%27,21
Biomasa	%14,19	**%11,64**	▼%17,97
Ura M3	8.551,88	**8.699,00**	▲%1,72

Taula: Energia-kontsumoa iturriaren arabera

Kontsumoa	2020	2021	▲▼ %
Elektrikako gigajouleak (berdea)	8.343,40	**8.687,33**	▲%4,12
Gas naturaleko gigajouleak	3.144,05	**4.388,81**	▲%39,59
Biomasa-gigajouleak	1.997,49	**1.737,58**	▼%13,01
Gasolio-gigajouleak[1]	97,66	**80,50**	▼%17,57
Baterako sorkuntzako gigajouleak	17,53	**30,02**	▲%71,25
Guztira	13.600,13	**14.924,24**	▲%9,74

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

GRI 306 2

GRI 306 103

GRI 204 1

GRI 302 1

GRI 302 5

GRI 303 1

IE01: Gobernu Korporatiboaren sustapena. Herritarren Enpresa

05.07

Ingurumen-kudeaketal

Tabla: Consumos de papel, cartón y toners

Kontsumoa	2020	2021	▲▼ %
Paper- eta kartoi-kilogramoak[b]	8.342,80	**7.648,01**	▼%8,33
Paper- eta kartoi-kilogramoak pertsonako[1]	12,85	**11,78**	▼%8,33
Toner-kilogramoak[b]	936,00	**837,00**	▼%10,58
Toner-kilogramoak pertsonako[1]	1,44	**1,29**	▼1%0,42

(1) Batez besteko plantilla kontuan hartuta
(b) birziklatzea

Taula: Hondakinak

Hondakinak	2020	2021	▲▼ %
Paper- eta kartoi-kilogramoak[b]	17.871	**26.463,2**	▲%48,08
Paper- eta kartoi-kilogramoak pertsonako[1]	27,54	**40,78**	▲%48,08
Toner-kilogramoak[b]	2.704,50	**358,5**	▼%86,74
Toner-kilogramoak pertsonako[1]	4,17	**0,55**	▼%86,81
Argiteria-kilogramoak*[b]	63,44	**49,63**	▼%21,77
Argiteria-kilogramoak pertsonako[1]	0,09	**0,07**	▼%22,22
Pila-kilogramoak*[b]	276,08	**148,0**	▼%46,39
Pila[2]-kilogramoak pertsonako[1]	0,41	**0,22**	▼%46,34
Plastiko-kilogramoak[b]	1.230	**1.536**	▲%24,88
Plastiko-kilogramoak pertsonako[1]	1,89	**2,37**	▲%25,40
Kutsatutako biosanitario-kilogramoak*[e]	1.888,20	**2.463,75**	▲%30,48
Kontsulta bakoitzean kutsatutako biosanitarioen kilogramoak[3]	0,012	**0,014**	▲%16,67
Baztertutako sendagaien kilogramoak*[e]	184,5	**234**	▲%26,83
Kontsulta bakoitzean baztertutako sendagaien kilogramoak[3]	0,00115	**0,00132**	▲%14,78

(1) Batez besteko plantilla kontuan hartuta
(2) Mutualian erabiltzen diren pilak, erabiltzaileek gure bilketa-puntuetan emandakoak
(3) Kontsultak: Lehenengoak, hurrengoak eta ebakuntza kirurgikoak (177.737 en 2021)
(*) Hondakin arriskutsua. (b) birziklatzea. (e) erraustea.

GRI 306 103

GRI 301 1

GRI 306 1

GRI 306 2

GRI 306 4

GRI 306 5

05.08 Mutualiako pertsonen inplikazioa gizartearekin

Gizartea Mutualian etengabe aintzat hartzen den interes-taldea da, eta, hain zuzen ere, halakotzat identifikatu dugu, banan-banan, plan estrategiko berrian. Jarduera garatzen den inguruneari balioa emateko, kausa sozialen aktibista den "hiri-enpresa" moduan jardunez, beharrezkoa da, sistematikoki eta erakundean dauden ekipoak erabilita, ingurunearekin elkarreraginean aritzea, garatu behar diren ekintzak identifikatzeko eta horiek ahalik eta eragin handiena izateko.

Informazio hori jasotzeko erabiliko diren mekanismoak memoria honetako 3.8 "Interes-taldeen konpromisoa eta parte hartzea" atalean jasota daude.

Aurreko urteetan bezala, 2021ean Mutualiaren Gizarte Monetizazioa kalkulatzen jarraitu dugu, eta horren berri hurrengo atalean emango dugu xehetasunez.

Gure erakundearen izaeraren ondorio diren beste jarduera batzuekin batera, Mutualiak gizarte-garapenean lagundu du, erakundeko langile guztiak zuzenean eta zeharka inplikatuz, bai proiektuak garatzera bideratutako ekarpen ekonomikoekin, bai boluntariotza-jardueretan parte hartzearen bitartez.

GEJT

Horrelako ekarpen ekonomikoak edo boluntariotzako jarduerak Gizarte Ekimen eta Jardueren Taldearen bitartez bideratzen dira, erakunde barnean EIAS-GEJT izenez ezagunagoa denaren bidez. Talde horrek helburutzat hartua du Mutualia hainbat erakunderen ekimen solidarioez sentsibilizatzea eta informatzea, Mutualiaren asmoekin eta hark onartutako politikekin lotura zuzenena duten proiektu eta kanpainen artean aukeratuz. Azken urte hauetan, osasuna, ongizatea, berdintasuna, aniztasuna eta pobrezia-egoerak hobetzen laguntzen duten erakundeak izan dira ahaleginaren ardatz, ondorengo hauexek:

- Umeekin (Minbizia duten haurren gurasoen Euskal Federazioa), ASPANAFOA, ASPANOVAS eta ASPANOGI (Osasuna eta Ongizatea) hiru euskal elkarteak biltzen dituena.
- ALBOAN (Berdintasuna, pobrezia eta osasuna, ingurumena).
- MEDICUS MUNDI BIZKAIA (Osasuna eta ongizatea).
- ELIKAGAI BANKUA (Pobrezia, osasuna eta ongizatea).
- GURUTZE GORRIA (Osasuna eta ongizatea, klima aldaketa, pobrezia).
- BERAKAH (Pobrezia).
- KUMIKU (Osasuna eta ongizatea).
- BAT (Osasuna eta ongizatea, pobrezia, ingurumena).

Hona hemen GEJT taldeak 2021ean egindako ekarpenaren laburpena:

- 4.458 euro, Mutualiako pertsonek helburu sozialetarako bideratu dituztenak.
- Mutualiako pertsonen % 67k zuzenean parte hartu du proposatutako kanpaina sozialetan.
- Hainbat elkartek eta erakundek gauzatutako 24 ekimen solidarioren zabalkundea eta parte hartze aktiboa.

Jarduera horiez gain, GEJT taldeak Mutualiako materialak eta ibilgetua eman ditu dohaintzan, eta horien erabilera-epea dagoeneko amaitu da, gizarte-ingurumen inpaktuak gutxitzen lagunduz. Zehazki, honako elkarte eta GGKE hauekin lankidetzan aritu gara:

- ICLI-Mufungaren Lagunak Fundazioa - Goicuria Mufungaren Lagunak.
- Euskadiko GGKE koordinakundea.
- EMAUS Araba.
- ROKPA Euskadi.
- Sahararen Lagunen Elkartea Gipuzkoa.
- Sahararen Lagunen Elkartea Araba.
- BAT.

GRI 401 103

05.08

Mutualiako pertsonen inplikazioa gizartearekin

Boluntalia

Boluntalia Mutualiako pertsonen artean boluntariotza korporatiboaren bidez beste errealitate batzuen inguruan sentsibilizatzeko eta sustatzeko helburuarekin sortu den proiektua da, eta mutualitateko pertsonen inplikazioa eta parte hartzea du helburu, irabazi asmorik gabeko erakundeen proiektuei denbora, gaitasunak eta talentua emanez. Boluntariotza-taldearen beharrei erantzungo dieten proiektuak hautatzeko aldez aurreko lana GEJT taldeak egingo du, kudeaketa erraztuz eta pertsonak aukeratutako jarduera gauzatzen duten elkarteekin harremanetan jarriz. Arduraldi-denbora, ezagutzak, trebetasunak eta talentuak boluntario-taldea osatzen duen kide bakoitzak jartzen ditu, banan-banan. Parte-hartze aktibo horri esker, modu zuzenagoan eta bitartekaririk gabe, lankidetza-modu hori zein proiektutan egin daitekeen jakin ahal da, eta, horretarako, premia-egoeran dauden pertsonekin konekta daiteke, eta hainbat modutan eman ahal zaie laguntza, ekarpen ekonomiko soila alde batera utzita.

2021ean pandemiak eragindako egoera hobetu den arren, boluntariotza-jarduerak aurreko ekitaldiko egoera berean mantendu dira, batez ere Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak ezarritako murrizketen ondorioz. Hala ere, Boluntaliak ekinean parte hartzen duten 44 langile finko dauzka oraindik.

Irudia: 2021ean lankide izan diren erakundeetako batzuk

05.09

Gizarteari itzulitako balioa monetizatzea

Mutualiak konpromisoa dauka interes-taldeekin, horien artean "gizartea" dagoela, eta, osasun-zerbitzuak ematearen eta jarduera ekonomikoaren bitartez, jardueran aritzen den ingurunearen garapen ekonomikoa eta ongizatea bultzatu egiten ditu.

Gizarte Balioa Monetizatzea modu bat da konpromiso hori neurtzeko, alde batetik, eta erakunde gisa Mutualiak gizartean duen eragin biderkatzailea erakusteko, beste alde batetik.

Nahiz eta Mutualiak lankidetzarako bokazioa beti izan duen, azken urte hauetan, eta COVID-19aren pandemiaren ondorioz, erakundearen jarduera arriskuan egon da premiaz eta salbuespen modura hartu beharreko neurri ugari egikarituta.

Neurri horiek isolamenduagatik eta gaixotasunagatik baja hartzen duten langileen babes soziala bermatzeko ezarri dira, kolektibo kalteberen babesa indartzeko (profesional sanitarioak eta soziosanitarioak), bai eta bereziki kaltetuta gertatu diren langile autonomoen alde ere. Eta, hain zuzen ere, aipatutako neurri horiek egikaritzean agerian geratu da Mutualiak gizartearekin duen konpromisoa, interes-taldeen premiazko beharrei erantzun azkar eta profesionala emanez.

Horregatik guztiagatik, 2021eko ekitaldian, eta GEAccounting eredua erabilita (hainbat unibertsitatek eta erakundek osatutako irabazi-asmorik gabeko interes ekonomikoko taldea), Mutualiak gizarteari itzuli dion balioa kalkulatu da.

Informazio ekonomikoa eta finantzarioa zabaldu egin da, interes-taldeei benetan itzultzen zaien balioa identifikatu ahal izateko. Proiektu horri ekiteko helburu nagusiak honako hauek dira:

- Gizarte-legitimazioa.
- Balio diferentziala ikusaraztea; Mutualiaren antolaketa-kulturak nola laguntzen dien mutualistei eta, oro har, gizarteari.
- Mutualiak eragiten duen inpaktua neurtzea, hura hobetzeko eta handitzeko ekintzak abian jartzeko.
- Talentua erakartzea.
- Mutualian lan egiten duten pertsonen artean harrotasuna eragitea, egiten duten lanarekin inguruneari nola laguntzen dioten ezagutuz.
- Mutualistek ezinbestean jakin behar dute Mutualia mutualitate iraunkorra dela, ematen dituen zerbitzuak hobetzeko egunero lan egiten duena.

GEAccounting bitartez egituratutako ereduak aukera ematen du monetizatzeko interes-taldeek identifikatu dituzten balioak, modu objektiboan eta beste erakunde batzuekin alderatuta. Hala, gizarte baliotzat hartzen dena objektibatu nahi duten hiru balio-ekosistema bereizi dira:

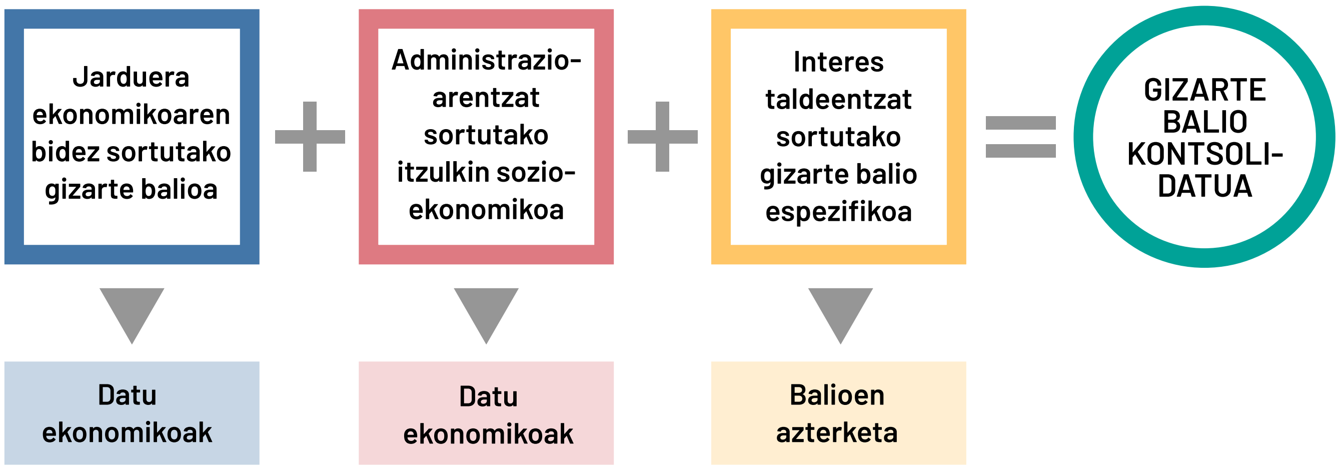
- Jarduera ekonomikoaren bitartez eratutako gizarte balioa.
- Administrazio Publikoetarako eratutako itzulera sozioekonomikoa.
- Interes-taldeetarako eratutako berariazko gizarte balioa.

GRI 102 21

GRI 203 103

GRI 203 2

Grafikoa: Gizarte Balio Kontsolidatua kalkulatzeko metodologiaren eskema



Gizarteari itzulitako balioa monetizatzea

Interes-taldeen interesak aztertuz, Mutualiak eratzen dituen balio-aldagai garrantzitsuenetako batzuk aurkitu ditugu, honako hauek:

- Arintasuna prozesuetan eta prestazioak ordaintzean.
- Proba medikoetako azkartasuna.
- Norbere zentroetan ospitaleratzea.
- Zentro-sare zabaletik hurbiltasuna eta irisgarritasuna.
- Arriskuen prebentzioari buruzko informazioa eta prestakuntza.
- Izapide juridikoetan informazioa eta laguntza.
- Izapide fiskaletan informazioa eta laguntza.
- Hurbiltasuna: komunikazio eleanitza kanal guztien bitartez.
- Izapideak egiteko erraztasuna (webgunea, APPak).
- Osasun- eta administrazio-arloetako laguntza.
- Giza tratua eta arreta pertsonalizatua.
- Unitate espezializatuekin akordioak.
- Instalazioen kalitatea.
- Prestakuntzako ikasgelak: osasun eta lan arlokoak.
- Lan finkoa.
- Lana eta familia uztartzeko neurriak.
- Osasun arloko, administrazioko eta teknikari-zuzendaritzako langileak gaitzea eta espezializatzea.

Horrekin guztiarekin, eta aldagai horiek 2021eko ekitaldiko datu itxiak erreferentziatzat hartuta monetizatu ondoren, esan daiteke Mutualiak 578,8 M €-ko balioa ematen diola gizarteari, eta, 479,4 M €-ko diru-sarrera orokorrekin zatituta, 1,21eko indizea emango liokeela, hau da, Mutualiak eskuratzen duen euro bakoitzeko 1,21 euro itzultzen dizkiola gizarteari.

Taula: Gizarte Balioa kalkulatzea (eurotan)

	Gizartea	Bezeroak pazienteak eta hartzaileak	Enpresa bezeroak	AAPP	Mutualiako langileak	Horni-tzaileak	Empresak atxiki
Merkatuko Gizarte Balioa	482.024.913	376.982.768	0	54.895.353	23.031.602	230.527	26.884.663
EZ Merkatuko Gizarte Balioa	96.770.377	93.629.050	91.702.566	93.325.381	3.325.709	0	0
A. Gizarte Balio Integratua	**578.795.290**	470.611.819	91.702.566	148.220.734	26.357.311	230.527	26.884.663
B. Ingresos Globales	**479.416.774**						
(A/B) Balio Gizarte Erantsiaren Indizea	**1,21**						

Gizartera itzulitako moneta-unitateen balioa 578,8 M €-koa da, aurreko ekitaldikoa baino 54 M € gutxiagokoa, batez ere COVID-19aren ondorioz ordaindutako prestazioak murriztu direlako. Hala ere, 2021eko ekitaldiko balio sozialaren indizea (1,21) 2020ko ekitaldikoa (1,13) baino handiagoa da; izan ere, gizarteari emandako balio sozial integratua zertxobait txikiagoa bada ere, mutuak jasotako diru-sarreren gaineko ehunekoa handiagoa da, COVID-19ak ezarritako salbuespenezko neurriei aurre egiteko Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak jasotako finantzaketa ere txikiagoa izan baita.

Ikus daitekeenez, Mutualiaren balio diferentzialak eta antolaketa-kulturak zuzenean laguntzen diete mutualistei eta administrazio publikoen aurrezkiari, zeina, aldi berean, oro har gizartera itzultzen den.

05.10 Interes-taldeekiko komunikazioa

2021eko ekitaldian ere pandemia-egoeraren eraginpean jarraitu dugun arren, interes-taldeekiko komunikazioaren ikuspegitik, beharrak txikiagoak izan dira, eta, beraz, komunikazio-ekintzen arloan egonkortzeko urtea izan dela esan daiteke. Edonola ere, komunikazio digitalaren eredua garatzen jarraitu dugu, pandemia-egoerak halabeharrez bizkortuta.

Adibide argi bat WEB orrian izandako bisiten adierazleetan ikus daiteke; izan ere, 2020ko ekitaldian errekorra gauzatu zen saioen kopuruari eta orrietara egindako bisiten kopuruari zegokienez, eta, 2021ean, bi adierazleak % 15,6 eta % 26,66 murriztu ziren hurrenez hurren; hala eta guztiz ere, 2019ko ekitaldiarekin alderatuz gero, 2021eko datuak askoz handiagoak dira.

Era berean jokatu dute adierazle gehienek, salbuespeneko egoerakoa izan zen 2020. urtearekin alderatuta 2021. urteko adierazleetan beherakada jasan baita. Hala eta guztiz ere, "Mutualia i" eta "MutuaLEX" izeneko argitalpen digitalek handitu egin dute ale-kopurua, eta argitalpen horien hartzaileen kopurua ere areagotu egin da, eta % 25 ingurukoa da irekiera-tasa.

Sare sozialetako jarduerari dagokionez, Mutualiak bere publikoei balioa ematen dion presentzia eta eduki mailako estrategiarekin jarraitzen du, Twitterren, Youtuben eta, batez ere, Linkedinen soilik zentratuta.

2021eko ekitaldian nabarmentzeko datua da Mutualiak komunikabideetan izan dituen eragin positiboen bolumena, 494 izan baitira, 2020ko ekitaldian izandako 311rekin alderatuta. Kopuru horretan zerikusi handia dute Mutualiak COVID-19aren txertaketa-kanpainan gauzatu zuen lankidetzak, dauzkan zentroak eta profesionalak Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailaren zerbitzura jarriz.

2021ean, Mutualiak lanean jarraitu du harremanetan sartzen den jendearen hizkuntza-eskubideak bermatu ahal izan daitezen. Erakunde moduan norbanako arloan hizkuntza-berdintasuna lortzeko helburua ez ezik, beste erakunde batzuekin lan egitea eta horiei laguntzea da asmoa, helburua kolektiboa izan dadin eta sinergiak aprobetxatu ahal izan daitezen, esparru horretan hain aurreratuta ez dauden beste erakunde batzuentzat lagungarri izateko. Nabarmentzeko jarduera moduan aipatzeko, 2021ean KIDE gisa parte hartu dugu Soziolinguistika Klusterrak eta EHUk bultzatutako "Jendaurrean erabili" proiektuan, zeinetan beste 22 enpresa eta erakundek esku hartzen duten. Gainera, Gipuzkoa Berdinagok egiten dituen ekintzetan parte hartu dugu, kide iraunkor moduan.

2021eko ekitaldian, barne-inkesta bat egin dugu Mutualiako osasun-zentroetan artatu dituzten herritarrek euskararen erabilerari buruz duten pertzepzioari buruz. 362 elkarrizketa egin ziren eta, horien emaitzak jarraituta, 2022ko ekitaldian zehar garatu beharreko hobekuntza-ekintzak ezarri dira.

Taula: Sare sozialak

	Adierazlea	2020	2021	▲▼ %
Twitter	Argitalpenak	1.044	995	▼%4,69
	Jarraitzaileak	1.015	1.044	▲%2,86
Linkedin	Argitalpenak	370	342	▼%7,57
	Jarraitzaileak	2.066	2.365	▲%14,47
Youtube	Argitaratutako bideoak	39	5	▼%87,18
	Ikustaldiak	55.907	40.876	▼%26,89
WEB	Saio kopurua	383.242	323.355	▼%15,63
	Orrialdeetako bisita kopurua	817.697	599.660	▼%26,66

06

Ildo estrategiko 02:

Pertsonen konpromisoa indartzea

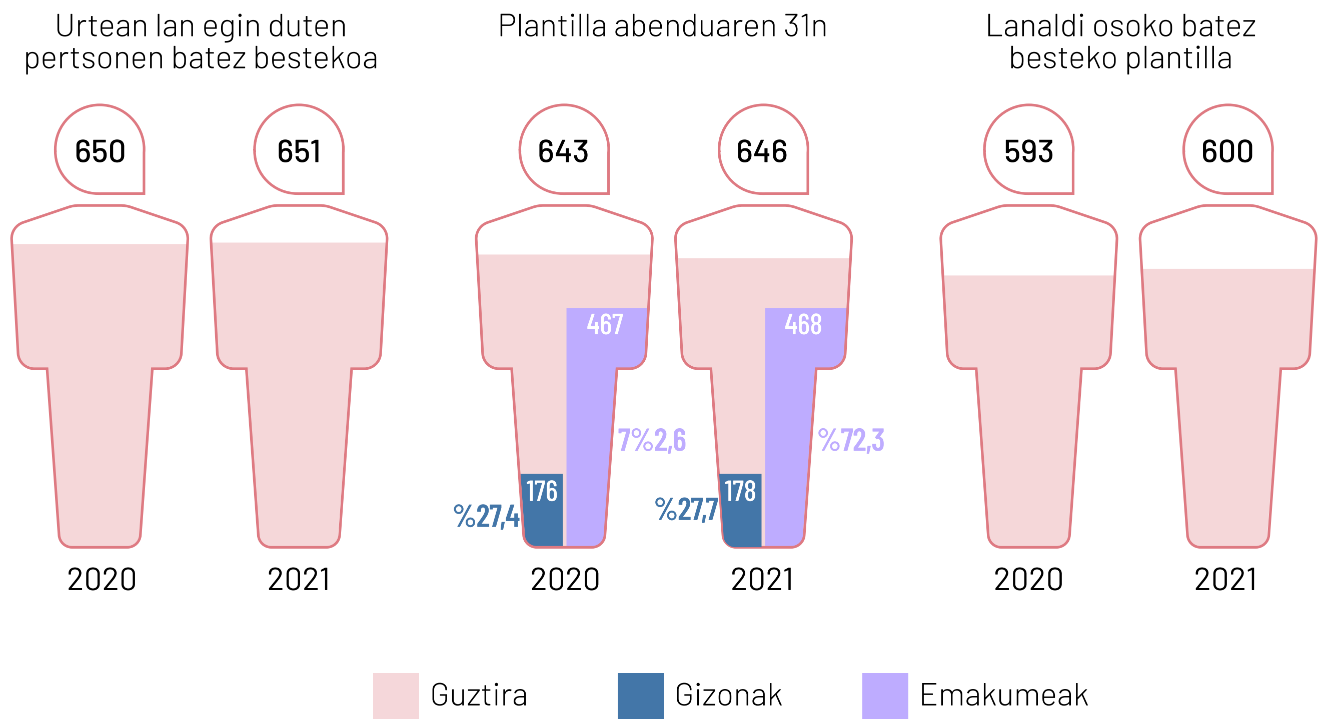
índice

06.01 Pertsonak

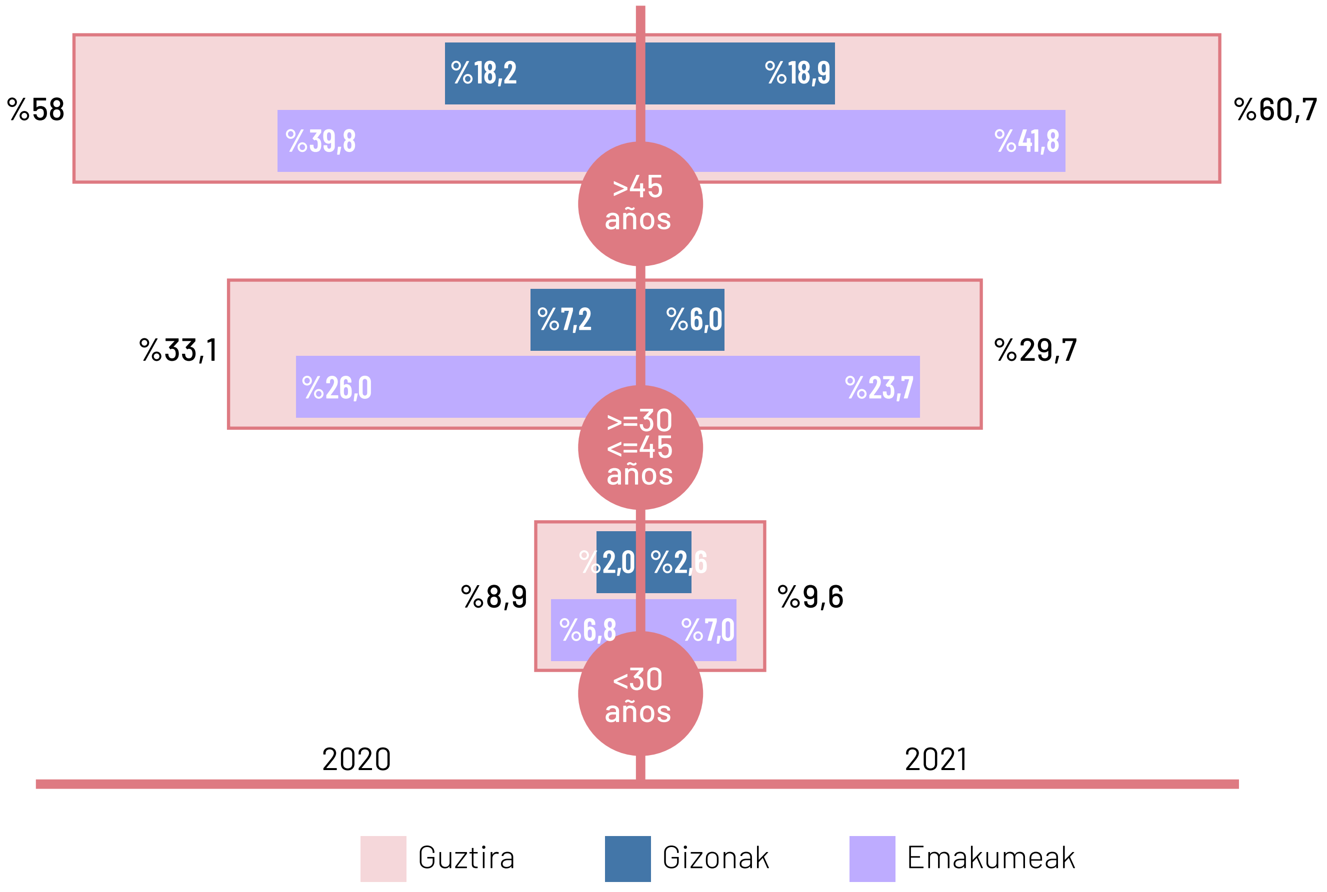
Kudeaketa lau esparrutan antolatu zen aurreko plan estrategikoan, esparruetako bat Mutualian lan egiten duten pertsonentzat soilik zen. 2021-2025 Plan Estrategiko berrian, esparruetatik ildo estrategikoetara igaro gara, eta ildo bat erabili da soil-soilik langileen konpromisoa indartzeko, antolakundea kudeatzeko funtsezko elementua dela iritzita.

