



memoria

kudeaketa-iraunkortasuna





Mutualiaren 2023ko 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 kalea, 26

48009 Bilbo

94 4252500

www.mutualia.eus

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.



01. 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. Gobernu 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	20
02.07 Kontrol eta Jarraipen Batzordea	21
02.08 Prestazio Berezien Batzordea	22
02.09 Zuzendaritza Batzordea	23
02.10 Kudeaketaren Jarraipena	24
03. 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 Itunarekin bat egitea	31
03.07 Rama Korporazioa	33
03.08 Interes-taldeen konpromisoa eta parte-hartzea	34
04. 2021-25 Plan Estrategikoa	36
05. Gobernu Korporatiboaren sustapena. Herritarren Enpresa	39
05.01 Arriskuen kudeaketa integrala	40
05.02 Kode Etikoa, Arrisku Penalen Prebenziarako Plana eta Politika	42
05.03 Informazioaren segurtasuna eta datuen babesa	44
05.04 Finantza-inbertsioen jokabide-kodea	46
05.05 Kudeaketa ekonomikoaren adierazleak	47
05.06 Baliabideen kudeaketa	50
05.07 Ingurumen-kudeaketa	51
05.08 Mutualiako langileek gizartearekin duten inplikazioa	55
05.09 Gizarteari itzulitako balioaren monetizazioa	57
05.10 Interes-taldeen komunikazioa	60
06. Pertsonen konpromisoa indartzea	61
06.01 Pertsonak	62
06.02 Barneko komunikazioa	74
06.03 Bezeroen Eguna	75
07. Berrikuntza zerbitzuetan	76
07.01 Babestutako pertsonak	77
07.02 Osasun-jarduera	78
07.03 Osasun-kudeaketa	82
07.04 Osasun-administrazioa	86
07.05 Prestazio ekonomikoak	88
07.06 Laneko istripuak eta gaixotasun profesionalak	90
07.07 Prebentzioko jarduerak	93
07.08 Bezero bakoitzaren tipologiara egokitutako zerbitzuak	97
07.09 Eraldaketa digitala	99
08. Osasunaren zaintza, segurtasuna eta babes ekonomikoa humanizatzea	102
08.01 Prestazio bereziak	103
08.02 Eraikinak eta instalazioak	105
08.03 Pertsonak osasun-laguntzaren erdigunean	106
08.04 Asistentziaren kalitatea eta pazienteen segurtasuna	108
08.05 Bezeroen Defentsa Erakundea	110
08.06 Gogobetetze-indizeak	111
09. GRI - Global Reporting Initiative	112
10. Cuentas Anuales y análisis financiero	130
11. Eranskinak	147
11.01 2023ko legegintza-berritasunak eta arau-esparrua	148
11.02 Glosarioa	155

berrikuntza



01. Adierazpen korporatiboa

01.01 Presidentearen gutuna

Mutualista agurgarriok:

2022ko ekitaldiko memorian aurreratu nuen bezala, 2023an ere jarraitu egin du kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako ezintasunagatiko prestazioak areagotzeko joerak. Eta 2024an ere halaxe izango delakoan nago, tamalez.

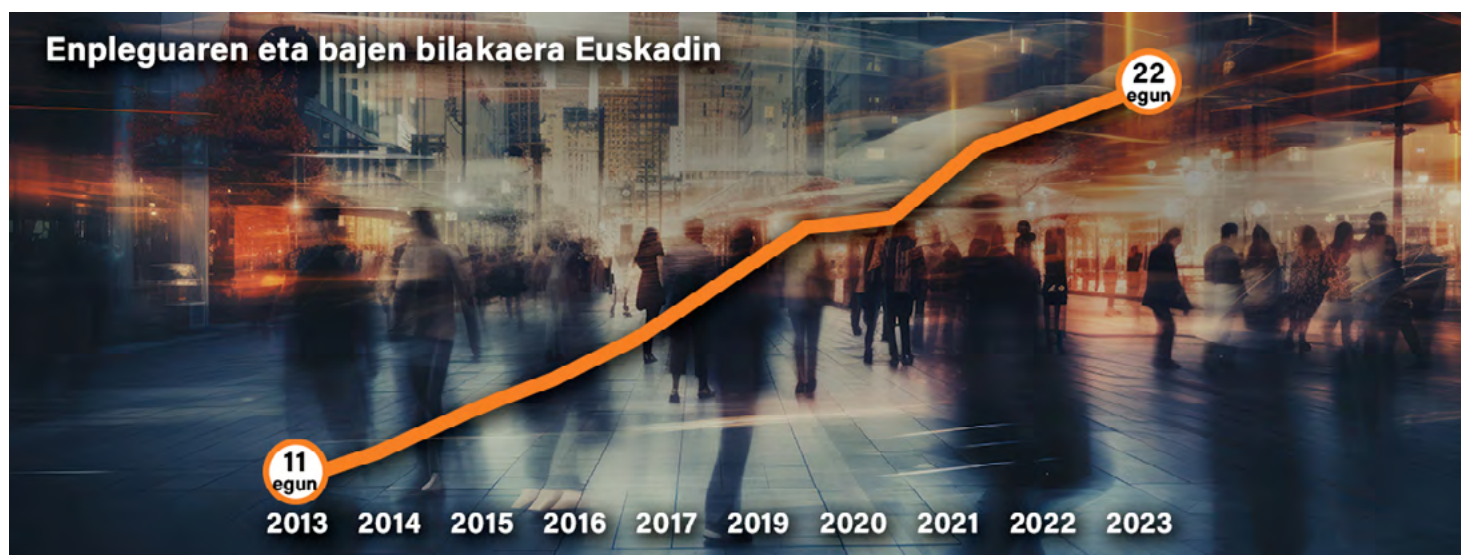
Kontingentzia horien intzidentzia handiagoak eta prestazio horien finantzaketa urriak arrisku ekonomiko izugarria du gaur-gaurkoz Gizarte Segurantzarekin lankidetzan dihardugun mutualitateontzat. Kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako ezintasunaren ondoriozko prestazioen zenbatekoak etengabe egin du gora 2013tik, eta haietarako finantzaketa ez da areagotu maila berean. Ondorioz, kontingentzia horien defizita maila historikoetara iritsi da, eta jada ez dira konpentsatzen kontingentzia profesionalak kudeatzeko soberakinarekin.

Kontua