Hurrengo orrialdeetan, Mutualiak 2021ean egindako pertsonen kudeaketaren adierazleak eta datu garrantzitsuak azalduko ditugu. Adierazle horietako gehienak abenduaren 31n lantaldean zeuden langileen kopuruari buruzkoak dira, urteko batez besteko lantaldearen arabera kalkulatuko direnak izan ezik; kasu horretan, erreferentzia hori adieraziko da.

Grafikoa: Pertsona-kopurua



Grafikoa: Pertsonen banaketa adin-tartearen arabera



GRI 102 7

GRI 102 8

GRI 401 103

GRI 405 1

IE02: Pertsonen konpromisoa indartzea

06.01

Pertsonak

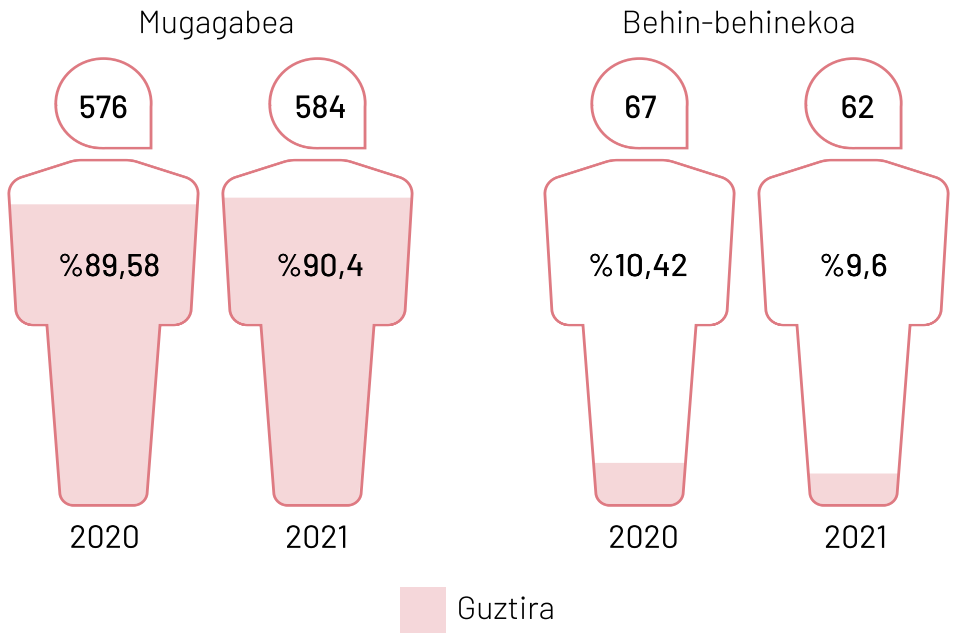
Taula: Pertsonen banaketa genero eta kualifikazioaren arabera

Taldea[1]/ Maila[1]	Kualifikazioa	Emakumeak 2020	Emakumeak 2021	Gizonak 2020	Gizonak 2021
G0N0	Goi mailako tituluduna	%0,00	**%33,33**	%100	**%66,67**
G1N1	Goi mailako tituluduna	%40,74	**%39,29**	%59,26	**%60,71**
G1N2	Goi mailako tituluduna	%53,33	**%52,05**	%46,67	**%47,95**
G1N3	Goi mailako tituluduna	%62,96	**%61,40**	%37,04	**%38,60**
	Erdi mailako tituluduna	%66,67	**%66,67**	%33,33	**%33,33**
	LH	%60,00	**%66,67**	%40,00	**%33,33**
G2N4	Goi mailako tituluduna	%54,29	**%55,56**	%45,71	**%44,44**
	Erdi mailako tituluduna	%84,18	**%85,34**	%15,82	**%14,66**
	LH	%63,16	**%55,55**	%36,84	**%44,45**
G2N5	Goi mailako tituluduna	%71,43	**%75,00**	%28,57	**%25,00**
	Erdi mailako tituluduna	%80,00	**%80,00**	%20,00	**%20,00**
	LH	%69,23	**%73,81**	%30,77	**%26,19**
	Kualifikaziorik gabe	%100,00	**%100,00**	%0,00	**%0,00**
G2N6	Goi mailako tituluduna	%85,71	**%82,35**	%14,29	**%17,65**
	Erdi mailako tituluduna	%85,71	**%82,35**	%14,29	**%17,65**
	LH	%87,39	**%84,00**	%12,61	**%16,00**
	Kualifikaziorik gabe	%66,67	**%66,67**	%33,33	**%33,33**
G3N7	Kualifikaziorik gabe	%50,00	**%100,00**	%50,00	**%0,00**
G3N8	LH	%62,50	**%0,00**	%37,50	**%100,00**
	Kualifikaziorik gabe	%57,14	**%25,00**	%42,86	**%75,00**

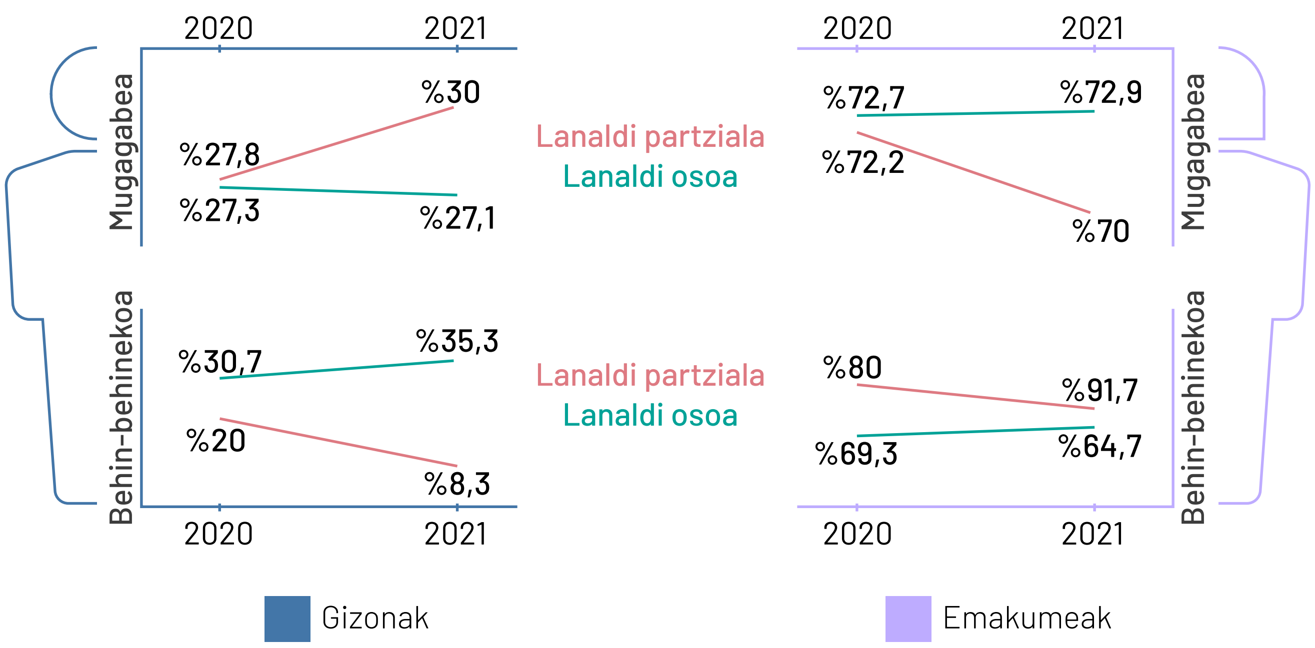
(1) Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten aseguru, berraseguru eta mutualitateen sektorerako estatu mailako hitzarmen kolektibo orokorrari dagozkion taldeen eta mailen sailkapena.

06.01 Pertsonak

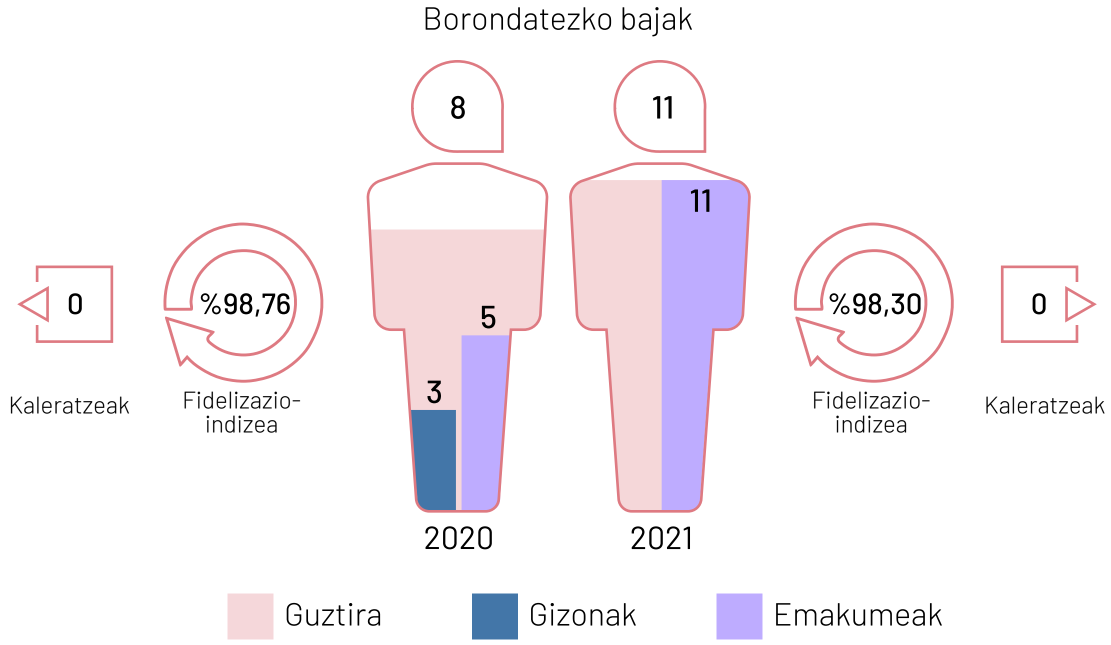
Grafikoa: Pertsonen banaketa kontratu-motaren arabera



Grafikoa: Pertsonen banaketa kontratu-denboraren arabera



Grafikoa: Pertsonen errotazioa



GRI 102 8

GRI 401 1

GRI 405 1

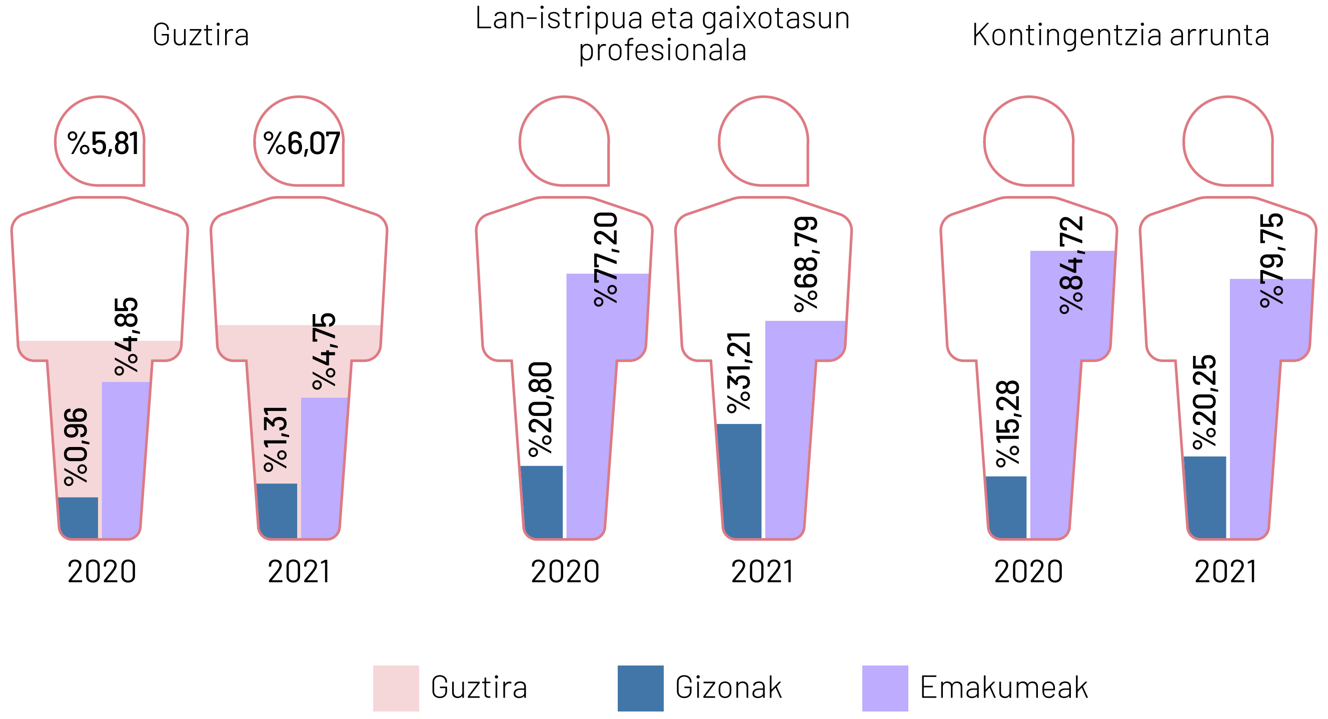
06.01

Pertsonak

Kontratazio-arloan mugak izan arren, eta aplikatzekoa den arau-esparruaren arabera, pertsonak kudeatzeko politikaren helburua pertsonak fidelizatzea da. 2021ean, kontratazioari dagokionez, behin-behinekotasuna murriztu egin da, kontratu mugagabeak dituzten 7 pertsona sartu direlako, eta lehendik zeuden 23 kontratu behin-behineko kontratu mugagabe bihurtu direlako. Behin-behinekotasunaren ratioa % 9,6 izan da (62 behin-behineko pertsona 646), eta 2020ko ekitaldian, berriz, % 10,42 (643ko behin-behineko 67 pertsona). 30 kontratu mugagabe horietatik, 23 emakume eta 7 gizon izan dira onuradun, hurrenez hurren.

Mutualiako plantillaren egonkortasun- edo fidelizazio-tasa oso altua da (% 98,30); txandakatze-indizea % 1,7koa izan da 2021ean, eta % 1,24koa 2020an (borondatezko kaleratzeak eta bajak barne, eszedentziarik hartu gabe). 2021ean, emakumeen borondatezko bajak guztizkoaren % 100 izan dira (11tik 11); 2020an, berriz, baja guztien % 62,50 izan ziren (8tik 5).

Grafikoa: Lanera ez agertzea



Ordainsariak

Mutualiako langileak Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten aseguru-erakundeen, berraseguruen eta mutualitateen arteko Hitzarmen Kolektibo orokorraren araupekoak dira, oinarrizko soldatak taldearen eta mailaren arabera murriztuta; beraz, ez dago soldata-alderik gizonen eta emakumeen artean.

Hala ere, hitzarmeneko oinarrizko soldatak % 5eko murrizketa jasan du 2010etik, Mutualiaren jarduera Estatuko Sektore Publikoaren barruan sartu eta Estatuko Aurrekontu Orokorren Legeetan sektore publikorako legez ezarritako aurrekontu-mugak aplikatu ondoren. 2016. eta 2017. urteetan, % 1 handitu da urte bakoitzean; 2018an, igoera % 1,75ekoa izan da (bi tartetan, % 1,5 urtarrilaren 1etik, gehi % 0,25 uztailaren 1etik); eta 2019an % 2,50ekoa (% 2,25ekoa 2019ko urtarrilaren 1etik, eta beste % 0,25 gehiagokoa, 2019ko uztailaren 1etik aurrerako ondorioekin). 2020az geroztik, zuzenean aipatu da Estatuko Aurrekontu Orokorrek langile funtzionarioentzako gehikuntza moduan zehaztuko dutena.

Mutualiaren batez besteko soldataren gaineko gehieneko soldataren ratioa 3,65ekoa da (Legeak arautzen duen zati aldakorra sartzen baldin badugu, 4,56koa da). Mutualiako langile finkoen gutxieneko soldatarekiko gehieneko soldataren ratioa 6,97koa da (Legez araututa dagoen 7,97ko zati aldagarria barnean dela).

Oinarrizko ordainsarian ez dago alderik gizonen eta emakumeen artean (Oinarrizko soldata, Bermatua, Esperientzia-osagarria eta plusak).

GRI 102 38

GRI 102 39

GRI 405 2

06.01

Pertsonak

2021eko uztailean, 902/2020 Errege Dekretua aplikatuz, erakundearen ordainsari-erregistroa egin zen, eta langileen legezko ordezkaritzari helarazi zitzaion, horretarako erabilita Berdintasun Ministerioaren beraren ordainsari-erregistroaren tresna. Horrekin batera, ordainsari globalen eta taldeen nahiz mailen araberako ordainsarien % 25eko edo gehiagoko ordainsari-diferentziak aztertu ziren, soldaten eta soldataz kanpoko kontzeptuen guztizko kopurua kontuan hartuta.

Soldata-arrakalaren analisiaren arabera, 2020ko ordainsari orokorrean % 25eko aldera ez dela iristen zehaztu dugu, ez batez bestekoetan, ez egiazko ordainsariaren erdikoetan, ez ordainsari parekatuan.

2021eko ekitaldian ere balio bereko lanpostuen balorazioa egin dugu, eta Berdintasun Batzordearen barruan ostera ere ordainsarien auditoria egitea erabaki, balorazioa garatuko duen agindua argitaratzen denean.

Gizarte-onurak

Mutualian, Enpresako Itunen arabera 28 ordu murriztu dira urteko lanorduak, erakundeari berez dagokion hitzarmenean jasotakoekin alderatuta; horrela, 1.662 orduko urteko lanaldia ezarri da.

Itun horien ondorioz, Mutualiako langileek ordainsaria hobetzen duten onura sozialak gozatu ahal dituzte, eta inguruabar hori 10etik 8,31ko puntuazioarekin baloratu zuten 2019an egindako azken asebetetze-inkestan.

Taula: Gizarte-onurak

Gizarte-onura	Lansarien taularen gaineko hobekuntzak
Eskolako laguntzak[1]	Haurtzaindegi 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.
Ezkontzagatiko eta jaiotzagatiko saria[2]	Jaiotza edo adopzioagatiko 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 jaiotzagatik, bigarren gradura arteko ahaideen heriotzagatik 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.

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

GRI 401 2

06.01 Pertsonak

Prestakuntza eta ezagutza kudeatzea

2021eko ekitaldian ezagutzaren kudeaketa sustatzen jarraitu dugu, proiektu estrategikoak hedatzeko eta garatzeko funtsezko mekanismo gisa, baina, jakina, aldatu egin da Mutualiako pertsonek prestakuntza eta ezagutza eskuratzeko duten modua, aurrez aurreko eredutik bideokonferentziak eta e-learninga era orokorrean erabiltzera igarota, taldeek hazten jarraitzea bermatzeko funtsezko tresna gisa.

Prestakuntzak gora egin du adierazle gehienetan, eta nabarmentzekoa da prestakuntza-ordu guztien kopurua % 42,20 hazi dela.

Prestakuntza ez-presentzialak, neurri txikiagoan bada ere, igotzen jarraitu du aurreko urtearekin alderatuta, pandemia-egoerak bere horretan jarraitu duelako. 2021eko ekitaldian, prestakuntzaren % 62,84 online garatu da.

Ezagutza hainbat mekanismoren bidez garatzen da Mutualian, eta horien artean aipatzekoak dira lantaldeak, saio klinikoak, arloetako saioak, simulazio-gelak edo kongresuetan eta kanpoko jardunaldietan parte hartzea. Gainera, prestakuntza-plan bat daukagu, jarraibide estrategikoekin eta definitutako proiektuekin bat datorrena.

2021eko ekitaldian prestakuntza-plataforma propio bat sortzeko lan egin da, bere baitan jasoko duena harrera-planetik online ikastaroetara bitarteko katalogo zabal bat, profil/lanpostu bakoitzari egokitutako prestakuntza-ibilbideekin. Plataforma hori 2022ko lehen hiruhilekoan egongo da martxan.

2021ean, barne-ezagutza zabaltzeko jardunaldiak egiten ere jarraitu da, Boga proiektuko Elkar Ezaguturen bitartez.

Tabla: Prestakuntzako datu garrantzitsuak

Prestakuntza-adierazlea	2020			2021		
	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Egindako prestakuntza-ekintzak	401	155	556	**343**	**123**	**466**
Bertaratutakoak, guztira	1.394	615	2.009	**2.012**	**733**	**2.745**
Prestakuntzako inbertsioa (milaka €)	-	-	108,1	**-**	**-**	**175,5**
Pertsonako prestakuntza-orduen batezbestekoa[1]	-	-	31,2	**-**	**-**	**43,49**
Prestakuntza orduak, guztira	12.841	5.664	18.505	**21.901**	**4.414**	**26.315**
Barne-prestakuntzako jardunaldien kopurua	-	-	81	**-**	**-**	**94**
Pertsonako barneko prestakuntza-orduen batezbestekoa[1]	-	-	7,05	**-**	**-**	**7,13**
Prestatzaile-kopurua	-	-	38	**-**	**-**	**58**

(1) Batez besteko plantilla kontuan hartuta

GRI 404 103

GRI 404 1

GRI 404 2

06.01 Pertsonak

Boga proiektua

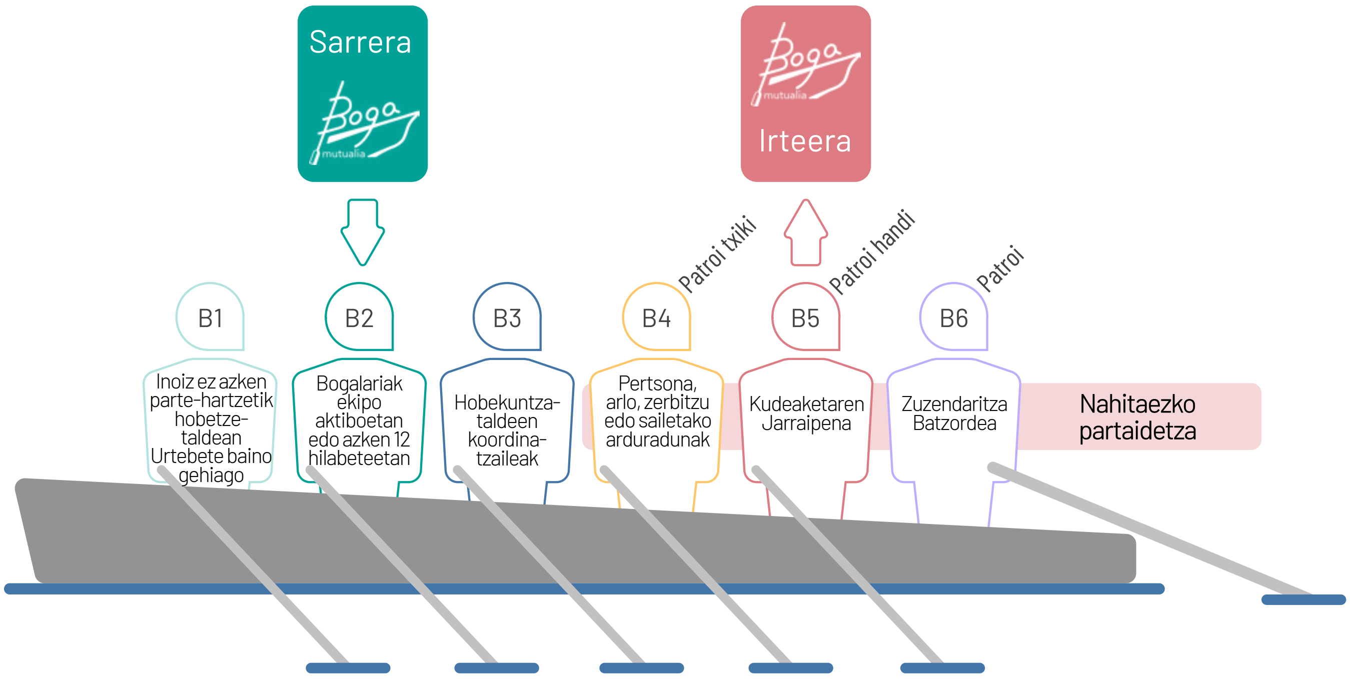
Pertsona guztiak hazteko eta garatzeko gunea da Boga; pertsonek, beren borondatez edo erakundean daukaten erantzukizunaren ondorioz, bakoitzaren jokabideak eta lidergoa garatu behar dituzte, balioekin bat etorrita. Bogako helburuak honako hauek dira:

- Lantaldean ahalik eta lider gehien lortzea, horien hazkundea bultzatuz eta lider berriak agertu daitezen giro eta kultura jakin bat bultzatuz, erakundean lanean ari diren pertsona guztiei aukerak emanez.
- Mutualian lider izateko modua adostea eta homogeneizatzea, liderraren definizioari eta balioei egokituta.
- Mutualiako postu erabakigarriak liderrek bete ditzaten lortzea, epe ertain edo luzean.
- Mutualiako pertsona guztien ibilbide profesionala eta pertsonala erakargarriagoa eta aberasgarriagoa izan dadin ahalbidetzea.

Espazioa bogalari-taldeetan oinarritzen da, erakundean daukaten lidergo-posizioa aintzat hartuta.

2021eko ekitaldian, 209 pertsonak hartu dute parte Boga proiektuan, hau da, batez besteko lantaldearen % 32k.

Grafikoa: Lidergo-profilak Bogan



2021ean egindako prestakuntza-garapenaren alderdirik garrantzitsuena etikari buruzkoa izan da. Deustuko Unibertsitateko Etika Aplikatuko Zentroan, Kudeaketaren Jarraipenerako Taldean, Enpresa Batzordean eta liderren kolektiboan (Boga) gauzatu den prestakuntza-programa baten bidez, enpresa-etikari buruzko saio aurrez aurreko eta online batzuk egin dira, besteak beste, ondorengo gai hauek jorratuz: antolamenduko etika eta kultura, lidergo etikoa, enpresen balio etikoak edo erabakiak hartzearen balio pertsonalak eta alderdi etikoak.

Zehatz adierazita, 2021eko ekitaldian etikari buruzko bi ikastaro egin dira Boga proiektuko pertsonentzat "Antolamenduko etika I" eta "Antolamenduko etika II", eta 124 eta 126 lagunek hartu dute parte, hurrenez hurren.

06.01

Pertsonak

GRI 403 103

GRI 403 1

GRI 403 2

GRI 403 3

GRI 403 4

GRI 403 5

GRI 403 9

GRI 403 10

GRI 404 103

GRI 404 2

Segurtasuna, osasuna eta ongizatea lanean

Laneko segurtasunaren eta osasunaren arloan garatutako jarduerek istripuak gutxitzen eta gaixotasun profesionalak prebenitzen laguntzen dute, baita langileen ongizatea eta osasuna sustatzeko ezarritakoak ere, eta horrek bizi-kalitatea hobetzen laguntzen du.

2021eko ekitaldian, pandemiak eragindako egoeragatik 2020an hasitako berariaz egindako kudeaketari eutsi behar izan zaio, eta, horregatik, prebentzio-ahaleginak eta erakundearen arduraldiko zatirik handienak COVID-19aren prebentzioaren inguruko alderdietan ardaztuta jarraitu du.

2021ean gertatu diren baja egin beharreko 9 lan-istripuetatik 6 COVID gaitzak eragindako kutsatzeei dagozkie, eta 2020ko ekitaldian ez zen bat bera ere gertatu horren eraginez.

Taula: Ezbeharren adierazleak

Adierazlea	2020	2021
Lan-istripuak (lanaldian eta bajarekin)	3	**9**
Baja duten in itinere istripuak	4	**4**
Baja-egunak (guztira, in itinere barne	294	**401**
Ikertutako gertaerak	48	**50**

Taula: Ezbehar-indizea, sexuaren arabera

Indizea sexuaren arabera	2020		2021	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Baja duen gertakariaren indizea	4,35	5,69	**17,09**	**5,62**
Gertakari osoaren indizea, bajarekin eta bajarik gabe	44,97	51,13	**51,28**	**28,09**

Taula: Ezbehar-indizea, lurraldeka

Adierazlea x lurraldea	2020				2021			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4
Baja duen gertakariaren indizea	5,67	6,57	0	0	**22,81**	**6,33**	**0**	**0**
Gertakari osoaren indizea, bajarekin eta bajarik gabe	34,02	26,27	12,34	0	**59,88**	**31,66**	**35,33**	**0**

06.01

Pertsonak

Familia, lana eta bizitza pertsonala uztartzea

2021ean, Mutualiak 2021-2024 aldirako Berdintasunerako VI. Plana egin du, langileen legezko ordezkariekin negoziatuta (LLO), eta 901/2020 eta 902/2020 Errege Dekretuetan diagnostikoaren edukiei buruz ezarritako betekizunei eta plana 8 jarduera-eremuetako helburu eta ekintzetan egikaritzeari erantzunez, ordainsarien auditoria eta Plana REGCONean erregistratzea egin ditugu.

2021eko ekitaldian, kontziliaziorako 385 neurri bideratu dira, eta horietatik 289, % 76,06, emakumeek baliatu dituzte, erantsitako koadroan jasota dagoenaren arabera. Hala, egiaztatu da emakumeak direla gehienbat neurri mota horiek eskuratzen jarraitzen dutenak.

Antolaketa-malgutasunari dagokionez, aintzat hartuta nola aldi baterakoa hala espaziala, lanaldiaren malgutasun-neurriak mantendu egin dira, eta, horren ondorioz, ez da lanaldi-murrizketak eskatu beharrik izan. Era horretan, neurri horiek baliatzen dituzten pertsonek eroste-ahalmenaren mailari eusteko laguntza bat jaso dute, batik bat emakumeek, neurri horiek gehien eskatzen zituen kolektiboa emakumeena baitzen. 2021eko ekitaldian, ordutegiaren, antolamenduaren eta saileko malgutasun-neurri horiei 246 pertsona atxiki zaizkie, pandemia dela-eta urrutiko lana duten pertsonak kontuan hartu gabe.

Taula: Bateragarritasun-neurriak

Bateragarritasun-neurriak	2020			2021		
	Emaku-meak	Gizonak	Guztira	Emaku-meak	Gizonak	Guztira
Lanaldi-murrizketak	59	2	61	**49**	**3**	**52**
Lanaldi-murrizketak + murrizketa metatzea	5	5	10	**5**	**1**	**6**
Soldatarik gabeko eszedentziak eta baimenak	47	9	56	**50**	**11**	**61**
Edoskitzaroa metatzea	9	1	10	**7**	**4**	**11**
Guraso-baimena	-	-	-	-	-	-
Guraso izateagatik kontratua eteteko hobaria	-	-	-	-	-	-
Lantokia aldatzea eta etxera hurbiltzea	20	3	23	**8**	**1**	**9**
Antolaketa-malgutasuneko neurriak (ordutegi-malgutasuna, nahierara lan egitea, etab.)	176	72	248	**170**	**76**	**246**
Telelana[1]	-	-	169	-	-	**126**
Guztira	465	156	621	**289**	**96**	**385**

(1) pandemia-garaian ezarritako telelaneko salbuespen-neurrien ondorioz, 2020ko eta 2021eko datua egunero konektatutako pertsonen batez bestekoa da, eta ezin da sexuaren araberako segmentaziorik ezarri. 2021ean oraindik ez dago onetsita Mutualian urrutiko lana arautuko duen esparru bat, eta, beraz, oraindik kontziliazio-neurritzat hartzen da.

GRI 401 3

06.01

Pertsonak

Lanaldia malgutzeko atalean urrutiko lana da nabarmenena, 2020an pandemia zela-eta hasitako neurriei 2021ean ere eutsiz.

2021eko abenduan, urrutiko lana ezartzeko esparru-akordio bat lortu da, Urrutiko Lanari buruzko 2021eko uztailaren 9ko 10/2021 Legean oinarrituta. Lege horretan, esparrua araututa dago, bai % 30etik beherako kasuetarako, bai hortik gorakoetarako, eta gerta daitekeen kasu bakoitzera egokitzeko aukera-sorta zabala dago eratuta. Esparru hori Zuzendaritzak eta LLOk sinatu zuten 2021eko abenduaren 27an, eta, ondoren, SARA SAREAren bidez, gure kontroleko eta tutoretzako organora igorri zen, Gizarte Segurantza eta Antolamenduko Zuzendaritza Nagusira.

Gainera, langileek etxetik hurbilago lan egin dezaten, erraztu egin da absentzia luzeetako aldietan barne-ordezkapenak bideratzea, eta 2021ean 9 aldaketa/hurbilketa gertatu dira, 8 emakumeenak eta gizon 1ena. Ekitaldi honetako aldaketen kopurua murriztu egin da, lanpostuetako pertsonen egonkortasuna handiagoa izan baita, iraupen luzeagoko absentziak izan direlako.

Taula: Bateragarritasunari laguntzeko esleitutako beste baliabide batzuk

Baliabideen erabilera	2020	2021
Ondorengoa jaiotzeagatiko hobari ekonomikoa	3.000,00 €	**3.600,00 €**
Langileen seme-alabentzako eskola-	86.797,05 €	**91.041,96 €**
0-3 urteko langileen seme-alabentzako laguntza	2.444,44 €	**3.078,50 €**
Guztira	92.241,49 €	**97.720,46 €**

06.02 Barneko komunikazioa

Mutualiaren kultura korporatiboa ez dago ulertzerik barne-komunikazioko estrategiarik gabe, horrek eskaintzen baititu langile guztien arteko lankidetza, gogobetetzea eta kide izatearen harrotasuna bultzatzeko beharrezko tresnak.

Ideia horrekin, eta langileak nahiz zentroak geografikoki kontzentratzeak ematen dituen aukerekin, zuzeneko komunikazioa eta komunikazio pertsonala lehenetsi dira. Horrenbestez, hilero egiten dira barne-komunikazioko bilerak, zeintzuetan arduradunek euren taldeei helarazten dieten Kudeaketaren Jarraipeneko bileretan landu den informazio guztia. Gainera, bilera horietan komunikazioa bi norabidekoa da, eta eguneroko hainbat gai ere jorratzen dira.

Pandemia hastearekin batera, barne-komunikazioa inoiz baino garrantzitsuagoa bihurtu zen, batez ere ziurgabetasuneko eta beldurreko lehen hilabete haietan; izan ere, lan-baldintza seguruak izateko ez zen nahikoa prebentzio-neurriak hartzea, oso garrantzitsua zen jendea lasaitzea, aholkuak, prozedurak eta abar emanez. Hasiera-hasieratik, aski erabakigarria izan zen zuzendari kudeatzailearen inplikazio eraginkorra, Krisi Batzordearen buru lanetan, bilera bakoitza bukatutakoan hartutako erabakien berri emanez Mutualiako langile guztiei.

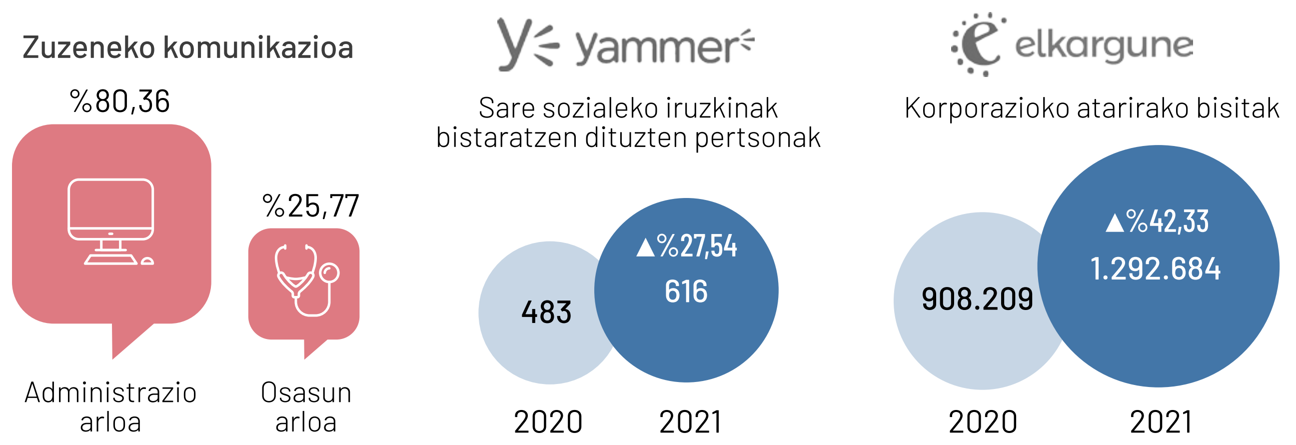
2021eko ekitaldian, pandemiaren egoera intentsitate desberdinez mantendu da, eta orokortu ziren neurri batzuek, hala nola urrutiko lanak, Mutualiako pertsonen arteko harremanen egunerokotasuna baldintzatzen jarraitu dute.

Mutualian baloraziorik onena jaso duen komunikazio-modua presentziala izanik (barne-komunikazioari buruzko inkesta Mutualian, 2018), zalantzak geneuzkan urrutiko lanak langileen pertzepzioan izan zezakeen eraginaren inguruan. Zorionez, Mutualian azken urteotan eraldaketa digitalean egindako aurrerapausoari esker, komunikazio mota horiek bideo-bileren bitartez egiten jarraitu ahal izan dira, zeinetan, batez ere, elkarrizketak mantentzen jarraitu ahal zen. 2021eko ekitaldian, komunikazio mota horren irismena neurtzeko sistema berri bati ekin genion, eta emaitza desberdinak eskuratu genituen aztertutako arloaren arabera; hala, administrazio-arloetan langileen % 80,36ra iritsi zen, eta osasun-arloetan, ostera, % 25,77ra. Datu horiek erakusten dutenez, alde batetik, urrutiko lanak ez dio eragin zuzeneko komunikazioari (bide telematikoen bitartez bada ere), eta beharrezkoa da osasun-arloetako pertsona gehiagorengana iristea; izan ere, beste kanal batzuen bidezko komunikazioa osatzen badute ere, posta elektronikoa edo Elkargune, esaterako, benetako noranzko biko komunikazioa aurrez aurreko zuzeneko komunikazioarekin gauzatzen da.

Era berean, oso garrantzitsua izan da Elkargune atari korporatibora edozein kokalekutatik sartu ahal izatea, eta, horren ondorioz, pandemia hasi zenetik erabilera etengabe handitu da. Elkarguneko bistaratzeak % 42,33 hazi dira 2021eko ekitaldian, aurreko urtearekin alderatuta, baina elkarrekintza maila (iruzkinak, gustukoak ditut, eta abar) aurreko ekitaldiaren oso antzekoa izan da. 2021eko azken hiruhilekoan atari korporatiboaren bertsioa aldatzeko prozesua hasi zen, erabilera-esperientzia hobetzeko, batez ere gailu mugikorren bidezko erabileran.

Bestalde, Yammer, Teams eta halako elkarlanerako tresnei esker, taldeak kohesionatuta mantendu dira, eta ez da langileen parte-hartzea murriztu denik nabaritu.

Grafikoa: Barne-komunikazioko zenbait adierazle



06.03 Bezeroen eguna

Urtero, urtarrilaren amaieran, eta Mutualiako egutegietan hitzez hitz markatutako egun batean, barne-ekitaldi bat egiten da, “Bezero Eguna” izenekoa, gogorarazteko balio diguna beti zerbait hobetu daitekeela bezeroei dauzkaten behar guztietarako eskaintzen diegun esperientzian eta zerbitzuan, haiek direnak direla ere, izan enpresak, izan langile autonomoak, izan besteren konturako langileak, izan aholkulariak, eta abar. Kontua da konpainiako pertsona guztiak helburu hori lortzera bideratzea, hori baita Mutualiaren izateko arrazoiaren atal bat, asmo korporatiboa lortzeko modurik onena.
2021eko ekitaldian, pandemia-egoerak markatutako Bezeroen Egunaren hamargarren edizioa ospatu genuen, “hain urrun… hain hurbil” lemarekin, hain zuzen ere osasun-krisiak eragindako egoeragatik, hainbat eratako bezeroei eskaintzen zaizkien harreman eta zerbitzuetan eragina izan duena.
Ospakizun bakoitzean, azken ekitaldian nabarmendutako gertaerak errepasatzen dira, jasotako kexak eta eskerrak berrikusten dira, erronkak ezartzen dira eta, batez ere, antolakundeko pertsona guztien ahalegina eskertzen da.

Aurrez aurreko bileren edo bilera telematikoen bidez, kudeaketa-taldeko langileek arloei egiten dizkiete aurkezpenak, eta inpresio eta iradokizun guztiak jasotzen dituzte.

Ekitaldi honek harrera bikaina izan du Mutualiako pertsona guztien artean, eta “Iradokizunik onenaren saria” emateko ere baliatu da aukera, urteko azken hiruhilekoan bezeroek iradokizunak egin ditzaten, Mutualiak eskaintzen dituen zerbitzuen kalitatea hobetzeko.

Irudia: “Bezeroaren Eguna” 10 urtez ospatzearen laburpena

07

Ildo estrategiko 03: Berrikuntza zerbitzuetan

índice

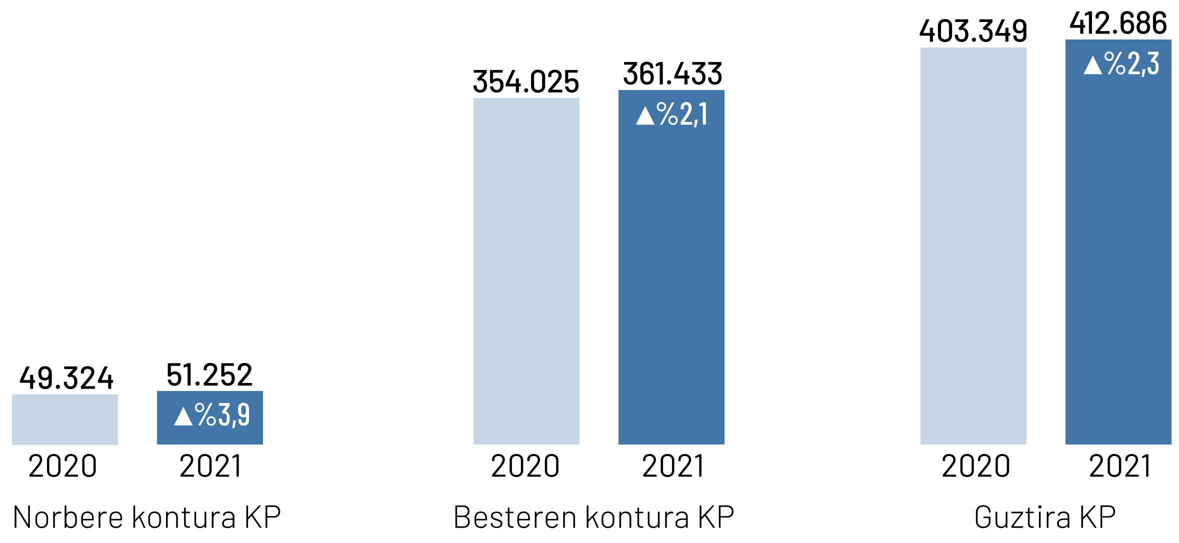
07.01

Babestutako pertsonak

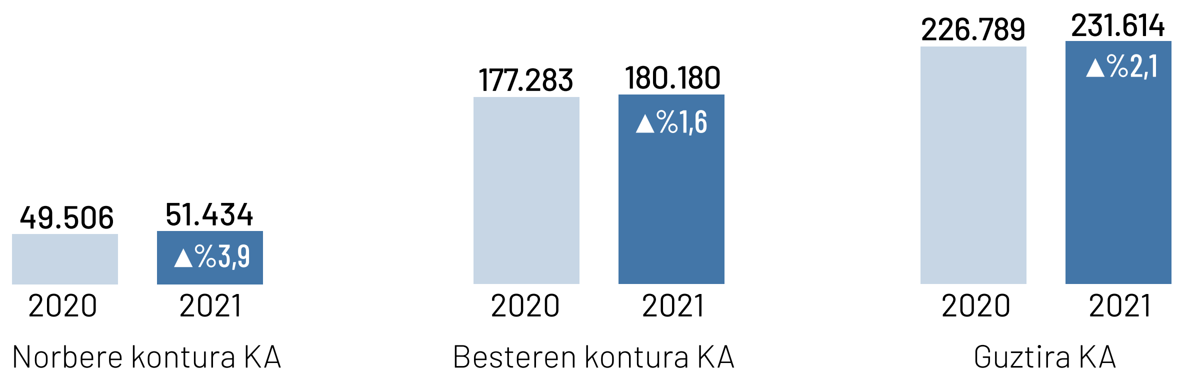
Mutualiak, Gizarte Segurantzarekin Elkarlanean diharduen Mutua izanik, osasun eta ekonomia arloetan zerbitzuak ematen ditu eta prebentzio-jarduerak egiten ditu enpresa elkartuentzat, besteren konturako langile babestuentzat eta mutualitateari atxikitako norbere kontuko Langile Autonomoen Erregimen Orokorrera atxikitako pertsonentzat.

3. ildo estrategikoaren erronka da "mutualitate bizkorra izatea, eta puntakoa zerbitzuak emateko berrikuntza txertatzen". Baina, zein kolektibori eman behar dizkio zerbitzuak Mutualiak?

Grafikoa: Pertsona babestuak. Batez besteko afiliazioa Kontingentzia Profesionalean (KP)



Grafikoa: Pertsona babestuak. Batez besteko afiliazioa Kontingentzia Arruntean (KA)



Mutualiak babesten duen kolektibo osoa Kontingentzia Profesionalerako babestua da, baina Kontingentzia Arrunta % 56,12k soilik du Mutualiarekin babestuta, eta, kasu horretan, GSIN Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak estaltzen du kontingentzia hori.

Mutualiako kolektibo babestuaren % 94 EAE Euskal Autonomia Erkidegoaren barruan dago, eta batez besteko biztanleria afiliatua osatzen duten 412.696 pertsonak modu proportzionalean banatuta daude lurraldeen arabera, era honetan:

Grafikoa: Kontingentzia profesionalean babestutako pertsonak, lurraldeen arabera banatuta

GRI 418 103

07.02 Osasun-asistentzia

2021ean, osasun-jarduera orokorra % 12,18 hazi da aurreko ekitaldiko jarduerarekin alderatuta, eta 2020an 288.282 osasun-jarduera izatetik 2021ean 323.397 izatera igaro gara. Gorakada handi hori gorabehera, osasun-jardueraren bolumena ez da oraindik 2019ko ekitaldiko pandemia aurreko mailara iritsi, eta nabarmen agertu da COVID-19aren pandemiako egoerak lan-bizitzan eragina izaten jarraitu duela eta orain ere ondorioak dauzkala. Banan-banan hartuta, nabarmentzekoa da fisioterapia-saioak gehitu izana, jarduera % 15 baino gehiago hazita.

Hazkunderik txikiena izan duten jarduerak ebakuntza kirurgikoak izan dira: % 7,8, aurreko urtean pandemiaren ondorioz izandako beherakada txikiagoaren eraginez. Adierazle hori 2019ko ekitaldiaren antzeko zifretan dago.

Osasun-jardueretan eta jarduera soziosanitarioetan aritzen diren langileen artean, COVID-19ak eragindako lan-istripu gisa aitortutako patologien diagnostiko ohikoenak nabarmen murriztu dira 2021ean: 2020an izandako baja guztien % 17,79 ziren, eta 2021ean, berriz, % 5,46.

Taula: Osasun-jarduera orokorra

jarduera	2020	2021	▲▼ %
Lehenengo kontsultak	47.769	**52.705**	▲%10,33
Hurrengo kontsultak	111.050	**123.277**	▲%11,01
Ebakuntza kirurgikoak	1.628	**1.755**	▲%7,80
Proba diagnostikoak	42.348	**46.982**	▲%10,94
Fisioterapia-saioak	85.487	**98.678**	▲%15,43
Guztira	288.282	**323.397**	▲%12,18

Kontingentziako osasun-jarduerak Mutualiaren osasun-jarduera orokorraren ia % 92 osatu duenez, adierazle bakoitzaren portaera orokorraren antzekoa da, eta nabarmentzekoa da fisioterapia-saioetan izandako % 16,29ko hazkundea, ondorengo taulan jasota ageri den bezala.

Taula: Osasun-jarduera Kontingentzia Profesional

jarduera	2020	2021	▲▼ %
Lehenengo kontsultak	38.274	**41.924**	▲%9,54
Hurrengo kontsultak	100.320	**111.097**	▲%10,74
Ebakuntza kirurgikoak	1.574	**1.697**	▲%7,81
Proba diagnostikoak	41.176	**45.721**	▲%11,04
Fisioterapia-saioak	82.600	**96.058**	▲%16,29
Guztira	263.944	**296.497**	▲%12,33

07.02

Osasun-asistentzia

Hurrengo taulan ikusgai daude kontingentzia profesionaleko diagnostiko ohikoenak, diagnostiko horietako bakoitzak kasu guztiekiko osatzen duen ehunekoa, kalte-ordaina jasotzeko egunei buruzko ehunekoa, hau da, baja-egoeragatik prestazioa ordaintzen den egunen portzentajea, eta, azkenik, diagnostiko bakoitzaren baja-egunen batez besteko iraupena.

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

Diagnostikoak	% kasu guztiekiko		Kalte-ordaina jaso duten egunen %		Batez besteko iraupena (egunak)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Mina bizkarraren behealdean	%6,29	**%7,09**	%3,75	**%3,98**	22,57	**21,22**
COVID - 19	%17,79	**%5,46**	%12,21	**%6,96**	25,98	**48,17**
Muskulu-kontraktura, beste kokapen bat	%4,35	**%4,76**	%2,23	**%2,32**	19,36	**18,39**
Zehaztu gabeko zauri irekia beste eskuko hatz batean, azazkala kaltetu gabe, hasierako kontaktua	%2,94	**%3,30**	%1,11	**%1,23**	14,22	**14,1**
Bizkarrezur-zerbikaleko lotailuetako bihurritua, hasierako kontaktua	%1,97	**%2,30**	%1,93	**%1,98**	37,11	**32,45**
Eskuin orkatilako lokailu kalkaneoperoneoko bihurritua, hasierako kontaktua	%1,71	**%2,01**	%1,23	**%1,36**	27,09	**25,43**
Zerbikalgia	%1,61	**%1,98**	%1,50	**%1,44**	35,3	**27,42**
Ezker orkatilako lokailu kalkaneoperoneoko bihurritua, hasierako kontaktua	%1,54	**%1,84**	%1,08	**%1,15**	26,48	**23,61**
Lunbagoa ziatikarekin, zehaztu gabeko aldea	%0,93	**%1,13**	%1,30	**%1,30**	53,12	**43,59**
Toraxaren aurreko eskuineko paretaren kontusioa, hasierako kontaktua	%0,76	**%1,12**	%0,41	**%0,58**	20,64	**19,63**
Entesopatia, zehaztu gabea	%1,02	**%1,08**	%0,80	**%0,68**	29,62	**23,75**
Bizkarrezurreko mina	%0,87	**%1,07**	%0,43	**%0,43**	18,56	**15,07**
Gainerakoak	%58,21	**%66,86**	%72,03	**%76,60**	46,43	**42,84**

07.02

Osasun-asistentzia

Kontingentzia Arruntean egindako osasun-jarduerari dagokionez, adierazleak berreskuratzeko arloan izan duen portaera Kontingentzia Profesionalaren antzekoa izan da, baina 2019an egindako 42.415 asistentzien kopurutik urrun dabil hala ere. Joera jarraitu ez duen adierazle bakarra fisioterapia-saioena izan da, % 9,25 murriztu baita aurreko urtearekin alderatuta, eta, 2019arekin alderatuta, murrizketa % 54,6koa izango litzateke.

Taula: Osasun-jarduera Kontingentzia arruntean

jaurdera	2020	2021	▲▼ %
Lehenengo kontsultak	9.495	**10.781**	▲%13,54
Hurrengo kontsultak	10.730	**12.180**	▲%13,51
Ebakuntza kirurgikoak	54	**58**	▲%7,41
Proba diagnostikoak	1.172	**1.261**	▲%7,59
Fisioterapia-saioak	2.887	**2.620**	▼%9,25
Guztira	24.338	**26.900**	▲%10,53

Hirugarrenentzako osasun-laguntza

Asistentzia-baliabideak optimizatzen laguntzeko, Mutualiak osasun-arreta zabaldu du babestutako biztanleriaren kolektiboetatik harago, eta osasun-zerbitzuak eskaini dizkie hirugarrenei, beste mutualitate batzuei edo Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari. Laguntza-mota horrek diru-sarreren bolumen bat eratu du, baina, 2020ko ekitaldian pandemiako egoerak eragina izan bazuen ere, 2021ean pandemia aurreko edozein urtetan bezalatsu jokatu du.

Taula: Hirugarrenei emandako osasun-laguntzaren fakturazioa

jaurdera	2020	2021	▲▼ %
Juridikoak/Trafiko istripuak	505.176,25 €	**605.153,24 €**	▲%19,79
Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten beste mutualitate batzuk	318.884,92 €	**429.822,18 €**	▲%34,79
Rama Korporazioaren mutualitateak	195.385,22 €	**235.932,46 €**	▲%20,75
EJren Osasun Saila/Osakidetza	189.818,15 €	**184.834,76 €**	▼%2,63
Enpresa autoaseguratzaileak	161.576,51 €	**156.608,10 €**	▼%3,07
Beste batzuk	11.942,74 €	**23.265,18 €**	▲%94,81
Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN)	6.356,83 €	**6.715,70 €**	▲%5,65
Guztira	1.389.140,62 €	**1.642.331,62 €**	▲%18,23

GRI 102 2

GRI 102 7

07.03

Osasun-kudeaketa

OKZ Osasun Kudeaketako Zuzendaritzaren bitartez zentralizatzen eta koordinatzen da Osasun Kudeaketa, eta hor kokatuta daude Osasun Arlo osora iristen diren proiektu eta ekintza guztiak.

OKZk asistentzia arloko efizientzia eta kalitate ildoak ikuskatzen ditu, hau da, kontingentzia arrunta, kontingentzia profesionala (EHB, ABE, HEA, ATZ) eta Osasun Arloko batzordeak.

Osasun Arloko batzorde horiek egindako lanak Mutualia osoari eragiten dioten beharrei erantzuten die, eta, kasu jakin batzuetan, AENORen auditorietan edo barne-auditorietan jasotako oharren bitartez agerian geratu da horien beharra. Gaur egun, hamalau batzorde daude martxan, eta jarraian zehaztuta daude horien artean eraginkortasunarekin lotura handiena dutenak, memoria honetako 8.4 puntuan zehazteko utzita pazienteen segurtasunera gehien bideratuta daudenak.

Irakaskuntza, Prestakuntza eta Ikerketa Batzordea (IPIB)

Batzorde honen barruan daude Mutualian prestakuntzaz arduratzen diren pertsonak eta lurralde bakoitzeko Osasun Arloko prestakuntza-arduradunak. Prestakuntza-plana eta memoria zientifikoa egiten ditu, zeinetan hainbat alderdi nabarmenduta dauden, hala nola Mutualiaren ekoizpen zientifikoaren gorakada nabaria, bai eta Mutualiak gizartearekin duen inplikazio sendoa ere, irakaskuntza-erakundeekin (EHU, Deustuko Unibertsitatea, Bilboko Zientzia Medikoen Akademia, etab.) lankidetzan aritzen diren langileen bitartez, orobat Mutualian prestakuntza praktikoa jasotzeko pertsonak bidaltzen dituzten erakundeekin irakaskuntza-hitzarmenak eginez.

Ospitalizatzeko Erizaintzako Batzordea

2021ean zehar, batzorde horrek hainbat prestakuntza-bideo ondu ditu, eta ebakuntza-gelaz kanpoko prozedura inbaditzaileetarako egiaztatze-zerrenda bat garatzen ari da, ospitaleetan gero eta ohikoagoa baita hori, bai eta eguneko ospitaleetan erizaintzako prozeduretarako ere; Mutualiari dagokionez, ospitaleratzeen kopuruan egunean bertan etxeratzeko ospitaleratzeek nabarmen gainditu dituzte gaua igarotzekoak.

Irudi bidezko Diagnostikoko Batzordea

Batzorde hori 2021ean sortu da, kudeaketa-plana prestatuta, eta 2022-2023 biurtekorako helburu nagusitzat dauka Mutualiako erradiodiagnostiko-zerbitzuak egiaztatzea.

Larrialdietako Batzordea

2021ean, jarduera nagusiak honako hauek izan dira: kudeaketa-plana egitea, laguntza-zentroetako langileei, "Anputazioei buruzko heziketa" ardatz hartuta, prestakuntza ematea, eta prestakuntza-ildo nagusiak berrikustea, hala nola "Mutualian harrera eta lehen laguntza" egitea edo pandemiara egokitutako "BBB (oinarrizkoa eta aurreratua)", geldialdi-orgak eta motxilak ere egokituta.

Transfusioen eta Giza Ehunen Batzordea (TGEB)

Mutualia osorako erabilgarri 2021az geroztik, lehen Ercilla Klinikan bakarrik izan eta gero.

Osasun Arloko Garapen Informatikoetako Batzordea

Osasun-kudeaketari estu lotutako batzordea da, hor aztertzen, lehenesten eta kontrolatzen baita Osasun Arloko eskaeren ondorioz gertatzen den garapen informatikoa.

2021eko ekitaldian, interes-taldeen artean elkarrekin erlazionatzeko moduko historia klinikoa garatzeko proiektua landu da. Horrez gain, 2021ean Mutua Montañesa Rama Korporazioaren aplikazioan txertatu da (truke-fitxategia), eta GSINeko medikuek Gehitu historia klinikoaren aplikazioa eskuratzeko aukera izan dute.

2021ean beste mugarri batzuk ondorengo hauek izan dira: ospitaleratze-solairuan farmakoen preskripzio digitala, COVID-19aren aginte-taula, APPean fisioterapiako bideoak sartzea, larrialdietako eta eguneko ospitaleko DGMO Datuen Gutxieneko Multzo Oinarrizkoa, erradiologiako zitazio programatua, onarpen digitala, inkesta telematikoak mugikorraren bidez eta txosten medikoen eredu berriak.

Dokumentazioko eta Historia Klinikoko Batzordea

2021ean, "Historia klinikoaren eskuliburua" egitea izan du ekintza nagusia, zeina Mutualiako Zuzendaritza Batzordeak onesten duenean, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari bidaliko dioten.

Fakturazio Arriskuen Batzordea (FAB)

Batzorde horrek hainbat urte daramatza arrakastaz lanean gure jarduna GSAZN Gizarte Segurantzaren Antolamendurako Zuzendaritza Nagusiaren araudira egokitzeko, baimendu gabeko jarduerak egiteko arriskua murrizteko eta hirugarrenei osasun-laguntza behar bezala fakturatzen zaiela bermatzeko.

Farmaziako Batzordea

Bi urtez jardun ezinik egon ondoren, 2021ean berriro ekin zion jarduerari, eta 2021erako eta 2022rako kudeaketa-plana egin zuen.

OKZk "Bide klinikoak" garatzea ere bultzatu du, hobekuntza-talde espezifikoen bitartez; talde horiek ez dira batzordetzat hartzen, daukaten helburua zehatza delako eta iraupen mugatua dutelako, baina gaur egun jarduera eta lan-karga esanguratsua daukate.

Patologia nagusi bakoitzerako jarduera klinikoko protokolo bat egitea da helburua. Protokolo bat izateaz gain, kalitate- eta gogobetetze-adierazleak txertatu nahi ditu, eta pazientearentzat balioa erantsi, eduki horiek Gehitun integratzeko, profesionalentzako laguntza dinamiko gisa (txatbot erakoa). 2021ean lerroak zabaldu dira lunbalgian, karpoko tunelaren sindromean, belauneko eta sorbaldako patologia akutuan, baita min akutuan eta min kronikoan ere.

Kanpoko osasun-laguntza

Mutualiaren jardueraren zati garrantzitsua osatzen du pertsona babestuei kanpoko zentroetan ematen zaien osasun-laguntzak, esate baterako, beste mutualitate laguntzaile batzuenetan, osasun-zerbitzu publikoenetan edo laguntza-zentro pribatuenetan. Hori zati garrantzitsua da, hirugarrenen osasun-jarduerari erantzuten baitiogu, zeinak, gainera, administrazio- eta koordinazio-lan handia eskatzen duen.

Kanpoko zentroetan ematen den arretan Mutualiaren asistentzia-kalitatearen irizpideak eta estandarrak mantentzen saiatzeko, honako esparru hauetan ari gara lanean:

- Zentro laguntzaileak optimizatzea: Zentro laguntzaileak aldizka berrikusi eta lehenetsi, kalitate-irizpideen, asistentzia-kalitatearen eta funtzionamendu-sistematikaren arabera. RAMA Korporazioan integratuta dauden zentroekin ekin zaio lan horri, artatze gehienak horiek egiten dituztelako, eta Mutualiak hitzarmena eginda duen gainerako zentro laguntzaileekin eta mutualitateekin jarraitu dugu.
- Kontingentzia-irizpidea bateratzea: Pazienteak zentro laguntzaile nagusietan dauzkan mediku arduradunekin komunikazio bat lotzen da, Mutualiaren kontingentzia-irizpideen berri ematen zaie, horren bitartez artatutako pertsonaren pertzepzioa berdina izan dadin, arreta emango zaion zentroa edozein izanda ere.

2021eko ekitaldian, 8.909 asistentzia egin dira Mutualiatik kanpoko zentroetan.

07.04

Prestazio ekonomikoak

2021eko ekitaldian, Gizarte Segurantzako prestazio ekonomikoen 277.030 eskaera kudeatu dira guztira, eta 2020aren aldean % 10,17ko igoera izan da. Prestazio ekonomikoen kudeaketa-bolumen horretan eragin nabarmena izan du pandemia-egoerak, 2019an kudeatu zuten kopurua 105.711 eskaerakoa izan baitzen.

Prestazioen arloko pertsonen konpromisoari esker, pandemia aurreko egoeran eragindako % 162ko igoera handi horri erantzun ahal izan zaio, kudeaketaren eraginkortasun- eta efizientzia-ratioak mantenduz eta prestazio berriek zeuzkaten ezaugarrietara egokituz, hala nola COVID-19 espedienteetatik eratorritakoetara.

Taula:Laguntza jaso duten prestazioen kopurua

Prestazioak	2020	2021	▲▼ %
Kontingentzia arruntengatiko Aldi Baterako Ezintasuna	145.595	**158.947**	▲%9,17
Ordainketa eskuordetua	129.955	**142.863**	▲%9,93
Zuzeneko ordainketa	15.640	**16.084**	▲%2,84
Kontingentzia Profesionalengatiko Aldi Baterako Ezintasuna	13.933	**18.906**	▲%35,69
Ordainketa eskuordetua	12.318	**17.270**	▲%40,20
Zuzeneko ordainketa	1.615	**1.636**	▲%1,30
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua	1.694	**1.755**	▲%3,60
Gertakari profesionalen ondoriozko sekuelak eta heriotzak	1.126	**863**	▼%23,36
Baliaezintasunik gabeko Lesio Iraunkorrak eta Ezintasun Iraunkor eta Partziala	992	**705**	▼%28,93
Pentsiorako eskubidea ematen duen ezintasuna eta Heriotzagatiko prestazioak	134	**158**	▲%17,91
Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea	220	**235**	▲%6,82
Langile autonomoen jarduera etetea	93	**271**	▲%191,40
Besteren kontuko COVID-19 espediente kopurua	84.160	**89.605**	▲%6,47
Norbere kontuko COVID-19 espediente kopurua	4.640	**6.448**	▲%38,97
Guztira	251.461	**277.030**	▲%10,17

Prestazio ekonomikoak

Hurrengo koadroetan, kontingentzia profesionalagatik emandako prestazioen espedienteen xehetasunak ageri dira, hala nola EHB Ezintasuna, Heriotza edo Bizirautearena, HEA Haurdunaldiko eta Edoskitze naturaleko Arriskua edo ATZ Adin Txikikoen Zaintzarena.

Taula: Baliaezintasun-, heriotza- eta biziraupen-espedienteak

Prestazioak	2020	2021	▲▼ %
Baremoak (Elbarritasuna eragiten ez duten lesioak)	979	688	▼%29,72
Ezintasun iraunkor partziala	13	17	▲%30,77
Ezintasun iraunkor osoa	72	79	▲%9,72
Ezintasun iraunkor absolutua	8	16	▲%100,00
Baliaezintasun handia	1	0	▼%100,00
Hildakoak	53	63	▲%18,87
Guztira	1.126	863	▼%23,36

Taula: Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arrisku-espedienteak

REL	2020	2021	▲▼ %
Haurdunaldiko arriskuko espedienteen kopurua	1.666	1.735	▲%4,14
Edoskitze naturalaren garaiko arriskuko espediente kopurua	28	20	▼%28,57
Guztira	1.694	1.755	▲%3,60
Tramitatzeko epea (prestazioa kobratzen hasi arte)	26,76	23,35	▼%12,74
Batez besteko iraupena (kobratze-egunak)	106,84	108,09	▲%1,17

Taula: Adingabeak zaintzeko espedienteak

CUME	2020	2021	▲▼ %
CUME espedienteen kopurua	220	235	▲%6,82
Batez besteko iraupena (kobratze-egunak)	426	641	▲%50,47

ATZ prestazioak % 30eko urteko batez besteko hazkundea izan du ezarri zenetik 2019ra bitartean, baina, pandemiaren ondorioz, hazkunde hori moteldu egin da, eta 2020an % 13,40koa izatetik 2021ean % 6,82koa izatera igaro da.

07.05

Laneko istripuak eta gaixotasun profesionalak

Lan-istripuak

Memoria honetako 5.5 atalean adierazita dagoen bezala, ezbehar-tasak gora egin du 2021ean, enpresetako jarduera itzuli delako, baina oraindik pandemia baino maila txikiagoetan dago. Igoera hori lan-istripuen kopuruan islatu da, ondorengo taula honetan ikus daitekeen bezala:

Taula: Laneko istripuen kopurua

Tipología	2020	2021	▲▼ %
Baja duten laneko istripuak	13.407	**14.244**	▲%6,24
Baja duten istripuak lanaldian	11.876	**12.495**	▲%5,21
Baja duten istripuak in itinere	1.531	**1.749**	▲%14,24
Bajarik gabeko istripuak	17.305	**18.393**	▲%6,29
Guztira	30.712	**32.637**	▲%6,27

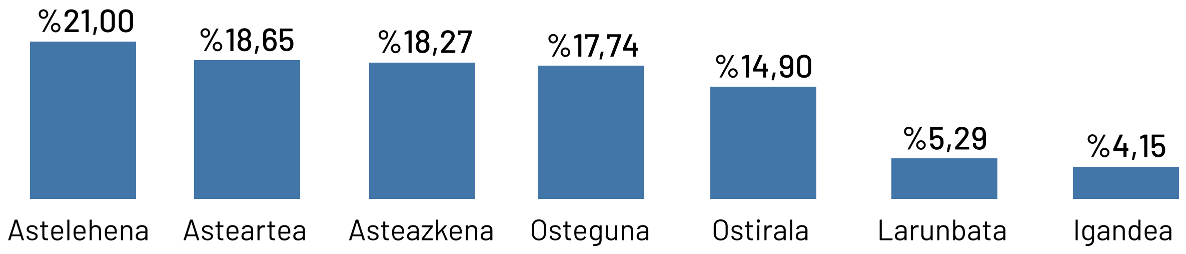
Grafikoa: Baja duten laneko istripuak jarduera-sektorearen arabera

Zerbitzuak	Industria	Eraikuntza	Lehen sektorea
%57,88	%29,68	%10,96	%1,48

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

Ohiko zentroan	In itinere	Laneko joan-etorriak	Beste zentro batean
%75,00	%12,28	%3,47	%9,25

Grafikoa: Baja duten lan-istripuak asteko egun bakoitzeko



07.05 Laneko istripuak eta gaixotasun profesionalak

Taula: Istripua nola gertatu zen

Tipologia	2020	2021
Gainesfortzu fisikoa, trauma psikikoa, erradiazioen, zarataren, argiaren edo presioaren eraginpean egotea	%30,77	**%29,24**
Geldirik dagoen objektu baten gainean edo kontra zapaltzea	%23,89	**%25,49**
Mugitzen ari den objektu baten kontra talka egitea edo kolpatzea	%16,04	**%16,66**
Kontaktua "agente material" ebakitzaile, zorrotz, gogor, zimurtsu batekin	%8,18	**%8,79**
Harrapatzea, zapaltzea, anputazioa zehaztu gabe	%3,27	**%3,45**
Korronte elektrikoa, sua, tenperatura ukitzea	%7,35	**%5,67**
Hozkadak, ostikadak, etab. (animalienak edo pertsonenak). Zehaztu gabe	%1,86	**%2,37**
Zehaztu gabeak edo bestelakoak	%8,64	**%8,33**

Gaixotasun profesionalak

Enpresak ohiko jarduerara itzultzearen ondorioz gora egin duten lan-istripuen bilakaera ez bezala, baja eragin duten gaixotasun profesionalak % 10,28 murriztu dira 2021ean, eta 2020an bezalako datuak eman dituzte 2019arekin alderatuta. Lan-istripuak eta gaixotasun profesionalak gertatzen diren denborak ez dira berdinak, eta, horregatik, datu horiek, epe ertainean, pandemiaren aurreko urteetakoen antzekoak izango dira, zeinetan urtero mila gaixotasun profesional gainditzen ziren guztira. Edonola ere, albiste ona da beti laneko ezbehar-tasa murriztea, eta, kasu honetan, gaixotasun profesionalen kopurua jaistea.

Taula: Lanbide-gaixotasunen kopurua

Lanbide-gaixotasunak bajari dagokionez	2020	2021	▲▼ %
Baja duten lanbide-gaixotasunak	457	**410**	▼%10,28
Bajarik gabeko lanbide-gaixotasunak	411	**424**	▲%3,16
Guztira	868	**834**	▼%3,92

Laneko istripuak eta gaixotasun profesionalak

Taula: Baja duten lanbide-gaixotasunak

Baja duen LGa eragiten duen agentea	2020	2021
Ag. kimikoak	%0,44	**%0,49**
Ag. fisikoak: Zarata	-	**%0,49**
Ag. fisikoak: Jarrera eta mugimendu errepikakorrak	%87,95	**%85,85**
Ag. fisikoak: Bibrazioak	-	**%1,71**
Ag. fisikoak: Bestelakoak	%1,53	**%1,71**
Ag. biologikoak	%4,38	**%1,71**
Inhalazioa (bestelako substantziak eta agenteak)	%0,88	**%2,68**
Larruazaleko LG (bestelako substantziak eta agenteak)	%4,60	**%4,63**
Ag. kartzinogenikoak	%0,22	**%0,73**

Taula: Bajarik gabeko lanbide-gaixotasunak

Bajarik gabeko lanbide-gaixotasuna eragiten duen agentea	2020	2021
Ag. kimikoak	%0,24	**-**
Ag. fisikoak: Zarata	%19,95	**%26,00**
Ag. fisikoak: Jarrera eta mugimendu errepikakorrak	%65,95	**%56,50**
Ag. fisikoak: Bibrazioak	-	**%0,95**
Ag. fisikoak: Bestelakoak	%9,00	**%10,64**
Ag. biologikoak	%1,70	**%1,42**
Inhalazioa (bestelako substantziak eta agenteak)	%1,46	**%1,18**
Larruazaleko LG (bestelako substantziak eta agenteak)	%1,70	**%3,31**
Ag. kartzinogenikoak	-	**-**

aurkibidea

Prebentzioko jarduerak

2021eko prebentzio-jarduerak pandemia-egoerak baldintzatuta jarraitu du oraindik, batez ere enpresei zegokienez, pandemiaren aurreko mailen oso azpitik kokatuta, 2019ko ekitaldiarekin alderatuta % 38,77ko jaitsierarekin. Aipagarriak dira, ugaritu egin baitira, bai artatutako prebentzio-kontsulten datua eta bai Mutualiako Campus Birtualeko ikastaroetara bertaratu direnen kopurua.

Taula. Prebentzio jardueren laburpena

Kontzeptua		2020	2021	▲▼ %
Enpresetara bisitak		217	**199**	▼%8,29
Istripugarritasun azterketak		584	**704**	▲%20,55
LI eta LGen azterketak		180	**176**	▼%2,22
Prebentziori buruzko dibulgazio materialaren hartzaileak		346.300	**390.740**	▲%12,83
Prebentzioari buruzko kontsultak		1.198	**1.411**	▲%17,78
Prebentzio kanpainak		64	**73**	▲%14,06
Prebentzioko Mutualia Ikasgela	Jardunaldi/tailer kopurua	31	**28**	▼%9,68
	Parte hartzaileen kopurua	910	**707**	▼%22,31
Mutualia Campus Birtuala	Eskainitako ikastaroen kopurua	40	**48**	▲%20,00
	Parte hartzaileen kopurua	1.025	**2.774**	▲%170,63

Mutualiako prebentzio-gela

Mutualiako Prebentzio Gelak web formatua mantentzen jarraitu du 2021ean, aurrez aurreko ikastaroen ordezko aukera moduan. 28 jardunaldi eta tailer egin dira honako gai hauei buruz:

- Absentziak kudeatzeko tailerra: "Baja medikoen eta baimenak kudeatzeko protokoloa", eta "Baja medikoen protokoloa", "Heriotzako protokoloa" eta "Absentzia luzearen ondoren itzultzeko protokoloa".
- Aerosolak eta COVID-19a.
- Lider izateko erresilientzia.
- Elikadura osasungarriaren eskola: "50 urtez geroko ongizatea", "Dietarik ez, jaten ikasi", "Kirol nutrizioa" eta "Menu-plangintza".
- Seguru gidatzeko eskola.
- Estresa kudeatzeko eskola.
- Ahotsaren eskola.
- Prebentzio-jardunaldia 10, mikroETE-entzako eta autonomoentzako aplikagarria.
- Etenaldi aktiboko tailerra.

Prebentzio Gelako jarduera mota horien batez besteko balorazioa 10etik 8,99koa izan da, jaso diren 364 inkestetan aztertuaren arabera.

GRI 416 1

GRI 416 103

Mutualiako Campus Birtuala

Campus Birtualean eskainitako ikastaroak ugaritu egin dira, baina, batez ere, bertaratu direnen kopurua hazi da: 2.774 pertsonak eman dute izena 2021ean, eta 35.732 prestakuntza-ordu osatu dira.

Exoeskeletoa erabiltzeko aholkularitza praktikoa

Mutualiako prebentzio-aholkularitzak exoeskeletoak dauzka, eta enpresa elkartekideen eskura jartzen ditu, gailu mota horiek muskulu-eskeletoko nahasmenduak murrizteko onuragarriak izan daitezkeen postuetan proba ditzaten.

Mutualiak bizkarreko bi exoeskeleto mekaniko zeuzkan, bata besoak goian direla egindako lanetarako gomendatua, eta bestea hanketarako, erdi eserita erabiltzeko. Aurtengo 2021 honetan, eskeleto-exoeskeletoaren eredu berri bat txertatu da, langileen eskuetako muskulu-ahalegina murrizten duena, indarra eta erresistentzia helaraziz heldulekuari, era horretan lesio-arriskua murriztuz.

Zerbitzu hori osatzeko, exoeskeleto guztiak erabiltzeko jarraibideak dituzten liburuxkak argitaratu dira.

Prebentzioko argazki-lehiaketa

Mutualiak urtero antolatzen du laneko arriskuen prebentzioari buruzko argazki-lehiaketa, pertsonak laneko arriskuen prebentzioan sentsibilizatzeko helburua duena. 2021eko ekitaldian lehiaketa honen 18. edizioa egin zen, eta 221 argazki jaso ziren bertan. Honako hau izan zen irabazlea:

Irudia: Prebentzioari buruzko kanpoko argazki-lehiaketako 2021eko 1. saria

Argazki irabazlea eta lehiaketa horretako edizio bakoitzera aurkeztutako argazkien aukeraketa Mutualiaren “Prebentzio Begiradak” erakusketa ibiltariaren baitan erakutsiko dira.

“Prebentzio Begiradak” argazki-erakusketa

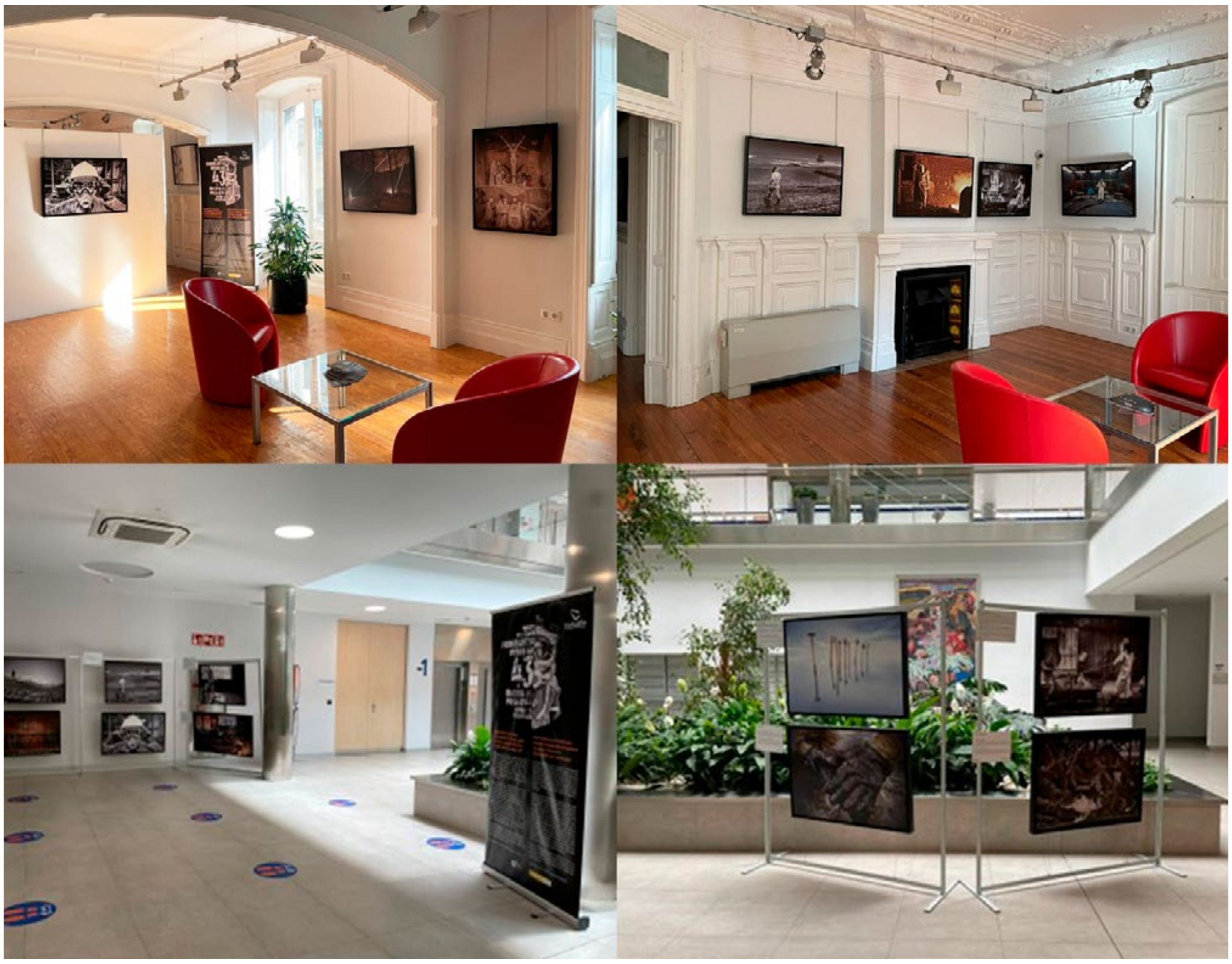
“Prebentzio begiradak” erakusketa 2017an inauguratu zen, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Mutualiaren argazki-lehiaketan parte hartu zuten 1.000 argazki baino gehiagoren artean hautatu zituzten 43 argazkirekin. Erakusketa ibiltaria da, eta enpresa elkartekideen eskura dago, EAEko edozein bazterretan erakutsi ahal izan dadin. Erakusketa horren helburua laneko arriskuen prebentzioaren garrantziari buruzko gogoeta eta kontzientziazioa bultzatzea da.

2021ean, erakusketa kopurua murriztu egin da pandemia-egoera etengabearen ondorioz; hala ere, argazkiak ikusgai izan ziren leku hauetan:

Prebentzioko jarduerak

- EASO HLHI Politeknikoa (2021eko apiril-maiatza).
- Basauriko udaletxea (2021eko uztaila-abuztua).
- Mutualia EHO Vitoria-Gasteiz (2021eko uztaila). Mutualiako Batzar Orokorraren batera.
- Bizkaiko Abokatutzaren Elkargoa (2021eko irail-urria).
- Turtziozko udaletxea (2021eko irail-urria).
- Muskizko udaletxea (2021eko urri-azaroa).
- Sondikako udaletxea (2021eko azaroa).

Irudia: "Prebentzio begiradak" erakusketa, zenbait kokalekutan



Hainbat material eta eduki argitaratzea

2021ean, hainbat eduki dauzkaten eskuliburuak argitaratu dira, hala nola, "Pertsonak mobilizatzeko gida", lehen aipatutako exoeskeletoei buruzko gidak edo "Giharrak suspertzeko eta deskargatzeko gida".

Mutualiaren webgunerako 18 artikulu ere egin dira, hainbat gairi buruzkoak, eta bide-segurtasunarekin lotutako 14 artikulu eta material argitaratu dira, hainbat kanalen bitartez:

- "Mugikortasun-plan bat egiteko eskuliburua".
- Mugikortasun-plan bat egiteko prozedura-eredu baten edukia lantzea.
- Laneko trafiko-istripuei buruzko azterlan bat egitea.
- "Merkataritza digitaleko plataformetako langintzako lan-arriskuen eskuliburua" egitea, bide-segurtasunarekin lotutako arriskuetan arreta berezia jarrita.

Prebentzio lanari egindako aitortzak

Elkartutako enpresek lan-arriskuen prebentzioan egindako lana aintzatetsi du Mutualiak Zero Bidean sariekin eta Mutualia Sariarekin, zeinaren edizioa bi urtean behin egiten den, eta, 2020an egitea zegokion arren, 2022ra arte etenda geratu den.

07

.07

Bezero bakoitzaren tipologiari egokitutako zerbitzuak

Mutualian askotariko bezero-tipologiari ematen diogu zerbitzua. Bezero moduan identifikatzen dira enpresak, langileak, prestazio ekonomikoaren eskatzaile gisa edo osasun-zentroetako paziente gisa, langile autonomoak, eta abar.

Gizarte Segurantzarekin Elkarlanean diharduten Mutuak zerbitzuak ematen dizkieten erakundeen eta pertsonen elkarren arteko tipologia desberdin horrek eta Gizarte Segurantzarekin Elkarlanean diharduten Mutuek bete beharreko arau-baldintzek zerbitzu-zorroa etengabe berrikustera behartzen gaituzte, zerbitzu horietara egokitzeko eta Mutualiarekin daukaten esperientzia ahal den onena izan dadin saiatzeko.

Mutualiak bere WEBean argitaratuta dauka balioei lotutako zerbitzuen gutuna, eta konpromiso kontrastagarri batzuk ezarrita daude hor.

Bezeroen eskura jarritako zerbitzu horietako asko tresna digitalekin lotuta daude. Horren harira, 2021eko ekitaldian enpresen eta langileen aplikazioetan eta webgunean hobekuntzak sartzen jarraitu dugu, segurtasun-neurri berriak ezarri eta nabigagarritasuna eta irisgarritasuna hobetu ditugu. Mutualiako zentroen bilatzaile berria nabarmentzen da.

WEB tresnen artean, Extranet eguneratu da, hau da, Mutualiarekin lotutako prozesuen egunerokotasuna kudeatzeko 4.300 enpresa eta aholkularitza laguntzailek baino gehiagok erabiltzen duten aplikazioa.

Zerbitzu eta tresna digitalak garrantzitsuak dira, bezeroekiko kudeaketa asko errazten dutelako, baina, zalantzarik gabe, gertuko harremanak eta harreman pertsonalak nagusitu eta mantendu behar dira, baldinbaitere, hurbiltasuna da Mutualiaren balio garrantzitsuenetako bat. Jakina, gertuko harreman horietan eragina izan du pandemia-egoerak, kontaktua mantentzen jarraitu baita, bai, baina hain pertsonalak ez diren beste kanal batzuen bitartez.

Topagune garrantzitsuenetako bat Mutualiaren Foroa da. Kudeaketa Arloak eratzen du, Aholkularitza Juridikoarekin lankidetzan, enpresa eta aholkularitza laguntzaileentzako bideratuta, eta 2021ean etenda egon da pandemiaren egoeraren eraginez.

Bezeroek ere berrikuntzak dakartzate. Iradokizun onenaren saria.

Urtero, azken hiruhilekoan, Mutualiak sari bat ematen du bezeroek erakundean eskaintzen diren zerbitzuei buruzko iradokizunak egin ditzaten. Hobekuntzak identifikatzeko eta zerbitzuen kalitatea hobetzen lagunduko duten ideiak ezagutzeko erabiltzen den kanala da. Ekimen hori enpresa elkartuetako eta aholkularitza laguntzaileetako langile guztiei zuzenduta dago, eta horien inplikazioa eta lankidetza lortu nahiko lituzke.

2021ean sariaren hamargarren edizioko deialdia egin zuten, eta Mutualian Bezeroen Eguna ospatzen den egunean banatu ohi da. Pandemia-egoeragatik ezohiko baldintzetan gauzatu bazen ere, beste urte batzuekin alderatuta, parte hartze antzekoa izan zuen.

Irabazleari ematen zaion sariaz gain, Mutualiak iradokizuna ezartzeko konpromisoa hartua du.

.07

Bezero bakoitzaren tipologiari egokitutako zerbitzuak

Onarpen Digitala

2021ean onarpen digitalerako sistema bat jarri da martxan, proba pilotu gisa, eta Mutualiak Gasteizen duen EHO Erabakimen Handiko Ospitalean ezarri da. Funtzionamenduko lehen hilabeteetan, Mutualian lan egiten duten pazienteen eta pertsonen erabilera-esperientzia oso ona izan da. Sistemak bere baitan dauzka hasierako identifikaziorako kontsola zentrala, txatbota, Mutualiaren APParekin eta mugikorrarekin konexioa, informazio-kartel digitalak eta abar, zeinak hobeto zehaztuko ditugun eraldaketa digitalari buruzko hurrengo puntuan. Elkar eraginean aritzeko moduak hainbat aukera eskaintzen ditu, eten digitalaren eta irisgarritasun-arazoen balizko kasuei irtenbidea emateko.

Irudia: Harrera-kontsola eta kartel digitalen pantaila

07.08

Eraldaketa digitala

Mutualiak urteak daramatza eraldatze digitala bultzatzen, bertako interes-taldeek gero eta gehiago eskatzen duten zerbitzu digitalei erantzuteko.

Eraldatze digital horri aurre egiteko, Mutualiak dauzkan helburuen erdigunean jarri ditu bezeroak, haiengana hurbilduz, haiek ahaldunduz eta zerbitzuak dituzten beharretara egokituz.

2021ean garatu den proiektu garrantzitsuenetako bat pazientearen onarpena digitalizatzea izan da, eta, proiektu pilotu moduan, Vitoria-Gasteizko EHO Erabakimen Handiko Ospitalean instalatu dugu. Sistema horren bitartez, onarpen-eremuan itxarote-ilarak murriztea lortu da, eta pazientea autonomoagoa bihurtzea kontsulta mediko batera doanean.

Mutualiara artatua izatera etorri den pertsonak, zentroko sarreran, QR kode bat irakurriz erregistratzen du daukan mugikorra, eta automatikoki mezu bat bidaltzen diogu, hitzordua daukan kontsultaren kokapena adieraziz.

Horrela, SMS bidez edo itxarongeletan jarritako telebista-pantailen bitartez, erabiltzaileek jakin egingo dute kontsulta medikora pasa daitezkeela.

Norbere mugikorretik, arreta jaso duen pertsonak txatbot bat eskura dezake zalantzak argitzeko, egiaztagiriak, txosten medikoak, alta/baja/baieztapen parteak lortzeko, egiteke dagoen dokumentazioa sinatzeko eta inkestak egiteko.

Era berean, mugikorra erabili edo Mutualiako APPa deskargatu nahi ez duten pertsonentzat, telebista-pantailen bidez egindako deia duen txartel-sistema bat jarri da osasun-onarpenerako gunean arreta jasotzeko. (Aurreko orrialdeko irudiak).

Zibersegurtasuna

Telelana ugaritu izanak, pandemiaren egoerak bizkortuta, posta elektronikoa edo dokumentuen kudeaketa bezalako aplikazio garrantzitsuak erabiltzeak, komunikazio-tresnek, guztiak ere eskuragarri ordenagailuetan zein gailu mugikorretan, bulego eta zentro tradizionaletan aplikatutako babesa nahikoa ez izatea eragin dute. Informazioaren eskuragarritasuna dibertsifikatu egin da, eta, beraz, babes-neurri zabalagoak hartu behar izan dira.

Horien artean, garrantzitsuenetako bat erabiltzailearen nortasuna baliozkotzea da. Informazioa eskuratzean, hainbat galdera sortzen dira: berak esandako pertsona al da? Kokapen susmagarri batetik ari da sartzen? Eska daitezkeen gutxieneko babes neurriak dauzkan ordenagailu edo gailu bat erabiltzen ari al da?

Galdera horiei guztiei erantzun egiten zaie eta egiaztatu egiten dira Mutualiako bulego eta zentroetatik sartzen direnean, baina ez neurri berean urruneko sarbidean, telelanean, mugikorretik sartzean, bidaietan eta abarretan.

Hori dela eta, informaziorako sarbidea baliozkotzeko neurriak ezartzen hasi gara, hala nola autentifikazio-faktore bikoitza: sarbidea ahalbidetzen duten gailuak konfiguratzea eta kontrolatzea, eta sarbidea kokapen ezagunetatik soilik onartzea.

Neurri horiek, babes-neurriak izateaz gain, ISO27001 eta Segurtasun Eskema Nazionala informazio-segurtasuneko ziurtagiriak egiaztatzeko eskakizunak dira.

Extranetera eta Mutualiaren webguneetara sartzeko babes-sistema berri bat ezarri da, zibererasosaiakerak detektatzeko eta blokeatzeko aukera emanez.

Mutualiako ordenagailuen babes aurreratua

Erabiltzailearen ordenagailuei (birusei) egindako erasoen tipologia-bilakaeraren arabera, gai dira fitxategi maltzurraren aldez aurreko ezagutzan oinarritutako babes-oztopo klasikoak gainditzeko. Horregatik, lanpostua detektatzeko eta babesteko sistema bat instalatu da. Sistema horrek, antibirusen sistema aztertzeaz gain, ordenagailuaren edo erabiltzailearen portaera aztertzen du etengabe, arrisku eragin ahal duten jarduerak detektatzeko, birus bat dagoela jakin aurretik ere.

GRI 418 103

08

Ildo estrategiko 04:

Osasunaren zaintza, segurtasuna eta babes ekonomikoa humanizatzea

08.01

Prestazio Berezien Batzordea

2021eko ekitaldian, Mutualiak eutsi egin dio aurreko urtean abiarazi zuen ahaleginari, babestutako pertsonei edo haien zuzeneko senideei gizarte-laguntzak aitortzeko, baldin eta pertsona horiek kalteberatasun bereziko egoeran badaude lan-istripu edo gaixotasun profesional bat izan dutelako; hori guztia, GSAZNaren 2019ko urriaren 28ko Ebazpena indarrean sartzeak kudeaketa-aldaketa handia eragin zuen arren. Izan ere, laguntza-katalogo espezifiko eta berdin-berdina ezarri zuen mutua guztietarako, ordura arte aplikatuez bestelako baldintza ekonomiko batzuk betetzearekin lotuta, eta horrelako prestazioen aitorpena lan-istripuagatiko prestazio bakar batera mugatzen du, eta horrek zaildu egiten du hautemandako behar guztiei erantzun ahal izatea

2021eko ekitaldian, aitortu diren gizarte-laguntzako prestazioak guztira 380.074,83 euroko zenbatekora iritsi dira, eta kalteberatasun bereziko egoeran zeuden 148 pertsonak jaso dituzte prestazio horiek.

Prestazio ekonomikoen sailak ahalegin handia egin du laguntza horien berri emateko, eta guztira 598 gutun bidali dizkie aldi baterako ezintasun-egoeran dauden eta prozesuen batez besteko iraupena gainditu duten langileei; horrez gain, modu pertsonalizatuan artatu ditu Eskutik taldeak (Mutualiako osasun lotura-unitateko langileek, kanpoko baliabideetako langileek eta prestazio ekonomikoen arloko gizarte-langileek osatu dutenak) premia berezikotzat izendatu zituen kasu guztiak.

Taula: Prestazio Berezietako Batzordeak emandako laguntzen kopurua eta zenbatekoa

GSAZN ebazpenaren katalogoa	2020		2021	
	Zk	zenbateko	Zk	zenbateko
1.2. Ospitaleratzearekin lotutako gastuak	14	3.464,36 €	**17**	**10.728,64 €**
1.3. Arautu gabeko protesiak eta laguntza teknikoak	11	13.015,90 €	**7**	**33.573,01 €**
1.4. Arautu gabeko tratamendu medikoak edo terapiak	59	41.903,48 €	**17**	**12.639,36 €**
2.1. Lanbide-prestakuntzako eta gizarteratze eta laneratzeko ikastaroak	1	2.590,00 €	**3**	**7.641,00 €**
3.1. Ohiko etxebizitzan oztopoak kentzeko laguntza	5	10.573,10 €	**2**	**6.792,40 €**
3.3. Ibilgailua egokitzeko laguntza	5	8.149,54 €	**1**	**2.464,80 €**
3.4. Etxeko laguntza EBOJetarako	13	37.900,86 €	**11**	**33.484,55 €**
4.1. Heriotza-sorospeneko osagarria	28	90.515,65 €	**27**	**100.850,63 €**
4.3. Etxebizitza mantentzeko edo edukitzeko laguntza	52	169.503,31 €	**63**	**171.897,44 €**
Guztira	188	377.616,20 €	**148**	**380.071,83 €**

Garrantzi berezikoak dira, batez ere, hipoteka ordaintzeko edo ohiko etxebizitza alokatzeko 63 laguntzak, lanbidean izandako gertakarien ondorioz iraupen luzeko baja medikoko prozesu batean enplegua galdu dutenak edo antzeko kalteberatasun ekonomikoa bizi izan duten langileei aitortu zaizkienak. Laguntza horien batez besteko zenbatekoa 2.700 €-tik gorakoa izan da, helburutzat hartuta pertsona horiek hipoteka-maileguko edo alokairuko kuotei aurre egin ahal izatea diru-sarrerak murriztu zaizkien aldian, hau da, sozietateetan gizarte-bazterkeriako arrisku-egoerak gerta ez daitezen. Gainera, bereziki babestutako beste kolektibo bat baliaezintasun handiko egoeran dauden 11 pertsona izan dira, edo, ospitaleko altaren ondoren, eguneroko bizitzako jarduerak (norbera txukuntzea, etxeko garbiketa, janaria) garatzeko langile kualifikatuen etxeko laguntza behar izan dutenak; helburu horretarako beste 33.484,55 € erabili dira.

Horrez gain, egoera bereziki tragikoen aurrean, hala nola lan-istripu edo lanbide-gaixotasun baten ondorioz gertatutako heriotzen aurrean, Mutualiak 100.850,63 € itzuli dizkie bizia galdu duten 27 pertsonen ehorzketa-gastuak ordaindu dituzten senideei.

08.02

Eraikinak eta instalazioak

Eraikin seguruak, erosoak eta pertsona guztientzako irisgarriak izatea lehentasuna da Mutualiarentzat, betiere unean uneko jasangarritasun-irizpide aurreratuenen arabera.

2021eko ekitaldian, Jasangarritasun Ziurtagiria landu dugu Gernikako eta Bergarako zentroetan, eta bietan ala bietan Evolution Excellence Q Jasangarria erdietsi dugu. Ziurtagiri hori lortzea Vitoria-Gasteizko EHO eraikinerako lortutako Evolution Excellence Plus Q Ziurtagiri Jasangarria erantsi behar zaio, bai eta Henao nahiz Ercilla Klinikako eraikinetarako eskuratutako Evolution Excellence Plus Q Ziurtagiri Jasangarria ere.

Gainera, Eraginkortasun Energetikoaren Ziurtagiriak gauzatu ditugu, eta Mutualiako zentro guztietako energia-auditoriak berritu dira.

2021aren amaieran, Mutualiaren egoitza sozial berriaren instalazioak egokitzeko obra egin da Donostian (Gipuzkoa), Mirakontxa pasealekuako 7. zenbakian kokatuta dagoen eraikinean. Halaber, beste jarduera batzuk ere egin ditugu:

- COVID-19aren kariaz, eta hobekuntza gisa, airea eta gainazalak C lanpara ultramoreen bidez desinfektatzeko sistema instalatu da Bilboko Henaoko 26. zenbakiko ikastaroen aretoan.
- Bilboko Henaoko egoitzako aholkularitza juridikoko gunea eraberritzeko lanak.
- 2021ean izapidetutako lizitazioa, Erandioko zentro osoko leihoak aldatzeko.
- Eibarko zentroaren kanpoko seinaleak aldatzea.
- Iurretako laguntza-zentroko errehabilitazio-eremua eraberritzeko lanak.
- Gasteizko EHOaren ekonomia eta finantza arloa egokitzeko lanak.

Mutualiako zentroetako irisgarritasuna berriz ziurtatzen jarraitu da, araua egoki betetzeko hobekuntza txikiak egiten ahaleginduz.

Mutualiaren ospitale berria Bilbon

Mutualiak 2021ean ilusiorik handienaz ekin zion proiektuetako bat da Bilbon ospitale berri bat eraikitzea, egungo Ercilla Klinika ordeztuko lukeena, eta irekitzeko unean osasun-zentrorik jasangarriena eta irisgarriena bihurtzeko helburuarekin. Proiektu berri horrek Gizarteratzeko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioko Ministerioaren oniritzia du, eta Mutualiaren Ondare Historikoaren kontura finantzatuko da.

Proiektuaren aurreneko faseetatik hasita, hainbat lantalde sortu ziren erakundeko zenbait arlotako pertsonekin, eta 100 pertsona baino gehiagok parte hartu zuten, neurri handiagoan edo txikiagoan. Horrez gain, erakunde osorako ekarpen-prozesu bat zabaldu zen Elkargune izeneko korporazio-atariaren bidez, eta proiektuari buruzko informazio-gune iraunkor bat eratu genuen bertan.

Lehenengo faseetatik, proiektuaren planteamendua pertsonetan oinarritu zen, bai erabiltzaileengan, bai Mutualiako langileengan, ardatz hartuta osasun-analisi funtzionala, ekonomikoa eta oztoporik gabeko ospitalea izatea, irisgarritasun eta jasangarritasun mailako erreferentzia.

2017an inauguratu zen Vitoria-Gasteiz EHO Erabakimen Handiko Ospitalea proiektuaren esperientzia izateaz gain, zeinak jasangarritasun eta irisgarritasun arloko ziurtagiri garrantzitsuak dituen, bisitatu egin dira ospitale publiko, pribatu eta beste mutualitate batzuetako zenbait, eta aurre egin beharreko erronka teknologikoak zehaztu dira; hainbat hornitzaile eta aliatu teknologikorekin harremanak abiarazi ditugu, proposamen berritzaileak, merkatuaren joerak eta ezarri beharreko hainbat aukera ezagutzeko, Mutualiako Berrikuntza Batzordearen etengabeko zaintza teknologikoko unitatea ere kontuan hartuta.

Mutualiak Bilbon duen ospitale berria Henao kaleko egoitza operatibotik oso hurbil egongo da, eta 6.000 metro koadroko azalera izango du. Gaur egun Ercilla Klinikan ematen diren zerbitzu guztiak emango dira han, eta, gainera, oraintxe bertan Henaoko egoitzan egiten den jardueraren zati bat hara aldatuko da, hala nola kontingentzia arrunten kontrola eta beste prestazio batzuk.

GRI 416 1

GRI 416 103

GRI 203 1

IE04: Osasunaren zaintza, segurtasuna eta babes ekonomikoa humanizatzea

aurkibidea

08.03

Pertsonak osasun-asistentziaren erdian

Osasun-laguntzako Humanizatzeko Plana Mutualiak ematen duen arretari balioa gehitzeko konpromiso aktiboa da, eta, horregatik, ibilbide-orri bat landu dugu erakundea hobetzen jarraitzeko eta erreferente gisa finkatzeko, pertsona bakoitzaren patologiaz harago pertsonari arreta eskaintzeko kultura bultzatuz, mutualistak modu bakar eta pertsonalean tratatuak senti daitezen.

2021ean pazienteen eskubide eta betebeharren gutuna eguneratzeko lanean aritu gara, baina ekintza nagusi bezala minari era integralean ekiteko hobekuntzak nabarmendu dira, larrialdietan min akutuaren heziketa lana gauzatuta. EBA eskala Gehitun sartzea diseinatu da, eta min kronikoa eta neuropatikoa hobetzeko talde bat eratu da, min akuturako sortutako taldearen taxuera berekoa.

Ekintza eta proiektu horiekin, Mutualiak etengabeko hobekuntzarekin eta kudeaketa aurreratuarekin hartu duen konpromisoa agerrarazi dugu, Osasun Arlo osoan estilo koherentea eta partekatua lortzeko asmo sendoz, erabiltzaileei zor diegun errespetuaren eta begirunearen erakusle argi, pertsona ardatz duen arretako ekintzak bultzatuz, ahal den neurrian saihestuz gizatasuna galarazteko eraginak, hala nola osasun-profesionalak pertsonengandik bereizten dituzten teknifikazioa, langileen txandakatzea, txandakako lana eta egiturak.

H Gunea

Humanizatzearen eragina ez da osasun-laguntza emateko modura soilik iristen. Humanizatzea osasun esparruetan ere barneratzen da, horiek atseginagoak eta erosoagoak bihurtzeko moduetan saiakerak egitean, esate baterako, itxarongela konbentzional batetik "H gune" izango den itxarongela bat izatera igarotzeko moduak aztertzean. Mota horretako itxarongela dagoeneko txertatuta dago Mutualiako Pakea Klinikan.

Sueñon

Pertsonak ospitaleratuta dauden bitartean atseden hartu ahal izateak, erosotasun mailari eragiteaz gain, errekuperatzeko denborak ere murriztu egiten ditu. Mutualiak bat egin du ospitaleratutako pertsonen loa bideratzeko eta zaintzeko helburua duen Sueñon proiektuarekin; proiektu hori Carlos III Osasun Institutuko Osasun Zainketen Ikerketa Unitateak sustatu du.

2021ean zehar, ospitaleratutako pertsonen gaueko atsedena bideratzeko neurriak txertatzen jarraitu dugu, ospitaleratuta dauden Mutualiako bi kliniketan ezarrita, atsedenari gehien eragiten dioten faktoreak azpimarratuz, besteak beste argia eta zarata. Era horretan, beharrezkoak ez diren argiak itzali ditugu, geletako ateak itxi, lotarako maskarak eskaini, alarma-hotsak minimizatu, korridoreetako elkarrizketak saihestu, eta gailuak nahiz orgen gurpilak ahalik eta zarata txikiena atera dezaten egokitu.

Zeinuka

Eraikinak bezero guztientzat irisgarri bihurtzeko konpromisoa ebidentzia bat da, baina irisgarritasunak hori baino askoz gehiago hartzen du, eta Mutualian benetan aintzat hartzen den kontua da.

Zeinuka proiektuak gorren eta entzumen-urritasuna duten pertsonen kalitatezko osasun-laguntza segurua bermatzen du.

2021. urtean, zeinu-hizkuntzaren prestakuntzan parte hartu nahi zuten pertsonak detektatzea izan da jardueraren helburua. Prestakuntza hori barne-izaerakoa izan da eta erakunde ofizial batek egin du. Horri esker, zeinu-hizkuntzan erreferenteak diren pertsonen talde bat osatu dugu, kalitatezko asistentzia bermatuko duena eta kolektibo horren premiak beteko dituena.

Gaur egun, Mutualian 9 erreferentziazko pertsona dauzkagu, zeinu-hizkuntzako titulazioa eta prestakuntza dutenak, bai eta gorren premiak kudeatzen dituen talde bat ere, pertsona horiei erantzuten joateko eta helburua lortzeko beharrezko mekanismoak integratzeko.

Orobat, identifikatzeko txapak egin ditugu, pertsona gorrek erraz identifika dezaten Mutualiako zein pertsona komunikatu daitezkeen zeinu-hizkuntzan.

08.04

Asistentziaren kalitatea eta pazienteen segurtasuna

Memoria honetan osasun kudeaketa jorratzeko 7.3 atalean aipatu dugunez, OKZ Osasun Kudeaketako Zuzendaritzak dauzkan proiektuetako batzuk Osasun Barrutiko batzordeen bitartez garatzen ditu. Puntu horretan, eraginkortasunarekin lotura handiena duten batzordeak daude zerrendatuta. "Osasuna zaintzea, segurtasuna eta babes ekonomikoa humanizatzea" 04. Ildo Estrategikoaren barruan dagoen puntu honetan, pazienteen segurtasunarekin eta humanizatzearekin lotura handiena duten batzordeak ageri dira aipatuta, honako hauek zehazki:

Osasun Arreta Pertsonalizatzeko Batzordea (OAPB)

Batzorde horrek Humanizatzeko Taldearen lekukoa jaso du, dauzkan helburuak zabalduz, arreta pertsonalizatzeko plan bat garatzeko asmoarekin, kanpoko erakunde batek egiaztatzeko irizpideekin.

Arriskuak Kudeatzeko Unitateko (AKB) Batzordea

Batzorde honetan asistentzia-kalitatearen aginte-taula garatuko da, asistentzia-zuzendaritzak erabakiak hartzeko balioko duena, eta azpimarratzekoa da 2021ean asistentzia-helburu guztiak bete dituela, hala nola ondorengoak: prozesu kirurgikoak anbulatorizatzea, kontsultetarako eta larrialdietarako itxaronaldiak, batez besteko egonaldia, itxarote-zerrenda kirurgikoa, kirurgiak edo berriz ospitaleratzeak ezeztatzeen tasa, irudiz egindako diagnostiko-probak (Rx, erresonantzia magnetikoa) egiteko itxaron beharreko denborak, eta errehabilitaziorako itxaronaldia. Halaber, pazienteen segurtasunarekin lotutako 33 gida kliniko berri egin dira.

Bloke Kirurgikoko Erizaintzako Batzordea

Paziente kirurgikoaren segurtasunean funtsezkoa den taldea izanik, 2021ean Egiaztatze Kirurgikoko Egiaztatze Zerrenda hobetu egin da, eta Mutualiako hiru ospitaleen artean hainbat sistematika bateratzen ari dira, adibidez, ABUaren jarraibideak.

Infekzioetako Batzordea

2021ean, Infekzioetako Batzordeak oso jarduera bizia izan du, COVID-19aren pandemian gertatu den bezala, horri egokitu baitzaio Krisi Batzordeari aholku ematea eta Mutualiako zentroetan kutsatzeko arriskua murrizteko jarraibideak prestatzea. Kudeaketa-planarekin jarraitu du, zeinetan aurreikusita dagoen berez dagozkion jarraibideak aldian behin berrikustea. Gainera, osasun-laguntzari lotutako infekzio-adierazle nagusiak maila egokietan mantentzen direla egiaztatu behar du, eta lortu da hori.

Eskuen Higieneko Batzordea

Mutualian ongien sustraitutako zehar-taldeetako bat da. Jarduera nabarmena eta bizia izan du COVID-19aren pandemia osoan, jarduera-gidak gogoratuz (gidak eta saio klinikoak) eta hidroalkohola hornitzeko kudeaketan lagunduz. Elkargune atari korporatiboan artikulu bat argitaratu zuen, OMEk eskuen higieneari buruzko estrategia sustatu izanaren 20. urteurrena ospatzeko. Gainera, maiatzaren 5ean ospatzen den Eskuen Higienearen Munduko Egunerako dokumentazioa prestatu du, eta buru izan da eskuetako higienearen garrantzia gogorarazteko eta kontzientziatzeko egindako jarduereta. Egun hori ospatzeko 2021ean egin diren jarduera horietako bat pegatina batzuk diseinatzea izan da; astebetez Mutualiako osasun-arloan lan egiten duten pertsonek erantsita erabili zituzten pegatina horiek, esaldi hau irakurgai zutela: "Eskuak garbitu al ditudan galde iezadazu".

GRI 416 103

GRI 416 1

IE04: Osasunaren zaintza, segurtasuna eta babes ekonomikoa humanizatzea

08.04

Asistentziaren kalitatea eta pazienteen segurtasuna

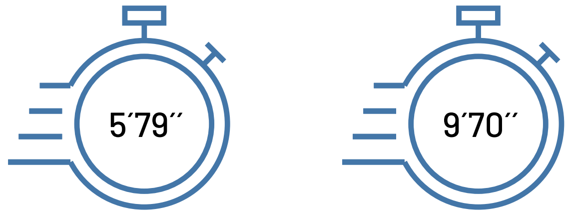
Osasun-laguntzari buruzko kexak areagotu egin dira 2020arekin alderatuta, 2021ean gertatu den jarduera handitzearekin lotuz gero. 10.000 asistentzia-ekintzako kexa-indizea neurtzen duen adierazlean (ospitaleratzeak, ospitaleratzerik gabeko kirurgia, kontsultak eta larrialdiak batuta daude), Mutualiak 23,45eko emaitza lortu du, 2020an 21,11koa izan ostean.

Taula: Osasun laguntzaren kalitatearen adierazleak

Adierazlea	2020	2021
Ebakuntza egiteko itxarote-zerrendako egunak	7,96	**7,02**
Pazienteek ospitaleratuta egiten duten batez besteko denbora (egunetan)	2,76	**3**
Antolakuntzaren ondorioz atzeratutako ebakuntzen tasa	%0,32	%**2,50**
Errehabilitazioko kontsultarako atzerapen-egunak	1,48	**1,54**
Fisioterapiarako atzerapen-egunak	0,98	**1,36**
Baja-prozesuen batez besteko iraupena, Fisioterapian	48,56	**42,18**
Kontsulta baterako 20 minututik gora itxaroten duten pazienteen ehunekoa	%6,12	%**5,79**
Kirurgia-prozesuen[1] anbulatorizazioen %	%60,79	%**62,82**
Gaixo ibiltarien %	%63,12	%**65,12**
Erresonantzia magnetikoa eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	2,79	**2,97**
Ekografia eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	6,41	**5,75**
Proba biomekanikoa eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	7,38	**7,97**
Larrialdietan edo lehen kontsultan arreta jasotzeko itxaronaldia (minututan)	10'16"	**9'70"**
Ondorengo kontsultetan arreta jasotzeko itxaronaldia (minututan)	5'56"	**5'79"**

(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)

08.04

Asistentziaren kalitatea eta pazienteen segurtasuna

Taula: Pazienteen segurtasunaren adierazleak

Adierazlea	2020	2021
Berriro ebakuntza egin beharreko kasuen tasa	%3,04	%8,18
Berriro ospitaleratu beharreko kasuen tasa	%0,15	%3,24
Transfusioen ondoriozko erreakzioen tasa	%0,00	%0,00
Alta ematean eskura emandako alta-txostenen ehunekoa	%100	%99,90
PSari buruzko gida berrien edo berrituen kopurua	13	33
Presioagatiko ultzeren tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0,10	%0,00
Erorikoen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0,00	%0,11
Gernubideen infekzioen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0,00	%0,00
Zainetako kateterragatiko infekzioen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0,00	%0,00
Zauri kirurgikoen infekzioen tasa	%1,17	%0,43
Osasun-asistentziarekin loturiko infekzioen tasa	%1,09	%0,43
Egindako Checklist kirurgikoen ehunekoa	%99	%100
Dauden baimen informatuen ehunekoa	%100	%99,70
Behar bezala betetako baimen informatuen tasa	%98	%98
Jakinarazpen Sistemaren bidez jakinarazitako segurtasun-gorabeheren kopurua	11	13

GRI 416 103

GRI 416 1

Bezeroen Defentsa Erakundea

2019an sortu zen Bezeroen Arartekotza Erakundea, eta haren egitekoa da Mutualiak osasun-zerbitzuak edo prestazio ekonomikoak jaso dituzten enpresei nahiz pertsonei eta bertan lan egiten duten pertsonei zerbitzu ona ematen zaiela zaintzea, horiei eskainitako zerbitzu-gutuna betez. Daukan eginkizunetako bat eragina jasan duten arloetako arduradunei jasotako kexak, erreklamazioak eta kanpoko eskerrak nola esleitu kudeatzea da.

Mutualian jasotzen den kexa edo erreklamazio bakoitzari idatziz erantzuten zaio epe ertain batean, 2021ean batez beste 8,75 egunekoa izan zen epean, 2020ko ekitaldiarekin alderatuta 1,13 egun gehituta. Erantzuteko denbora handitze horren arrazoietako bat kexen kopurua haztearen ondorioa da, jardueraren joera berari jarraitzen baitio. Edonola ere, egoera pandemiaren aurrekoa baino hobea da oraindik; izan ere, 2019an 434 kexa jaso ziren, 12,7 eguneko erantzun-epearekin.

Taula: Kexa eta erreklamazioen arrazoiak

Arrazoiak	2020	2021	▲▼ %
Kontingentziaren kalifikazioarekiko desadostasuna	85	90	▲%5,88
Alta ematearekiko desadostasuna	61	63	▲%3,28
Jasotako tratuarekiko desadostasuna	43	66	▲%53,49
Osasun-arreta desegokia	55	41	▼%25,45
Osasun-arreta. Tratamenduarekiko desadostasuna	20	24	▲%20,00
Beste batzuk	54	43	▼%20,37
Osasun-arreta. Mediku-txostena	20	24	▲%20,00
Garraioa	6	28	▲%366,67
Osasun-arreta. Emandako arreta atzeratzea	4	10	▲%150,00
Osasun-arreta. Diagnostikoa	9	10	▲%11,11
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua (HEA)	4	3	▼%25,00
Instalazioak	2	4	▲%100,00
Ondarekoak, kalte-galerengatik	1	1	-
Prestazio ekonomikoak	8	8	-
LAJE	6	2	▼%66,67
Ezohiko LAJE	2	1	▼%50,00
DELTA	1	0	▼%100,00
Guztira	381	418	▲%9,71

Modu ofizialean jasotako aitortzei dagokienez, 2021ean 72 zenbatu dira, kexak jasotako kanal beretik, 2020an iritsi ziren 87 aintzatespenak baino apur bat gutxiago; izan ere, 2020an lortu zen kopururik altuena, pandemiaren lehen urtean bereziki kaltetuta gertatu zen autonomoen erregimenaren mendeko kolektiboak jasotako esker-emateen ondorioz.

Komunikazioaren arloan iruzkinak aztertzen dira, eta kasu batzuetan kexak eta esker onak ere badira, sare sozialetan oro har eta, batez ere, Googlek Mutualiaren zentro bakoitzarekin lotutako aipamenetan gauzatzen direnak. Iruzkin horietako gehienak ezin dira kontuan hartu, zaila delako horiek egiten dituen pertsona identifikatzea (izena osatu gabe edo izenik gabe), eta erantzun gisa eskatzen zaie kanal ofizialak erabil ditzatela, iruzkinak behar bezala kudeatzeko.

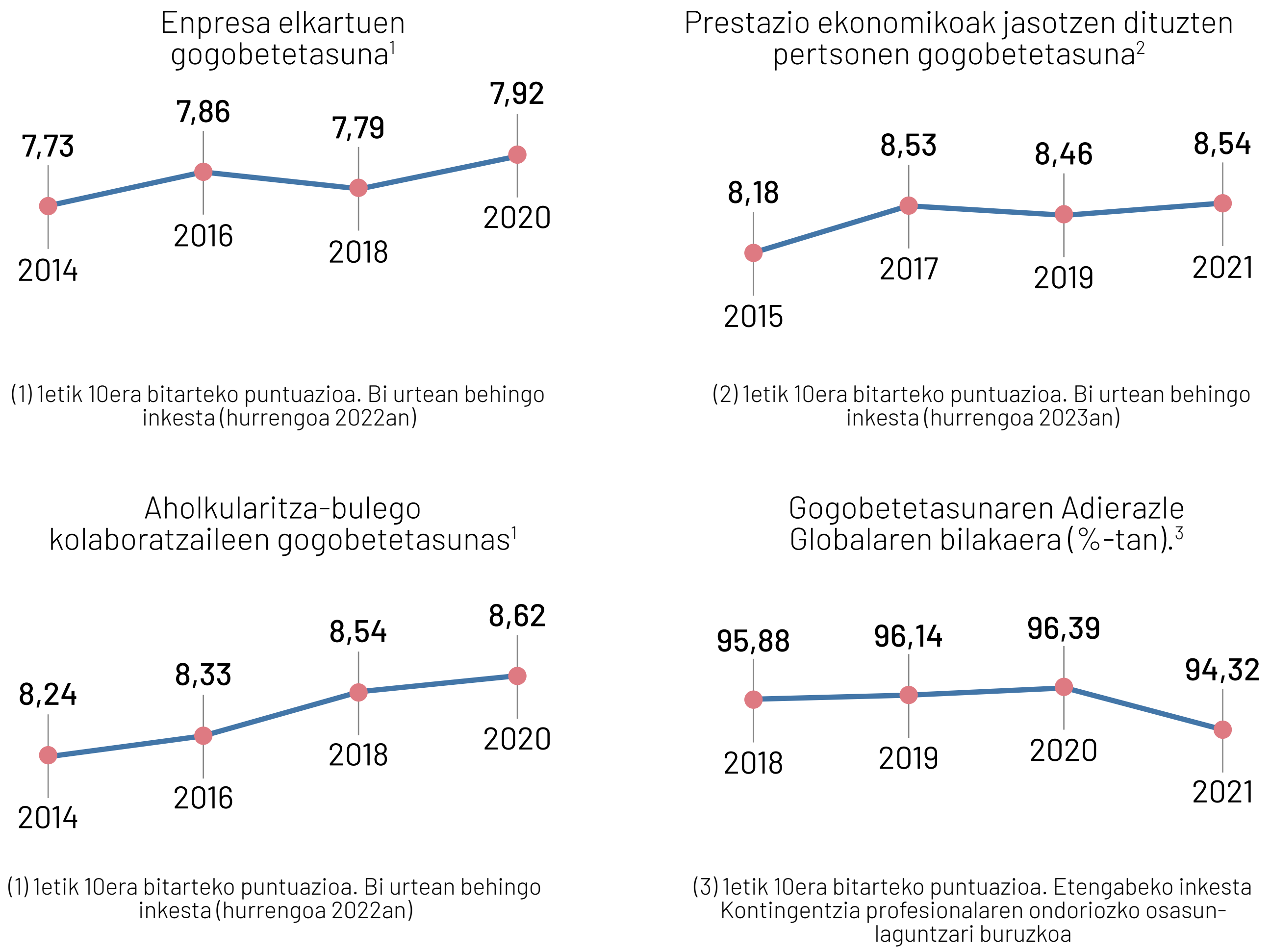
GRI 418 1

08.06 Gogobetetze-indizeak

Mutualiarekin harremana duten pertsonen asebetetze maila neurtzeko modurik zorrotzena kolektibo bakoitzari bideratutako inkestak era sistematikoan egitea da, jomugatzat hartuta Mutualiaren osasun-zerbitzuetan artatu dituztenak, prestazio ekonomikoak jaso dituztenak edo zerbitzuen kudeaketan bitartekari direnak, besteak beste aholkularitza laguntzaileak.

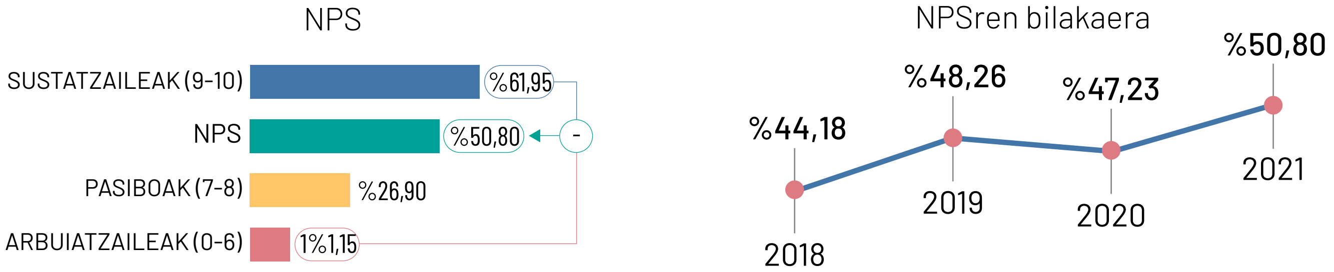
Inkesta horiek bi urtean behin egin ohi dira, eta enpresa espezializatu batek egiten ditu, Osasun Arloarekiko asebetetzekoa izan ezik, zeina era jarraituan egiten den. Azken hori ukipen-taula batzuen bidez eskatu genuen 2020ko lehen hiruhilekora arte, eta orduan, pandemia iritsi zenean, egiteari utzi genion, eta zerbitzuetako erabiltzaileen gailu mugikorraren bitartez jaso genuen, erabiltzaileek baloratzeko galdetegia erantzun ostean. Metodologian izandako aldaketa horrek, beharbada, eragina izan du puntuazioaren jaitsieran, azken 8 urteetan hobetzeko joerari eutsi baitzion.

Grafikoa: Azken 4 urteetako asebetetze-inkesta guztien emaitzak



Mutualiak erabiltzen dituen adierazleetan Gomendio Garbiaren Indizea (GGI) ere sartzen da. Indize horren bidez, puntuazio erreala kalkulatzeko, inkestatuen artean aurkakoak diren eta inoiz gomendatuko ez lituzketen pertsonen ehunekoa (0tik 6ra bitarteko puntuazioak) kendu egiten da, sustatzaile diren eta guztiz ziur gomendatuko luketen ehunekotik (9ko eta 10eko puntuazioak). Pertsona pasiboak (7ko eta 8ko puntuazioak), asebetetze soilekoak, ez dira erabiltzen azken kalkulua egiteko. Horrela, -% 100etik % 100era bitarteko puntuazioa eragiten da. Emaitza horretan, kontuan hartuta dago inkestatutako pertsona guztiek Mutualian jasotako kontingentzia profesionaleko osasun-laguntzari buruz duten iritzia.

Grafikoa: Gomendio Garbiaren Indizea (NPS) 2021 eta bilakaera



GRI 416 103

GRI 416 1

09

GRI - Global Reporting Iniciative

09.01 GRI enkoadraketa

Erakundearen profila		Or.	2021ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-1	Erakundearen izena	26			
102-2	Erakundearen marka, produktu eta zerbitzu garrantzitsuenak	26 46 77			1.3, 3.8, 5.1, 9.1, 12.2, 12.5, 16.5, 16.6, 16.10, 17.15, 17.1
102-3	Egoitzaren kokalekua	28			
102-4	Eragiketen kokalekua	26 28			
102-5	Jabetza eta forma juridikoa	26			
102-6	Zerbitzua ematen zaien merkatuak	26 28			
102-7	Erakundearen tamaina	28 61 46 77 125			
102-8	Enplegatuei eta bestelako langileei buruzko informazioa	61 63 101	% 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	50			
102-10	Antolamenduaren eta haren hornidura katearen aldaketa adierazgarriak	101	Ez da izan aldaketa adierazgarririk antolamenduan eta haren hornidura katean		
102-11	Zuhurtasun printzipioa edo ikuspegia	40		7	12.2, 12.5, 12.7, 12.8, 13.2, 13.3, 15.1, 15.2
102-12	Kanpo ekimenak	29 30 31 101	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

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.01

GRI enkoadraketa

	Erakundearen profila	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-13	Elkarteekiko kidetzea	102	AMAT, CEBEK,ADEGI, SEA, EUSKALIT.		
102-14	Erabakiak hartzeko ardura duten goi mailako exekutiboen deklarazioa	5 7 37 29 40 31		1,8,9,10	
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak	5 7 11 12 40		7,8,9,10	

	Etika eta zuzentasuna	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta portaera arauak	27 32 42 45		1,10	4.3, 4.7, 5.1, 5.2, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 16.b, 17.15, 17.16, 17.17
102-17	Aholkularitza mekanismoak eta kezka etikoak	42 45 102	Betetze Korporatiboko Batzordea Arrisku Penalak Jakinarazteko eta Salatzeko Kanala, non pertsonek beren zalantzak edo salaketak adierazten baitituzte eztabaida daitezen. Egiten diren kontsulta guztiak txosten batean jasotzen dira.	1,2,10	

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.01

GRI enkoadraketa

	Gobernantza	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-18	Gobernantzaren egitura	16		10	4.3, 4.7, 5.1, 5.2, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4, 16.3, 16.5, 16.6, 16.10, 16.b, 17.15, 17.16, 17.17
102-19	Aginte ordezkaritza	103	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	103	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 gaiei buruzko kontsulta egitea	12 57			
102-22	Gobernu organo gorenaren eta haren batzordeen osaera	16 19 24			
102-23	Gobernu organo gorenaren presidentea	16 19			
102-24	Gobernu organo gorena izendatzea eta aukeratzea	16 19			

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.01

GRI enkoadraketa

	Gobernantza	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-25	Interes gatazka	104	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	17 21		7,8,9	
102-27	Gobernu organo gorenaren talde ezagutza	104	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	104	Legez eta arauz finkatuta daude gobernu organo gorenaren funtzioak.	10	
102-29	Ekonomia, ingurumen eta gizarte inpaktuak identifikatzea eta kudeatzea	104	Legez eta arauz finkatuta daude gobernu organo gorenaren funtzioak.	1,2,10	
102-30	Arriskua kudeatzeko prozesuen eraginkortasuna	104	Legez eta arauz finkatuta daude gobernu organo gorenaren funtzioak.	2,10	
102-31	Ekonomia, ingurumen eta gizarte gaiak ebaluatzea	104	Batzar Orokorra hiru hilean behin.		
102-32	Gobernu organo gorenaren eginkizuna iraunkortasun txostenak egiteari dagokionez	104	Legez eta arauz finkatuta daude gobernu organo gorenaren funtzioak.		

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.01

GRI enkoadraketa

	Gobernantza	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-33	Kezka kritikoak jakinaraztea	105	Zuzendari kudeatzaileak Zuzendaritza Batzordeko kideei jakinarazten dizkie antolakundearentzat adierazgarri diren gai guztiak.		
102-34	Kezka kritikoen izaera eta kopurua, guztira	105	Ez zen jakinarazi garrantzizko kezkarik		
102-35	Ordainsarien politika	105	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	105	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	105	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	64			
102-39	Urteko konpentsazio ratioaren ehuneko igoera	64			

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.01

GRI enkoadraketa

Interes taldeen partaidetza		Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-40	Interes taldeen zerrenda	34			
102-41	Lan hitzarmeneko akordioak	106	Langileen %100	6	8.8, 10.3, 10.4
102-42	Interes taldeak identifikatzea eta hautatzea	34			
102-43	Interes taldeen partaidetzarako ikuspegia	34			
102-44	Aipatutako gai eta kezka giltzarriak	12 34			

Txostenak egiteko jarduera		Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-45	Finantza egoera kontsolidatuetan sartutako erakundeak	106	Mutualia Gizarte Segurantzarekin lankidetza duen 2zk.ko Mutua da		
102-46	Txostenen edukiak eta gaiari dagozkion estaldurak definitzea	12 106	Memorian interes-taldeek lehenetsitako alderdien berri eman da, bai eta lehentasunezkotzat jo ez direnen berri ere.		
102-47	Gai materialen zerrenda	14			
102-48	Informazioa berradieraztea	106	Birformulazioak kasu bakoitzean zehazten dira memorian zehar, baina egungo memorian ez dago aldaketa adierazgarririk.		
102-49	Txostenak egiteari dagokionez sartutako aldaketak	106	Ez da aldaketa adierazgarririk izan, aurreko aldiei dagokienez, hedaduran, estalduran edo balioespen metodoetan, GRI estandarren aldaketak izan ezik		
102-50	Txostenak hartzen duen aldia	107	2021		

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.01

GRI enkoadraketa

Txostenak egiteko jarduera		Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
102-51	Azken txostenaren data	107	2020ko memoria, 2021an argitaratua		
102-52	Txostenak prestatzeko zikloa	107	Urtekoa		
102-53	Txostenari buruzko galderak jasotzeko kontaktua	2 107	dircom@mutualia.es		
102-54	Txostena GRI Estandarrekin bat etorrita egin dela dioen deklarazioa	10			
102-55	GRI edukien aurkibidea	100			
102-56	Memoriaren kanpo egiaztapena	107	Bi urtean behin egiten da. 2021eko memoria honetarako egina.		

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko 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.				10.3, 10.4, 16.6
201-1	Sortutako eta banatutako zuzeneko balio ekonomikoa	130			2, 5 , 8, 10.3, 10.4, 16.6
201-2	Klima aldaketatik eratorritako finantza inplikazioak eta bestelako arrisku eta aukerak	108	Egiten dugun jarduera-motagatik, ez da aintzat hartu klima-aldaketaren ondorioz jarduerak egitea.	7, 10	13
201-3	Definitutako onuren plangintzaren eta bestelako jubilazio planen obligazioak	108	Ez dago erretiro-planik.		
201-4	Gobernutik jasotako finantza laguntza	108	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.	108		6	8.3, 8.5, 8.8
202-1	Hasierako soldataren – sexuaren arabera banatuta- eta tokiko gutxieneko soldataren arteko ratioa.	108	% 10 handiagoa lehen urtean, % 20 bigarren urtean eta % 30 hirugarren urtean (Mutualiaren oinarrizko soldata)	6	1, 5, 8.3, 8.5, 8.8 10.3
202-2	Tokiko komunitatetik kontratatutako goi mailako exekutiboen proportzioa	108	%100	2, 6	8

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduku 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.	57			
203-1	Azpiegituretan eta zerbitzu atxikietan egindako inbertsioa.	93			
203-2	Zeharkako inpaktu ekonomiko adierazgarriak.	57			
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.	50		6	8.4
204-1	Tokiko hornitzaileetan egindako gastuaren proportzioa	53 109	%70,68	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.	42 45		2, 10	16.5, 16.6
205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuetarako ebaluatutako eragiketak	109	Ekitaldian garatzen duen jarduera-motagatik, Inklusioaren, Gizarte Segurantzaren eta Migrazioen Ministerioaren zaintzapean eta tutoretzapean dago.	2, 10	16.5, 16.6

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

Berariazko edukia		Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
205-2	Ustelkeriaren kontrako borrokari buruzko komunikazio eta trebakuntza politikak eta prozedurak	110	Enpresa-etikako prestakuntza, Deustuko Unibertsitateko Etika Aplikatuko Zentroak emana. 2021ean, Kudeaketaren Jarraipen Batzordeko, Enpresa Batzordeko, Egokitze Etikoko Batzordeko eta liderren kolektiboko (BOGA) pertsonak prestatu dira.	2, 10	16.5, 16.6
205-3	Egiaztatutako ustelkeria kasuak eta horiei buruz hartutako neurriak	110	Ez dira gertatu.	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.		Mutualitateen sektoreari aplika dakizkiokeen arauek ez dute lehia desleiala sortzen, ezta praktika monopolistikorik ere.		16
206-1	Konkurrentzia bidegabearekin, monopoliozko jardunarekin eta konkurrentzia askearekin loturiko egintza juridikoak	110	Ez dira gertatu.		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.	51		7, 8	8.4, 12.2, 12.5, 13.2, 15.1, 15.2
301-1	Erabilitako materialak, pisu eta bolumenaren arabera	54		7, 8, 9	12
301-2	Berrerabilitako produktuak eta ontziratze materialak	110	Ez dira gertatzen.	7, 8, 9	8, 12

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02 GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
301-3	Berrerabilitako produktuak eta ontziratze materialak	110	100% revalorizables papel. 100% bolsas de medicación entregadas a pacientes son elaboradas con patata.	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.	51		7, 8, 9	7.2, 7.3, 12.2, 13.2
302-1	Antolakunde barneko energia kontsumoa	53 111	Elektrizitatea (berdea): 8.687,33 GJ Gas naturala: 4.388,81 GJ Gasolioa: 80,50 GJ Biomasa: 1.737,58 GJ Kogeneradorea: 30,02 GJ Guztira: 14.924,24 GJ"	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-2	Antolakundeaz kanpoko energia kontsumoa	111	Ez daukagu datu hor	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-3	Energia intentsitatea	111	"Energia guztira: 0,86 Gj/m2 Elektrizitatea: 0,50 Gj/m2 Termikoa: 0,35 Gj/m2 Gasolioa: 0,005 Gj/km"	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-4	Energia kontsumoa murriztea	111	"Ez da murrizketarik izan, pandemiaren egoera hobea dela-eta jarduera handitu egin baita. Elektrikoa: ▲% 4,12 Termikoa: ▲% 19,15"	7,8,9	7, 8, 12, 13
302-5	Produktu eta zerbitzuen energia eskakizunak murriztea	53		7,8,9	7, 8, 12, 13
GRI 303: UR ETA IBAIADAR 2018 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.	51		7,8	6.4, 12.2, 13.2, 14
303-1	Ur kontsumoa	53 111	Udalaren ur-hornidura 8.699,00 m3	8,9	6, 8,12, 14

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02 GRI adierazleak

Berariazko edukia		Or.	2021ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
303-2	Ur isuriekin loturiko eraginen kudeaketa	111	Ura osasun-kontuetarako baizik ez da erabiltzen eta estolderia publikora isurtzen da.	8,9	6, 8,12, 14
303-3	Urarekiko interakzioa, baliabide partekatua dela kontuan harturik	112	Ura sare publikotik baizik ez da lortzen.	8,9	6, 8,12, 14
303-4	Ur isuriak	112	Isurketa bakarra saneamendu-sareko kolektorera botatako ur sanitarioa da.	8,9	6, 8,12, 14
303-5	Ur iturriak	112	"8.699 M3 13,52 M3 pertsona bakoitzeko 0,048 m3 kontsulta bakoitzeko"	7,8	6, 8,12, 14
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 iodibertsitatearentzat garrantzi handia duten eremuetan edo haietatik hurbil kokatutako eragiketa zentroak –jabetzakoak, alokatuak nahiz kudeatuak–	112	Zentro bakar bat ere ez dago naturagune babestuetan edo biodibertsitate handiko eremuetan kokatutako lurretan.	8	6, 14, 15
304-2	Jarduerek, produktuek eta zerbitzuek biodibertsitatean sortutako eragin adierazgarrienak	112	Ez dago inpakturik biodibertsitatean.	8	6, 14, 15
304-3	Babestutako edo lehengoratutako habitatak.	112	Ez dago jarduerarik naturagune babestuetan.	8	6, 14, 15

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

Berariazko edukia		Or.	2021ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
304-4	IUCN-ren zerrenda gorrian eta estatuko babes zerrendetan dauden espezieak, habitata jardueren eraginpeko eremuetan dutenak	112	Ez da aplikatzen, gure zentroak non dauden kontuan hartuta.	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)	113	Ez daukagu datu hor	7,8,9	13,15
305-2	Energia sortzean eragindako berotegi efektuko gasen zeharkako igorpenak (2 hedadura mailakoak)	113	Ez daukagu datu hor	7,8,9	3, 13, 15
305-3	Berotegi efektuko gasen zeharkako bestelako igorpenak (3 hedadura mailakoak)	113	Ez daukagu datu hor		
305-4	Berotegi efektuko gasen igorpenen intentsitatea	113	Ez daukagu datu hor	7,8,9	13, 15
305-5	Berotegi efektuko gasen igorpenak murriztea	113	Ez daukagu datu hor	7,8,9	13, 15
305-6	Ozono geruza ahitzen duten substantzien (OAS) igorpenak	113	0 (zero). Emisio bakarrak R22 gas hoztailea duten klimatizazio-ekipo batzuen ihesenak dira.	7,8,9	3
305-7	Nitrogeno oxidoak (NOX), sufre oxidoak (SOX) eta airera egindako bestelako igorpen adierazgarriak	113	Ez dira esanguratsuak. Isurketa bakarrak galdarako erregaia erretzean sortutakoak dira.	7,8,9	3, 15

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

aurkibidea

09.02 GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 306: HONDAKINAK 2020ko 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.	50 51 52 53 54		7,8	3, 6, 12.2, 13.2, 14
306-1	Hondakinen sorrera eta hondakinekin lotutako inpaktu esanguratsuak	114 54	Ez dago eragin esanguratsurik hondakinei dagokienez, jarduera-motaren eta egindako kudeaketaren arabera.	7,8	3, 6, 12, 14
306-2	Hondakinekin lotutako inpaktu esanguratsuen kudeaketa	114 51 52 53 54	Hirugarrenek IKSren bidez kudeatutako hondakinak (Eusko Jaurlaritzako Ingurumen Sailaren tresna)	7	3, 12, 14, 15
306-3	Sortutako hondakinak	114 54	Guztira: 31,5 t Birziklagarriak: 28,36 t Arriskutsu birziklagarriak: 0,20 t Errausketako arriskutsuak: 2,7 t	7	6, 12
306-4	Ezabatzera bideratzen ez diren hondakinak	114 54	Birziklagarriak: 28,36 t Errausketako arriskutsuak: 0,20 t	8,9	6, 14, 15
306-5	Deuseztatu nahi diren hondakinak	114 54	2,7 t Biosanitario kutsatuak eta botatako sendagaiak 2,7 t	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.	29 30		7,8	12.2, 12.7, 13.2
307-1	Ingurumeneko legedia eta araudia ez betetzea	114	2021ean, Mutualiak ez du inolako isunik jaso ingurumen-erregulazioak hausteagatik.		

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
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.	50			
308-1	Ingurumen irizpideekin bat datozen ebaluazio eta hautaketa iragazkiak gainditu dituzten hornitzaile berriak	115	% 100. Kontratu guztiek barne hartzen dituzte ingurumen-legeria betetzea eta ingurumena errespetatzen duten produktuak erabiltzea bermatzen duten klausulak.		
308-2	Ingurumeneko inpaktu negatiboak hornidura katean eta horren gaineko neurriak	115	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.	61 55		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
401-1	Langileen kontratazio berriak eta txandakatzea	63		6	5, 8
401-2	Lanaldi osoko langileentzako onurak, lanaldi partzialeko langileei edo aldi baterakoei ematen ez zaizkienak	65			8
401-3	Gurasotasun baimena	69			5, 8, 10

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

Berariazko edukia		Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
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	115	30 egun. Erakundeak mutualitateen aseguruen hitzarmen kolektibo orokor bat du, lan-baldintzen aldaketak jasotzen dituena.	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.	68		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	68			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
403-2	Arriskuen identifikazioa, arriskuen ebaluazioa eta gorabeheren ikerketa	68			
403-3	Laneko osasuneko zerbitzuak	68			
403-4	Langileen partaidetza, laneko osasunari eta segurtasunari buruzko kontsultak eta komunikazioa	68			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-5	Langileen formakuntza laneko osasunari eta segurtasunari buruz	68			3.4
403-6	Langileen osasunaren sustapena	116	Laneko segurtasun eta osasuneko hiru batzorde.	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
403-7	Harreman komertzialek langileen osasunean eta segurtasunean dituzten eragin zuzenak prebenitzea eta arintzea	116	0		3, 8
403-8	Laneko osasun eta segurtasuna kudeatzeko sistemaren estaldura	116	% 100 Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak estalita, 38.1. artikuluaren arabera. % 100 laneko segurtasun- eta osasun-gaiak.	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-9	Lan istripuen ondoriozko lesioak	68			3, 8
403-10	Lanarekin lotutako gaitzak eta gaixotasunak	68			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.	66 68		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	66			5, 8
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko programak eta trantsizioan laguntzeko programak	66 68			3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5,
404-3	Jardun eta garapen profesionala erregulartasunez ebaluatzen dizkieten langileen ehunekoa	117	Ez da aplikatzen, karrera profesionalik ez duelako.		3.4, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko 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	61 63 117	Ez dago gobernu-organoen adina erakusten duen daturik.	6	5, 8
405-2	Oinarrizko soldataren ratioa eta emakumeek gizonekin alderatuz jasotzen duten soldatarena	64 117	Ez dago alderik.	1,6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
GRI 406: DISKRIMINAZIORIK EZA 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, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1,
406-1	Diskriminazio kasuak eta horiek zuzentzeko hartutako neurriak	118	0		5, 8, 16
GRI 407: ELKARTZEKO ASKATASUNA ETA NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA 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.			1,2,3	8
407-1	Elkartzeko askatasunaren eta negoziazio kolektiboaren eskubideak arriskuan izan ditzaketen hornitzaileak eta eragiketak	118	0	1,2,3	8

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02 GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduko 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.			1,2,5	8, 16
408-1	Haurren esplotazio kasuak izateko arrisku nabarmena duten hornitzaileak eta eragiketak	118	Ez du bide ematen, erakundearen jarduera EAEn garatzen delako, baina klausula bat sartu da hornitzaileen kode etikoaren barruan. (Kontratazio publikoari buruzko araudiaren mende daude).	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.			1,2,4	8
409-1	Bortxazko laneko kasuak izateko arrisku nabarmena duten hornitzaileak eta eragiketak	119	Ez dago lan behartua jasateko arriskurik, EAEren jarduera-eremua dela-eta.	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

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
410-1	Giza eskubideen arloko politika edo prozeduratan trebatutako segurtasun langileak	50 119	Gure hornikuntza-katearekiko harremana sendotzen dugu, eta gure hornitzaileen kode etikoa betetzea eskatzen dugu. Kode horrek atxikita gauden politika guztiei buruzko xedapenak jasotzen ditu, baita portaera etikoari eta giza eskubideekiko errespetuari buruzkoak ere.	1,2	16
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.		Ez da aplikagarria Mutualiaren jardueran.	1,2	2
411-1	Herri indigenen eskubide urraketen kasuak	119	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	120	Ez da ez berrikuspenik ez ebaluaziorik egiten. Hornitzaileei Kode Etikoa ematea, irakurri eta sina dezaten, giza eskubideekiko konpromisoa berretsiz.	1,2	
412-2	Langileei giza eskubideen arloko politikei edo prozedurei buruz emandako formakuntza	120	Kode Etikoaren zabalkundea. Etikari buruzko prestakuntza erakunde osoari. Compliance Penalari buruzko prestakuntza. Arrisku penalen arloetan aplikatzeari buruzko tailerrak. GJHen zabalkundea eta sentsibilizazioa.	1,2	

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02
GRI adierazleak

Berariazko edukia		Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
412-3	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo eskubideen ebaluazioa jasan duten inbertsio hitzarmen eta kontratu esanguratsuak	120	Ez daukagu datu hor	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.				1, 2
413-1	Tokiko komunitatearen partaidetza duten eragiketak, inpaktuaren ebaluazioak eta garapen programak	120	0		1, 2
413-2	Tokiko komunitateetan inpaktu negatibo esanguratsuak, erreal edo potentzialak, dituzten eragiketak	121	Egiten dugun jarduera-mota dela-eta, ez dira esanguratsuak tokiko komunitateen gaineko inpaktu negatiboak.		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.	50			
414-1	Irizpide sozialekin bat datozen hautaketa iragazkiak gainditu dituzten hornitzaileak	50 121	0	1,2	
414-2	Eragin sozial negatiboak hornidura katean eta hartutako neurriak	121	0	1,2	

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02

GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduko Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
GRI 415: POLITIKA PUBLIKOA 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.			10	16
415-1	Ekarpenak alderdi politikoei edo/eta ordezkari politikoei	121	Lege-baldintza dela-eta, ez dago aukerarik alderdi politikoei edo lotutako erakundeei ekarpen ekonomikorik egiteko.	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.	85 93 95 97 99			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	85 93 95 97 99		1	
416-2	Produktu eta zerbitzu kategoriek osasunean eta segurtasunean dituzten eraginekin lotutako arauak urratu diren kasuak	122	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

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

09.02 GRI adierazleak

	Berariazko edukia	Or.	2021ko informazioa	Munduku Hitzarmeneko Printzipioa	GIH
417-1	Produktu eta zerbitzuen informazioari eta etiketatzeari buruzko eskaerak	122	0		12
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazio eta etiketatzearekin lotutako arauak urratu diren kasuak	122	0		
417-3	Marketin komunikazioarekin lotutako arauak urratu diren kasuak	122	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.	29 30 43 90 74		1	1.3, 16.10
418-1	Pribatutasuna urratu izanaren eta bezeroen datuen jarioa egon izanaren erreklamazio arrazoituak	98 123	2021eko kexak eta erreklamazioak: 418	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.	29 30		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	123	0		

Oharra: egungoarekin bat ez datozen orrialde-zenbakiak jatorriari lotuta daude. Horietako bakoitzean klik eginez gero, dagokion orrialdera sartuko gara.

10

Urteko Kontuak eta finantza-analisia

índice

Balioa sortzen duen ekonomia-kudeaketa

Mutualiak Kudeaketa Aurreratuko Ereduaren bidez bideratzen ditu kudeaketa eta jarduerarekiko konpromisoa, bere interes-taldeen, gizartearen eta erakunde publikoen balioak, itxaropenak eta beharrak identifikatuz eta horiei erantzuna emanez; horrela, haien iraunkortasuna bermatzen du.

Interes-taldeentzako orientazio horrek, ardatz nagusi gisa, ahalbidetu du 2020ko eta 2021eko ekitaldietan giza baliabide eta baliabide ekonomiko guztiak bideratzea COVID-19ak eragindako osasun-egoeraren ondorioz sortu diren premiei erantzutera.

Urte hauetan, inoiz baino gehiago nabarmendu da Mutualiak bere kudeaketaren bidez gizarteari ekartzen dion balioa, berehalako erantzuna emanez komunikazio-bide guztiekin, erantzun ekonomikoa emanez prestazioak ahalik eta epe laburrenean ordainduta, bai eta osasun-erantzuna ere, osasun-baliabide guztiak Osasun Publikoaren esku jarriz.

Urteko kontuak eta azterketa finantzarioa

Mutualiaren 2021eko ekitaldiko urteko kontuak Kontabilitate Publikoko Plan Orokorra Gizarte Segurantzako sistema osatzen duten erakundeetara egokitzean oinarrituta egin dira. Gizarte Segurantzarekin Lankidetzan Diharduten Mutuei aplikatu behar zaie hori, Estatuko Administrazioaren Kontu-hartzailetza Nagusiaren 2011ko uztailaren 1eko Ebazpenaren bidez onartu baitzen; Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeentzat 2021eko ekitaldia ixteko eragiketak arautzen dituen azaroaren 16ko ISM/1261/2021 Agindua kontuan hartuta, baita osasun publikoko larrialdiaren ondorioz premiazko eta salbuespenezko neurri ugari onartzeko eta Osasunaren Mundu Erakundeak COVID-19ari dagokionez pandemia mundu osoan deklaratzeko Errege Lege Dekretuak ere.

Aurrekontuen Lege Orokorraren 143., 168.a) eta 169. artikuluen arabera, eta urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren 98.2 artikuluan ezarritakoaren arabera, Gizarte Segurantzaren Kontu-hartzailetza Nagusiak ikuskatu ditu finantza-egoerak

Era berean, Mutualiak bere baliabide ekonomikoak kudeatu eta haien egonkortasuna bermatzen du, eta horrek bere ingurunean eta interes-taldeetan balioa sortzea ahalbidetzen du; horrela, kudeaketa arduratsu eta sozialarekiko konpromisoa erakusten du.

GRI 202 1

GRI 102 7

Ekitaldiaren emaitza

Gizarte Segurantzaren Ondarea

Mutualiak 2021eko ekitaldian Gizarte Segurantzarekin lankidetzan egindako jardueran lortutako emaitza garbia 3.919.037,17 eurokoa izan da. Zati batean 10.099.315,32 euro gehitu zaio ondare garbiaren aldaketen egoera-orrian islatutako aurreko ekitaldien emaitza positiboagatik, eta 2.869.809,38 euro kuotek sortutako emaitza garbien aldakuntzagatik; horrela, 9.050.087,53 euroko emaitza positiboa lortu da.

Diru-sarrerak

Diru-sarrerak, guztira, 503.122.578,78 eurokoak dira; Gizarte Kotizazioen kontusaila da garrantzitsuena, 367.015.031,06 euro. 2020ko ekitaldiko kuoten gainean % 4,57 gehitu da, batez ere kotizazio-oinarri ertainak gehitu direlako, afiliazioa % 2,31 igo delako Kontingentzia Profesionaletarako, % 2,13 Kontingentzia Arruntetarako eta % 7,05 Autonomoen Jardun Eteteetarako, bai eta Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusitik jasotako finantzaketagatik ere, 2021ean Gizarte Segurantzaren kotizazioari enpresak egindako ekarpena ordaintzetik enpresei emandako salbuespenei dagokiena, bai 2021ean langile autonomoei emandako salbuespenei eta 2020an sortutakoei eta 2021ean finantzatutakoei dagokiena. Ekitaldi honetan, horrez gain, abenduaren 2ko PCM/1353/2021 Agindua argitaratu da. Agindu horren bidez, Gizarte Segurantzako kotizazioari, langabeziari, jarduera eteteagatiko babesari, Soldatak Bermatzeko Funtsari eta Lanbide Heziketari buruzko lege-arauak garatu dira, eta, horren ondorioz, handitu egin dira Kontingentzia Arrunten kuota-zatikia eta Kontingentzia Profesionaletako zein Autonomoen Jardun Eteteetako (CATA) tipoak.

Gastuak

Gastuak, Izapidetzen ari diren Kontingentzietarako Horniduraren aldaketa barne, 508.642.793,98 eurokoak izan dira guztira. Horien partida nagusia Gizarte Prestazioak dira (312.165.456,48 euro guztira), hau da, 2020. urtean baino % 20,86 gutxiago, COVID-19agatiko CATA prestazio bereziak murriztearen ondorioz, nahiz eta pandemiak gainerako prestazioen goranzko joera areagotu duen.

Ekitaldi honetan mantendu egin dira COVID-19tik eratorritako larrialdi-egoeraren ondorioz onartutako presazko eta salbuespenezko neurriak. Batzuk langile autonomoen babes soziala bermatzeko dira, eta, bereziki, jarduera eteteagatik aparteko prestazioa jasotzen dutenenak; horiek nahi gabe gertatutako egoera batek eragindako jardueraren amaierak estali dituzte, eta aurten 31.067.668,62 eurokoak izan dira. Eta beste batzuk isolamenduagatik eta gaixotasunagatik baja hartutako langileak babesteko, 69.356.677,11 eurokoak.

Pandemiaren ondoriozko prestazio horiei aurre egiteko, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrak emandako ezohiko diru-sarrerak jaso ditu Mutualiak, Estatuaren funtsen kontura.

Sortutako emaitza garbiekiko aldaketa

Kuotek sortutako emaitza garbiekiko aldaketa: 2.869.809,38 euro.

Aurreko ekitaldien emaitzekiko aldaketa

Aurreko ekitaldien emaitza, guztira 10.099.315,32 eurokoa, batez ere kotizazioen berankortasunaren aldaketengatik.

Emaitza Ekonomikoaren Erreserbak eta Banaketa

2021eko ekitaldian banatzeko emaitza 9.050.087,53 eurokoa izan da; horrek esan nahi du igoera oso handia izan dela 2020. urtearekin alderatuta, urte horretan emaitza negatiboa izan baitzen, 1.989.693,42 eurokoa, pandemiaren ondorioz.

Emaitza hori urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretua kontuan hartuta banatzen da (Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren Testu Bategina); hain zuzen, 95. artikulua, "Emaitza ekonomikoa eta erreserbak", eta 96. artikulua, "Soberakinak". Baita Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiaren ofizioa ere, 2016ko martxoaren 31koa, Gizarte Laguntzaren Erreserbaren xedea zehazten duena; Kontingentzia Profesionaleko erreserba % 43,25eko hornidurarekin geratzen da, eta Kontingentzia Arruntekoak eta Autonomoen jarduera etetekoak, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren 75.2 artikuluak ezartzen duen gutxienekoarekin, %5 arekin.

Emaitza (€)	2019-12-31	2020-12-31	2021-12-31
Ekitaldiaren emaitza	8.053.234	-4.978.873	**-1.049.228**
Aurreko ekitaldien emaitzekiko aldaketa	4.008.569	2.989.180	**10.099.315**
BANATZEKO EMAITZA	12.061.803	-1.989.693	**9.050.088**

	Emaitzaren banaketa		
Banatutako erreserbak (€)	2019-12-31	2020-12-31	2021-12-31
Egonkortze Erreserba (KP) (% 43,25)	7.917.823	1.947.792	**9.310.769**
Gizarte Laguntzako Erreserba	-524.042	-377.616	**-380.075**
Erreserba Osagarria KP	-618.410	-490.378	**0**
Egonkortze Erreserba (KA) (% 5)	-206.961	-6.288	**394.677**
Egonkortze Erreserba (LAJE) (% 5)	491.287	-706.536	**170.479**
ERRESERBAK GUZTIRA	7.059.696	366.974	**9.495.851**
LAGUNTZA ERRESERBAREN APLIKAZIOA	1.021.605	377.616	**380.075**
GIZARTE SEGURANTZAREN KONTINGENTZIA PROFESIONALEN FUNTSAK	3.980.502	0	**0**
LAJE-REN EGONKORTZE ERRESERBA GSDN-AN	0	0	**0**
LAJE erreserbako erreskatearen diru-sarrera	0	-2.734.284	**-825.838**

Hori dela eta, 2022ko urtarrilaren 1ean, Mutualiaren erreserbek saldo hauek izango dituzte:

Eratutako erreserbak (€)	2019-12-31	2020-12-31	2021-12-31
Egonkortze Erreserba (KP) (% 43,25)	100.583.650	102.531.442	**111.842.211**
Gizarte Laguntzako Erreserba	3.306.171	2.928.555	**2.548.480**
Erreserba Osagarria KP	497.563	0	**0**
Egonkortze Erreserba (KA) (% 5)	4.128.598	4.122.310	**4.516.987**
Egonkortze Erreserba (LAJE) (% 5)	923.235	216.700	**387.179**
ERRESERBAK GUZTIRA	109.439.217	109.799.006	**119.294.857**

Erreserbak indarrean dagoen Lankidetza Erregelamenduan ezarritako segurtasun-, likidezia- eta errentagarritasun-irizpideen arabera gauzatuta daude.

Ondare historikoa

Ondare Historikoa gaur egun Gizarte Segurantzarekin lankidetzan ari diren mutuek, beren lehen urteetan, 1967an Gizarte Segurantzaren egungo sistema sortu aurretik, sortu zutenari dagokio.

Mutualitateen ondare pribatiboa da, baina Gizarte Segurantzaren gizarte-xedeei atxikita dago, eta gaur egungo Inklusio, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioaren zuzendaritzapean eta zaintzapean dago.

Gaur egun, ondasun higiezinek, finantza-inbertsioek gehi eskudiruak eta higiezin-inbertsio batek osatzen dute Mutualiaren Ondare Historikoa; inbertsio hori Gasteizen dagoen aparkaleku baten administrazioa da, eta hirugarren batek kudeatzen du.

Mutualiak 2021eko ekitaldian ondare historikoaren kudeaketan lortutako emaitza 440.618,43 eurokoa izan da, hau da, 2020an baino % 74,01 gutxiago. Jaitsiera horren arrazoi nagusia da 2020an Mutualiak diru-sarrera berezi bat izan zuela Mutualiari 878.557,13 euro itzuli zizkiotelako mutualista izateari utzi izanaren ondorioz mutua-funts batean egindako ekarpen gisa. Eta, bestalde, 2021ean, finantza-emaitzak errentagarritasun txikiak izan ditu kontuan, egungo egoera ekonomikoaren ondorioz.

Emaitza hori borondatezko erreserbetara banatzen da osorik, eta horien guztizko globala 25.059.413,24 eurokoa da.

Gizarte Segurantzaren balantzea eta Ondare Pribatiboa

Balantze integratua

KAPITALIZAZIOA GUZTIRA (€)	2019	2020	2021
Ondare Garbia	175.850.493	184.094.577	**182.936.772**
Pasibo ez arrunta	4.307.263	4.331.636	**4.220.215**
Pasibo arrunta	75.945.879	148.267.908	**98.178.703**
PASIBOA	256.103.635	326.848.563	**285.335.690**

AKTIBOAK GUZTIRA (€)	2019	2020	2021
Aktibo ez arrunta	89.290.929	72.945.372	**81.681.061**
Aktibo arrunta	166.812.706	263.748.749	**203.654.629**
AKTIBOA	256.103.635	326.848.563	**285.335.690**

Gizarte Segurantzaren balantzea

KAPITALIZAZIOA GUZTIRA (€)	2019	2020	2021
Ondare Garbia	138.866.072	145.414.611	**143.816.186**
Pasibo ez arrunta	4.108.859	4.133.231	**4.021.815**
Pasibo arrunta	75.572.227	148.047.803	**98.092.714**
PASIBOA	218.547.157	287.750.086	**245.930.715**

AKTIBOAK GUZTIRA (€)	2019	2020	2021
Aktibo ez arrunta	58.078.740	60.601.294	**69.076.858**
Aktibo arrunta	160.468.417	236.994.350	**176.853.857**
AKTIBOA	218.547.157	287.750.086	**245.930.715**

Ondare Pribatiboaren balantzea

KAPITALIZAZIOA GUZTIRA (€)	2019	2020	2021
Ondare Garbia	36.984.421	38.679.967	**39.120.585**
Pasibo ez arrunta	198.405	198.405	**198.400**
Pasibo arrunta	373.652	220.105	**85.989**
PASIBOA	37.556.478	39.098.477	**39.404.974**

AKTIBOAK GUZTIRA (€)	2019	2020	2021
Aktibo ez arrunta	31.212.189	12.344.078	**12.604.203**
Aktibo arrunta	6.344.289	26.754.399	**26.800.771**
AKTIBOA	37.556.478	39.098.477	**39.404.974**

Gizarte Segurantzaren emaitza eta Ondare Pribatiboa

Emaitzen kontu integratua

KONTZEPTUA (€)	2019	2020	2021
DIRU-SARRERAK GUZTIRA	341.313.666	556.123.274	**470.606.148**
Gizarte prestazioak eta Gizarte Zerbitzuen mantentze gastuak	274.342.299	498.182.250	**414.924.381**
Langile-gastuak	32.983.970	33.540.362	**33.828.031**
Gastu Arruntak	22.906.574	21.798.270	**25.319.386**
GASTUAK GUZTIRA	330.232.842	553.520.881	**474.071.798**
EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA	11.080.824,01	2.602.393,18	**-3.465.649,79**
Aurreko ekitaldien emaitzekiko aldaketa	4.008.568,92	2.989.179,84	**10.099.315,32**
Zuzkidura/Berankortasun horniduraren aplikazioa	-1.576.522,76	-5.803.077,82	**2.869.809,38**
BANATZEKO EMAITZA	13.512.870,17	-211.504,80	**9.503.474,91**
Irabazien gaineko zerga	98.949	82.643	**12.769**
BANATZEKO EMAITZA	13.413.921	-294.148	**9.490.706**

GRI 201 103

GRI 201 1

aurkibidea

Gizarte Segurantzaren emaitzen kontua

KONTZEPTUA (€)	2019	2020	2021
DIRU-SARRERAK GUZTIRA	339.438.767	553.698.983	**469.571.250**
Gizarte prestazioak eta Gizarte Zerbitzuen mantentze gastuak	274.342.299	498.182.250	**414.924.381**
Langile-gastuak	32.983.970	33.540.362	**33.828.031**
Gastu Arruntak	22.482.741	21.152.167	**24.737.875**
GASTUAK GUZTIRA	329.809.010	552.874.779	**473.490.287**
EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA	9.629.757	824.205	**-3.919.037**
Aurreko ekitaldien emaitzekiko aldaketa	4.008.569	2.989.180	**10.099.315**
Zuzkidura/Berankortasun horniduraren aplikazioa	-1.576.523	-5.803.078	**2.869.809**
BANATZEKO EMAITZA	12.061.803	-1.989.693	**9.050.088**

Ondare Pribatiboaren emaitzen kontua

KONTZEPTUA (€)	2019	2020	2021
DIRU-SARRERAK GUZTIRA	1.874.899	2.424.291	**1.034.899**
Kudeaketa arruntaren gastuak	271.599	567.118	**426.174**
Gastu Arruntak	152.234	78.984	**155.337**
GASTUAK GUZTIRA	423.832	646.102	**581.511**
EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA	1.451.067	1.778.189	**453.387**
Irabazien gaineko zerga	98.949	82.643	**12.769**
BANATZEKO EMAITZA	1.352.118	1.695.546	**440.618**

Ekitaldiko ekonomia- eta finantza-ratioak

Mutualiaren azken urteotako ekonomia- eta finantza-ratio garrantzitsuenen bilakaera hau izan da:

Gizarte Segurantza

Ekonomia-ratioak	2019	2020	2021
Funts propioen errendimendua (ROE) (Emaitza/ F.P.)	%7,09	%0,61	**%-2,73**
Zatiketa:			
Marjina (Emaitza/Ustiapeneko diru-sarrerak)	%2,84	%0,15	**%-0,83**
Aktiboaren errotazioa (Ustiapeneko diru-sarrerak / Aktiboa guztira)	1,57	1,92	**1,91**
Apalankamendua (Aktiboa guztira/Funts propioak)	1,59	2,13	**1,71**

Finantza-ratioak	2019	2020	2021
Berehalako likidezia (Funts likidoak/Pasibo arrunta)	0,22	0,34	**0,60**
Epe laburreko likidezia (Funts likidoak+kobratzeko dauden eskubideak/Pasibo arrunta)	1,74	1,49	**1,71**
Likidezia orokorra (Aktibo arrunta/Pasibo arrunta)	2,08	1,53	**1,78**
Zorpetzea (Pasibo arrunta+Pasibo ez arrunta/ Pasibo arrunta+Pasibo ez arrunta + ONDARE GARBIA)	0,37	0,53	**0,42**
Zorpetze Erlazioa (Pasibo arrunta/Pasibo ez arrunta)	18,43	35,88	**24,39**
Cash-Flow (Pasibo ez arrunta/Kudeaketa-fluxu garbiak)	14,36	7,62	**4,92**

Ondare Pribatiboa

Finantza-ratioak	2019	2020	2021
Likidezia orokorra (Aktibo arrunta/Pasibo arrunta)	16,98	121,55	**311,68**
Zorpetzea (Pasibo arrunta+Pasibo ez arrunta/ Pasibo arrunta+Pasibo ez arrunta + ONDARE GARBIA)	0,015	0,011	**0,007**

Urteko kontuak 2021

2021eko egoeraren balantzea. Gizarte Segurantzaren Ondarearen kudeaketa

	ACTIVO (€)	2020 REEXPRESADO	2021
A)	**Aktibo ez arrunta**	**60.601.294,38**	**69.076.857,84**
I.	**Ibilgetu ukiezina**	**2.937.273,15**	**2.502.045,74**
3.	Aplikazio informatikoak	1.629.966,43	1.585.391,80
4.	Errentamendu edo lagapen erregimenean erabilitako aktiboen gaineko inbertsioak	1.307.306,72	916.653,94
II.	**Ibilgetu materiala**	**12.488.341,93**	**11.944.204,23**
1.	Lursailak	675.974,78	595.847,84
2.	Eraikinak	3.827.561,27	3.483.763,88
5.	Beste ibilgetu material bat	7.984.805,88	7.864.592,51
IV.	**Epe luzeko finantza-inbertsioak taldeko erakundeetan, talde anitzekoetan eta elkartuetan**	**2.606.261,34**	**2.606.261,34**
1.	Finantza-inbertsioak zuzenbide publikoko erakundeen ondarean	2.606.261,34	2.606.261,34
V.	**Epe luzeko finantza-inbertsioak**	**42.480.391,30**	**51.952.417,67**
2.	Zorra adierazten duten kredituak eta baloreak	42.466.138,28	51.937.559,65
4.	Beste finantza-inbertsio batzuk	14.253,02	14.858,02
VI.	**Zordunak eta epe luzera kobratzeko beste kontu batzuk**	**89.026,66**	**71.928,86**
B)	**Aktibo arrunta**	**236.994.350,34**	**176.853.857,28**
I.	**Salgai dauden aktiboak**	0,00	424.538,51
II.	**Izakinak**	**176.985,82**	**125.150,69**
1.	Farmazia-produktuak	31.614,90	28.467,15
2.	Kontsumoko material sanitarioa	143.484,74	95.422,21
3.	Beste hornikuntza batzuk	1.886,18	1.261,33
III.	**Zordunak eta kobratzeko dauden beste kontu batzuk**	**179.959.978,32**	**109.355.170,43**
1.	Kudeaketa eragiketengatiko zordunak	11.011.939,68	841.674,13
2.	Kobratzeko dauden beste kontu batzuk	168.876.409,43	108.429.510,02
3.	Administrazio publikoak	71.629,21	83.986,28
V.	**Epe laburreko finantza-inbertsioak**	**6.017.881,08**	**8.059.871,97**
2.	Zorra adierazten duten kredituak eta baloreak	6.017.881,08	8.059.871,97
VI.	**Periodifikazioagatiko egokitzapenak**	**189.157,91**	**193.455,68**
VII.	**Eskudirua eta beste aktibo likido baliokide batzuk**	**50.650.347,21**	**58.695.670,00**
1.	Beste aktibo likido baliokide batzuk	44.771.000,00	58.000.000,00
2.	Diruzaintza	5.879.347,21	695.670,00
	AKTIBOA, GUZTIRA	**297.595.644,72**	**245.930.715,12**

Urteko kontuak 2021

2021eko egoeraren balantzea. Gizarte Segurantzaren Ondarearen kudeaketa

PASIVO (€)	2020 REEXPRESADO	2021
A) Ondare garbia	**145.414.610,56**	**143.816.186,37**
II. Sortutako ondarea	**145.097.697,38**	**143.532.869,36**
1. Erreserbak	114.174.497,48	114.539.013,21
2. Aurreko ekitaldien emaitzak	29.686.659,69	32.912.893,32
3. Ekitaldiaren emaitza	1.236.540,21	-3.919.037,17
IV. Emaitzei egotzi gabeko beste ondare-gehikuntza batzuk	**316.913,18**	**283.317,01**
B) Pasibo ez arrunta	**4.133.230,94**	**4.021.814,55**
I. Epe luzeko hornidurak	**4.133.230,94**	**4.021.814,55**
II. Epe luzeko zorrak	**0,00**	**0,00**
4. Beste zor batzuk	0,00	0,00
C) Pasibo arrunta	**148.047.803,22**	**98.092.714,20**
I. Epe laburreko hornidurak	28.739.847,19	25.963.026,05
II. Epe laburreko zorrak	376.751,10	713.829,86
4. Beste zor batzuk	376.751,10	713.829,86
IV. Hartzekodunak eta ordaindu beharreko beste kontu batzuk	**118.931.204,93**	**71.415.858,29**
1. Kudeaketa-eragiketengatiko hartzekodunak	7.994.816,35	6.883.045,60
2. Ordaindu beharreko beste kontu batzuk	108.690.473,81	62.392.617,51
3. Administrazio publikoak	2.245.914,77	2.140.195,18
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA GUZTIRA	**297.595.644,72**	**245.930.715,12**

Urteko kontuak 2021

2021 emaitzen kontua. Gizarte Segurantzaren Ondarearen kudeaketa

	KOMTZEPTUA (€)	2020 REEXPRESADO	2021
1.	Gizarte kotizazioak	350.977.611,73	367.015.031,06
2.	Jasotako transferentziak eta dirulaguntzak	203.417.236,15	109.337.987,19
3.	Zerbitzu prestazioak	1.226.313,34	1.317.224,19
5.	Kudeaketa arrunteko beste diru-sarrera batzuk	23.292.086,86	24.489.653,56
6.	Gehiegizko hornidurak	616.900,25	962.682,78
A)	**KUDEAKETA ARRUNTEKO DIRU-SARRERAK GUZTIRA**	**579.530.148,33**	**503.122.578,78**
7.	Gizarte prestazioak	-394.448.860,14	-312.165.456,48
8.	Langile-gastuak	-33.540.361,65	-33.828.030,69
9.	Jasotako transferentziak eta dirulaguntzak	-102.509.269,55	-101.699.339,10
10.	Hornidurak	-7.907.268,76	-10.983.165,58
11.	Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-40.200.015,23	-47.843.714,30
12.	Ibilgetuaren amortizazioa	-1.928.967,59	-2.123.087,83
B)	**KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK GUZTIRA**	**-580.534.742,92**	**-508.642.793,98**
I.-	**KUDEAKETA ARRUNTAREN EMAITZA**	**-1.004.594,59**	**-5.520.215,20**
13.	Ibilgetu ez-finantzarioa eta saltzeko egoeran dauden aktiboak inorenganatzearen ondoriozko balio-narriadura eta emaitzak	-16.609,40	-82.408,48
14.	Beste kontusail ez arrunt batzuk	476.884,20	352.381,35
II.	**ERAGIKETA EZ FINANTZARIOEN EMAITZA**	**-544.319,79**	**-5.250.242,33**
15.	Diru-sarrera finantzarioak	1.374.496,50	1.331.889,12
16.	Gastu finantzarioak	-5.972,15	-24,27
III.	**ERAGIKETA FINANTZARIOEN EMAITZA**	**1.368.524,35**	**1.331.205,16**
IV.	**EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA**	**824.204,56**	**-3.919.037,17**
±	EGOKITZAPENAK AURREKO EKITALDIAREN EMAITZAREN KONTUAN	412.335,65	0,00
VI.	**AURREKO EKITALDIAREN EMAITZA DOITUA**	**1.236.540,21**	**-3.919.037,17**

Urteko kontuak 2021

Aldaketen egoera 2021eko ondare garbian. Gizarte Segurantzaren Ondarearen kudeaketa

	KONTZEPTUA (€)	II. Sortutako ondarea	III. Balio aldaketagatiko doikuntzak	IV. Beste ondare-gehikuntza batzuk	GUZTIRA
A.	**ONDARE GARBIA 2020 EKITALDIAREN AMAIERAN**	**134.998.382,06**	**0,00**	**316.913,18**	**135.315.295,24**
B.	**KONTABILITATEKO IRIZPIDEAK ALDATZEAGATIKO DOIKUNTZAK ETA AKATSEN ZUZENKETA**	**10.099.315,32**	**0,00**	**0,00**	**10.099.315,32**
C.	**2021EKO EKITALDIAREN HASIERAKO ONDARE GARBIA (A+B)**	**145.097.697,38**	**0,00**	**316.913,18**	**145.414.610,56**
D.	**ONDARE GARBIAREN ALDAKETAK 2021EKO EKITALDIA**	**-1.564.828,02**	**0,00**	**-33.596,17**	**-1.598.424,19**
1.	Ekitaldian aitortutako diru-sarrerak eta gastuak	-3.919.037,17	0,00	-33.596,17	-3.952.633,34
2.	Eragiketak erakunde jabearekin edo erakunde jabeekin	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Ondare garbiaren beste aldaketa batzuk	2.354.209,15	0,00	0,00	2.354.209,15
E.	**ONDARE GARBIA 2021EKO EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)**	**143.532.869,36**	**0,00**	**283.317,01**	**143.816.186,37**

Urteko kontuak 2021

2021eko egoeraren balantzea. Ondare Pribatiboaren kudeaketa

AKTIBOA (€)	2020	2021
A) Aktibo ez arrunta	**12.344.077,96**	**12.604.203,01**
II. Ibilgetu materiala	**11.689.446,10**	**11.685.903,77**
1. Lursailak	1.252.396,79	1.252.396,79
2. Eraikinak	10.189.412,20	10.202.758,47
5. Beste ibilgetu material bat	247.637,11	228.701,01
6. Bidean den ibilgetua eta aurrerakinak	0,00	2.047,50
III. Ondasun higiezinetako inbertsioak	**652.306,86**	**647.729,77**
1. Lursailak	222.838,06	222.838,06
2. Eraikinak	429.468,80	424.891,71
V. Epe luzeko finantza-inbertsioak	**2.325,00**	**270.569,47**
2. Zorra adierazten duten kredituak eta baloreak	0,00	0,00
4. Beste finantza-inbertsio batzuk	2.325,00	270.569,47
B) Aktibo arrunta	**26.754.398,72**	**26.800.771,28**
III. Zordunak eta kobratzeko dauden beste kontu batzuk	**38.424,25**	**49.620,14**
2. Kobratzeko dauden beste kontu batzuk	38.424,25	25.339,09
3. Administrazio publikoak	0,00	24.281,05
V. Epe laburreko finantza-inbertsioak	**19.014.973,76**	**0,00**
2. Zorra adierazten duten kredituak eta baloreak	19.014.973,76	0.00
4. Beste finantza-inbertsio batzuk	0,00	0,00
VII. Eskudirua eta beste aktibo likido baliokide batzuk	**7.701.000,71**	**26.751.151,14**
2. Diruzaintza	7.701.000,71	26.751.151,14
AKTIBOA GUZTIRA	**39.098.476,68**	**39.404.974,29**

Urteko kontuak 2021

2021eko egoeraren balantzea. Ondare Pribatiboaren kudeaketa

PASIBOA (€)	2020	2021
A) Ondare garbia	**38.679.966,86**	**39.120.585,29**
II. Sortutako ondarea	**38.679.966,86**	**39.120.585,29**
1. Erreserbak	36.984.421,12	38.679.966,86
2. Aurreko ekitaldien emaitzak	0,00	0,00
3. Ekitaldiaren emaitzak	1.695.545,74	440.618,43
B) Pasibo ez arrunta	**198.404,67**	**198.400,45**
I. Epe luzeko hornidurak	**198.404,67**	**198.400,45**
C) Pasibo arrunta	**220.105,15**	**85.988,55**
I. Epe laburreko hornidurak	**0,00**	**0,00**
IV. Hartzekodunak eta ordaindu beharreko beste kontu batzuk	**220.105,15**	**85.988,55**
2. Ordaindu beharreko beste kontu batzuk	53.973,15	32.750,87
3. Administrazio publikoak	166.132,00	53.237,68
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA GUZTIRA	**39.098.476,68**	**39.404.974,29**

Urteko kontuak 2021

2021eko emaitzen kontua. Ondare Pribatiboaren kudeaketa

KONTZEPTUA (€)		2020	2021
5.	Kudeaketa arrunteko beste diru-sarrera batzuk	1.117.952,10	1.226.922,58
A)	**KUDEAKETA ARRUNTEKO DIRU-SARRERAK GUZTIRA**	**1.117.952,10**	**1.226.922,58**
9.	Jasotako transferentziak eta dirulaguntzak	0,00	-5.491,80
11.	Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-567.118,35	-426.174,22
12.	Ibilgetuaren amortizazioa	-145.272,66	-139.263,75
B)	**KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK GUZTIRA**	**-712.391,01**	**-570.929,77**
I.-	**KUDEAKETA ARRUNTAREN EMAITZA**	**405.561,09**	**655.992,81**
13.	Ibilgetu ez-finantzarioa eta saltzeko egoeran daude aktiboak inorenganatzearen ondoriozko balio-narriadura eta emaitzak	-44.032,69	0,00
14.	Beste kontusail ez arrunt batzuk	898.541,40	-213.638,32
II.-	**ERAGIKETA EZ FINANTZARIOEN EMAITZA**	**1.260.069,80**	**442.354,49**
15.	Diru-sarrera finantzarioak	407.797,49	21.614,42
16.	Gastu finantzarioak	-13,30	-10.581,53
20.	Aktibo eta pasibo finantzarioen balio-narriadura, bajak eta besterentzeak	110.334,63	0,00
III.-	**ERAGIKETA FINANTZARIOEN EMAITZA**	**518.118,82**	**11.032,89**
IV.-	**EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA**	**1.778.188,62**	**453.387,38**
21.	Irabazien gaineko zerga	-82.642,88	-12.768,95
V.-	**EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA ZERGEN ONDOREN**	**1.695.545,74**	**440.618,43**

Urteko kontuak 2021

Aldaketen egoera 2021eko ondare garbian. Ondare Pribatiboaren kudeaketa

KONTZEPTUA (€)		II. Sortutako ondarea	III. Balio aldaketa-gatiko doikuntzak	IV. Beste ondare-gehikuntza batzuk	GUZTIRA
A.	ONDARE GARBIA 2020KO EKITALDIAREN AMAIERAN	38.679.966,86	0,00	0,00	38.679.966,86
C.	2021EKO EKITALDIAREN HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	38.679.966,86	0,00	0,00	38.679.966,86
D.	2021EKO EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKETAK	440.618,43	0,00	0,00	440.618,43
1.	Ekitaldian aitortutako diru-sarrerak eta gastuak	440.618,43			440.618,43
E.	ONDARE GARBIA 2021EKO EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	39.120.585,29	0,00	0,00	39.120.585,29

GRI 2021

11

Eranskinak

11.01 2021eko legegintzako berritasunak eta araudia

2021eko ekitaldian, arau-xedapen ugari eman dira, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutualitateei eragin dietenak; bai Espainiako Estatuak bai autonomia-erkidego guztiek eman dituzte, SARS-CoV-2 birusak eragindako osasun-krisiaren ondorioz. Hala ere, gure jarduera Euskal Autonomia Erkidegoan garatzen dugula kontuan hartuta, Eusko Jaurlaritzako Lehendakariak eta Osasun Saileko sailburuak emandakoak izan dira gure erakundearen lan-jardueran nahiz jarduera ekonomikoan eta sozialean gehien eragin dutenak, bai eta, horiekin batera, Espainiako Gobernuak argitaratu dituen errege lege-dekretu ugariak ere.

Lege-jarduera horren emaitza dira COVID-19ak eragindako pandemiarekin lotuta 2021ean argitaratutako xedapen hauek:

- 2/2021 Errege Lege-dekretua, urtarrilaren 26koa, enplegua babesteko gizarte-neurriak indartu eta finkatzeari buruzkoa. Dekretu horren bidez, premiazko neurriak hartu ziren langile autonomoak babesteko, eta jarduera eteteagatiko prestazioak arautu zituen beren jarduera eten behar izan zutenentzat edo negozioetan fakturazioa nabarmen murriztu zitzaienentzat. Arau horretan hartutako neurrien helburua irailaren 29ko 30/2020 Errege Lege-dekretuan ezarritako laguntza-neurriei eusteko beharrezko doikuntzak egitea izan zen. Izan ere, neurri horiek ezinbestekotzat jo ziren produkzio-sarea suspertzeko.
- 3/2021 Errege Lege-dekretua, otsailaren 2koa; dekretu horren 6. artikuluan aintzat hartzen dira osasun-zentroetan eta zentro soziosanitarioetan zerbitzua ematen duten langileen prestazioak, baldin eta, beren lanean dihardutela, osasun-zerbitzuak edo zerbitzu soziosanitarioak ematen ari diren bitartean, SARS-CoV-2 birusa hartu badute, pandemia deklaratu zenetik osasun-agintariek aipatutako osasun-krisialdiari aurre egiteko hartutako prebentzio-neurri guztiak kendu arte; bai eta gaixotasun profesionaletik ondorioztatutakoei dagozkienak ere.
- 16/2021 DEKRETUA, martxoaren 26koa, lehendakariarena, honako dekretu hau aldatzen duena: 13/2021 Dekretua, martxoaren 6koa, zeinaren bidez prebentzio-neurri espezifikoak 2021ean testu bakar batean lehen aldiz bateratu eta eguneratzen diren, alarma-egoeraren deklarazioaren eremuan, egoera epidemiologikoaren bilakaeraren ondorioz eta SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapena geldiarazteko.
- 2/2021 Legea, martxoaren 29koa, COVID-19ak eragindako osasun-krisiari aurre egiteko prebentzio-, euste- eta koordinazio-neurri urgenteei buruzkoa.
- 8/2021 Errege Lege Dekretua, maiatzaren 4koa, osasun-, gizarte- eta jurisdikzio-arloan premiazko neurriak hartzen dituena, SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapena geldiarazteko alarma-egoera deklaratzen duen urriaren 25eko 926/2020 Errege Dekretuak aitortutako alarma-egoera amaitu ondoren aplikatzekoa.
- 11/2021 Errege Lege-dekretua, maiatzaren 27koa, enplegua defendatzeko, ekonomia suspertzeko eta langile autonomoak babesteko premiazko neurriei buruzkoa.
- 26/2021 DEKRETUA, maiatzaren 31koa, lehendakariarena, honako dekretu hau aldatzen duena: maiatzaren 7ko 23/2021 Dekretua, lehendakariarena, SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapena geldiarazteko prebentzio-neurriei buruzkoa.
- 13/2021 Errege Lege-dekretua, ekainaren 24koa, honako hauek aldatzen dituena: 2/2021 Legea, martxoaren 29koa, COVID-19ak eragindako osasun-krisiari aurre egiteko prebentzio-, euste- eta koordinazio-neurri urgenteei buruzkoa, eta 26/2020 Errege Lege-dekretua, uztailaren 7koa, COVID-19aren garraio- eta etxebizitza-esparruetako inpaktuari aurre egiteko ekonomia suspertzeko neurriei buruzkoa.
- Eusko Legebiltzarraren 2/2021 LEGEA, ekainaren 24koa, COVID-19aren pandemia kudeatzeko neurriei buruzkoa. Lege horrek erantzuna eman zien, Euskal Autonomia Erkidegoaren eskumenen esparruan, pandemiak sortutako premiazko eta berehalako premiei, euskal administrazio publikoen eskumeneko tresna juridikoak eta jarduerak arautze aldera, osasun publikoa prebenitzeko eta zaintzeko, pertsonen segurtasuna bermatzeko eta euskal osasun-sistemaren ahalmenei eusteko, COVID-19aren pandemiak eragindako osasun-larrialdiko egoeran. Horretarako, lege-mailako arauak behar dituzten erantzun-neurriak hartu ziren, zenbait gai zehatzekin lotuta.
- 36/2021 DEKRETUA, abuztuaren 30ekoa, lehendakariarena, zeinaren bidez aldatzen baita honako dekretu hau: uztailaren 7ko 33/2021 Dekretua, SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapena geldiarazteko prebentzio-neurriak eguneratu eta zehaztekoa.
- 18/2021 Errege Lege-dekretua, irailaren 28koa, enplegua defendatzeko, ekonomia suspertzeko eta lan-merkatua hobetzeko premiazko neurriei buruzkoa.
- 30/2021 Errege Lege-dekretua, abenduaren 23koa, COVID-19ak eragindako osasun-krisialdiari aurre egiteko prebentzio- eta euste-neurri urgenteak ezartzen dituena

Osasun-krisiarekin berariaz lotuta ez dagoen araudiari dagokionez, ondoren, mutualitateei aplikatzeko 2021eko ekitaldian argitaratutako xedapen garrantzitsuenak nabarmenduko ditugu:

- 3/2021 Errege Lege-dekretua, otsailaren 2koa, Gizarte Segurantzaren eta ekonomiaren

2021eko legegintzako berritasunak eta araudia

arloetan genero-arrakala txikitzeko eta beste gai batzuetarako neurriak hartzen dituena.
- 10/2021 Legea, uztailaren 9koa, urrutiko lanari buruzkoa.
- Ebazpena, 2021eko abuztuaren 3koa (2021-08-17ko BOE), Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarena, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutualitateei kontingentzia komunen ondoriozko aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoen kudeaketarako koefizienteak aplikatzeko baldintzak ezartzen dituena, enpresa elkartuetako besteren konturako langileak direnean.
- 817/2021 Errege Dekretua, 2021erako lanbide arteko gutxieneko soldata ezartzen duena.
- ISM 1261/2021 Agindua, azaroaren 16koa, zeinaren bidez arautzen diren Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeentzat 2021eko ekitaldia ixteko eragiketak.
- Ebazpena, 2021eko azaroaren 29koa, Enpleguaren eta Ekonomia Sozialaren Estatu Idazkaritzarena, Ministroen Kontseiluaren 2021eko azaroaren 16ko Erabakia argitaratzen duena; erabaki horrek Laneko eta Gizarte Segurantzako Ikuskaritzaren 2021-2023 Plan Estrategikoa onesten du.
- 1077/2021 Errege Dekretua, abenduaren 7koa, Gizarte Segurantzako kontabilitate-informazioaren sistemaren printzipio orokorrak eta antolamendua arautzen dituena.
- PCM/1353/2021 Agindua, abenduaren 2koa, zeinaren bidez garatzen diren 2021eko ekitaldirako Gizarte Segurantzaren kotizaziorako, langabeziarako, jarduera eteteagatiko babeserako, Soldatak Bermatzeko Funtserako eta lanbide-heziketarako lege-arauak.
- Estatu hitzarmen kolektiboa, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutualitate eta aseguruena (2021-12-27ko BOE).
- 21/2021 Legea, abenduaren 28koa, pentsioen erosahalmena bermatzeari eta pentsioen sistema publikoaren finantzaketa- eta gizarte-iraunkortasuna indartzeko beste neurri batzuei buruzkoa.
- 22/2022 Legea, abenduaren 28koa, Estatuaren 2022ko Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.
- 32/2021 Errege Lege-dekretua, abenduaren 28koa, lan-erreformarako, enpleguaren egonkortasuna bermatzeko eta lan-merkatua eraldatzeko premiazko neurriei buruzkoa.

Ondoren, kronologikoki ordenatuta, 2021a baino lehen argitaratutako eta mutualitateentzat garrantzi handiena duten indarreko arau-xedapenak zerrendatzen dira:

- Dekretua, 1956ko ekainaren 22koa, laneko istripuen legediari eta hura aplikatzeko erregelamenduari buruzko testu bategina onesten duena.
- 3158/1966 Dekretua, abenduaren 23koa, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko prestazio ekonomikoen zenbatekoak zehazteko eta horietarako eskubidea izateko Erregelamendu Orokorra onesten duena.
- Agindua, 1967ko otsailaren 13koa, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko heriotza eta biziraupen-prestazioak aplikatu eta garatzeko arauak ezartzen dituena.
- Agindua, 1967ko urriaren 13koa, aldi baterako ezintasunagatiko Gizarte Segurantzako prestazioa arautzen duena.
- Agindua, 1969ko apirilaren 15ekoa, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko baliaezintasun-prestazioei buruzkoa.
- 2530/1970 Dekretua, abuztuaren 20koa, norberaren konturako langileen edo autonomoen Gizarte Segurantzako Araubide Berezia arautzen duena (eta 1970eko irailaren 24ko Agindua, hura garatzen duena).
- 1646/1972 Dekretua, ekainaren 23koa, ekainaren 21eko 24/1972 Legea garatzen duena, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko prestazioei dagokienez (eta 1972ko uztailaren 31ko Agindua, hura garatzen duena).
- 14/1986 Lege Orokorra, apirilaren 25ekoa, Osasunari buruzkoa.
- 1221/1992 Errege Dekretua, urriaren 9koa, Gizarte Segurantzaren Ondareari buruzkoa.
- 1300/1995 Errege Dekretua, uztailaren 21ekoa, 42/1994 Legea garatzen duena, Gizarte Segurantzaren sistemako lan-ezintasunei dagokienez (eta 1996ko urtarrilaren 18ko Agindua, hura garatzen duena).
- 1993/1995 Errege Dekretua, abenduaren 7koa, Gizarte Segurantzarekin Lankidetza duten Mutuen arteko lankidetzako araudia onesten duena.
- 2064/1995 Errege Dekretua, abenduaren 22koa, kotizazioari eta Gizarte Segurantzako beste eskubide batzuen likidazioari buruzko Erregelamendu Orokorra onesten duena.
- 84/1996 Errege Dekretua, urtarrilaren 26koa, Gizarte Segurantzan enpresak inskribatzeari eta langileen afiliazioari, altei, bajei eta datu-aldaketei buruzko Erregelamendu Orokorra onesten duena.
- 706/1997 Errege Dekretua, maiatzaren 16koa, Gizarte Segurantzako Kontu-hartzailetza Nagusiaren barne-kontrolaren erregimena garatzen duena.
- 5/2000 Legegintzako Errege Dekretua, abuztuaren 4koa, lan-arloko arau-hausteei eta zigorrei buruzko Legearen testu bategina onesten duena.
- 41/2002 Legea, azaroaren 14koa, pazientearen autonomia eta informazio eta dokumentazio

11.01 2021eko legegintzako berritasunak eta araudia

klinikoko gaiei buruzko eskubide eta betebeharrak arautzen dituena.

- TAS/2926/2002 Agindua, azaroaren 19koa, laneko istripuak jakinarazteko eredu berriak ezartzen dituena eta prozedura telematiko bidez igortzea ahalbidetzen duena.
- 1277/2003 Errege Dekretua, urriaren 10ekoa, zentro, zerbitzu eta establezimendu sanitarioak baimentzeko oinarri orokorrak ezartzen dituena.
- 47/2003 Legea, azaroaren 26koa, Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.
- 1273/2003 Errege Dekretua, urriaren 10ekoa, langile autonomoen Gizarte Segurantzako Araubide Berezian sartutako langileen kontingentzia profesionalen estaldura arautzen duena.
- 1415/2004 Errege Dekretua, ekainaren 11koa, Gizarte Segurantzako bilketako araudi orokorra onesten duena (eta maiatzaren 25eko TAS 1562/2005 Agindua, hura garatzen duena).
- 1030/2006 Errege Dekretua, irailaren 15ekoa, Estatuko Osasun Sistemako ohiko zerbitzu komunen zorroa eta hura eguneratzeko prozedura ezartzen dituena.
- 1299/2006 Errege Dekretua, azaroaren 10ekoa, Gizarte Segurantzaren sistemako gaixotasun profesionalen koadroa onesten duena eta horien jakinarazpen eta erregistro profesionalerako irizpideak ezartzen dituena.
- 41/2006 Legea, abenduaren 28koa, 2007rako estatuko aurrekontu orokorrena (4. xedapen gehigarria, abenduaren 28ko 28/2018 Legegintzako Errege Dekretuko bosgarren azken xedapenak emandakoa egungo idazketan), laneko istripuei eta gaixotasun profesionalen primen tarifei buruzkoa.
- TAS 1/2007 Agindua, urtarrilaren 2koa, gaixotasun profesionalaren partearen eredua ezartzen duena, hura prestatu eta igortzeko arauak ezartzen dituena eta dagokion datu pertsonalen fitxategia sortzen duena.
- 20/2007 Legea, uztailaren 11koa, Lan Autonomoaren Estatutuarena.
- 295/2009 Errege Dekretua, martxoaren 6koa, Gizarte Segurantzak amatasunagatik, aitatasunagatik eta haurdunaldian eta edoskitze naturalean arriskua izateagatik ematen dituen prestazio ekonomikoak arautzen dituena.
- TIN/971/2009 Agindua, apirilaren 16koa, laneko gertakarien ondoriozko osasun-laguntzarako garraio-gastuen konpentsazioari eta lanerako gertakarien eta gertakari arrunten osasun-azterketa eta -balorazioetarako gastuei buruzkoa (eta 2009ko urriaren 21eko Ebazpena, agindu hori aplikatzeko jarraibideak ematen dituena; BOE, 2009-11-04).
- TIN/866/2010 Agindua, apirilaren 5ekoa, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitateek eta haien erakunde eta zentro mankomunatuek lankidetza 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 eta beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzeagatiko prestazio ekonomikoa Gizarte Segurantzako sisteman aplikatu eta garatzen duena.
- Ebazpena, 2011ko uztailaren 1ekoa, Estatuko Administrazioko 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 amaitu ostean babesteko berariazko sistema ezartzen duen abuztuaren 5eko 32/2010 Legea garatzen duena.
- 1596/2011 Errege Dekretua, kontingentzia profesionalengatiko babes-ekintza etxeko langileen Gizarte Segurantzako erregimen berezian sartutako langileengana hedatzeari buruzkoa.
- 1630/2011 Errege Dekretua, azaroaren 14koa, Gizarte Segurantzarekin Lankidetza duten Mutuek laneko istripu eta gaixotasunengatik emandako osasun- eta errekuperazio-zerbitzuak arautzen dituena.
- 28/2011 Legea, irailaren 22koa, Gizarte Segurantzako nekazaritzako araubide berezia Gizarte Segurantzako araubide orokorrean sartzen duena.
- 36/2011 Legea, urriaren 10ekoa, lan-arloko jurisdikzioa arautzen duena.
- Eusko Jaurlaritzaren 38/2012 Dekretua, martxoaren 13koa, historia klinikoari eta pazienteek eta osasun-arloko profesionalek dokumentazio klinikoaren arloan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzkoa.
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa.
- 25/2013 Legea, abenduaren 27koa, faktura elektronikoa sustatzekoa eta sektore publikoan fakturen kontularitza-erregistroa sortzekoa.
- 625/2014 Errege Dekretua, uztailaren 18koa, aldi baterako ezintasunagatiko prozesuen kudeaketaren eta kontrolaren zenbait alderdi arautzen dituena, aldi baterako ezintasunaren lehen 365 egunetan.
- 23/2015 Legea, uztailaren 21ekoa, Laneko eta Gizarte Segurantzako Ikuskatzailetza Sistema antolatzen duena.
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 47/2015 Legea, urriaren 21ekoa, itsasoko eta arrantzako sektoreko langileen gizarte-babesa

1.01

2021eko legegintzako berritasunak eta araudia

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 erreformei buruzkoa.
- 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena.
- 860/2018 Errege Dekretua, uztailaren 13koa, Gizarte Segurantzaren babes-ekintzaren barneko prebentzio-jarduerak xedatzen dituena.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa .
- 24/2018 Errege Lege-dekretua, abenduaren 21ekoa, sektore publikoaren eremuko ordainsarien arloan presazko neurriak onesten dituena.
- Akordioa, 2019ko otsailaren 2koa (BOEn 2019ko martxoaren 5ean argitaratu zen), Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren Kontseiluarena, irabazi asmorik gabeko erakundeen inbertsioei buruzko Jokabide Kode berria onesten duena; multzo horretakoak dira Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten mutualitateek.
- 4/2019 Legea, otsailaren 4koa, Euskal Autonomia Erkidegoko jasangarritasun energetikoari buruzkoa.
- Ebazpena, 2019ko martxoaren 18koa, Gizarte Segurantzaren Estatuko Idazkaritzarena, Gizarte Segurantzaren prebentzio-jardueren plan orokorra ezartzekoa, Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten mutualitateek 2019. urterako jardueren plangintzan aplikatu beharrekoa. 2020an eta 2021ean ere indarrean egon da.
- Ebazpena, 2019ko urriaren 28koa, Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarena, zeinaren bidez urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuak (Gizarte Laguntzako Prestazioak) onetsitako Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren 96.1 b) artikuluko prestazio osagarriak aplikatzeko araubidea ezartzen den.
- 14/2019 Errege Lege-dekretua, urriaren 31koa, segurtasun publikoko arrazoiengatik presazko neurriak hartzen dituena, administrazio digitalaren, sektore publikoko kontratazioaren eta telekomunikazioen arloan.
- 749/2019 Errege Dekretua, abenduaren 27koa, Estatuko, Autonomia Erkidegoko eta Tokiko Sektore Publikoko Erakundeen Inbentarioaren funtzionamendu-araudia onesten duena.
- Ebazpena, 2020ko apirilaren 13koa, Estatuko Administrazioko Kontu-hartzailetza Nagusiarena, zeinaren bidez aldatzen den 2011ko uztailaren 1eko Ebazpena, Kontabilitate Publikoko Plan Orokorra Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten duena.
- 15/2020 Errege Lege-dekretua, apirilaren 21ekoa, ekonomia eta enplegua babesteko premiazko neurri osagarriak hartzen dituena (hamargarren xedapen gehigarria eta hamaikagarren xedapen gehigarria: langile autonomoek Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten mutualitate baten aldeko hautua egitea, eta langile autonomoek mutualitate kolaboratzaile bat aukeratzeak aldi baterako ezintasunean dituen ondorioak, 8/2020 Errege Lege-dekretuko 17. artikuluko jarduera eteteagatiko ezohiko prestazioa jasotzeko eskubidea izateko).
- 28/2020 Errege Lege-dekretua, irailaren 22koa, urrutiko lanari buruzkoa.
- Ebazpena, 2020ko irailaren 25ekoa, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzarena, Gizarte Segurantzaren Estatuko Idazkaritzaren 2019ko martxoaren 28ko Ebazpenean aurreikusitako Gizarte Segurantzaren prebentzio-jarduerak zabaltzen dituena, COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz; ebazpen horren bidez, Gizarte Segurantzaren prebentzio-jardueren plan orokorra ezartzen zaie Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten mutualitateei 2019ko jardueren plangintzan. 2020an eta 2021ean ere indarrean egon da.
- 901/2020 Errege Dekretua, urriaren 13koa, berdintasun-planak eta horien erregistroa arautzen dituena eta laneko hitzarmen eta akordio kolektiboak erregistratu eta gordailutzeari buruzko maiatzaren 28ko 713/2010 Errege Dekretua aldatzen duena.
- 11/2020 Legea, abenduaren 30ekoa, Estatuaren 2021eko Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.

11.02

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 Gobernuz Kanpoko Erakundea
GIH: Garapen Iraunkorreko Helburuak
GLDAZ: Gaixotasun Larriak Dituzten Adingabeen Zaintza
GP: Gaixotasun profesionala
GRI: Global Reporting Initiative
GS: Gizarte Segurantza
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 Administrazioko Kontu Hartzailetza 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

11.03 Ziurtagiria

AENOR
Confía

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2022/0021

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización

"MUTUALIA" MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 2

es conforme con los estándares GRI en su opción Exhaustiva

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

Título del informe:	Memoria anual de Mutualia correspondiente al ejercicio 2021
Periodo objeto del informe:	2021
Fecha de emisión:	2022-06-24

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

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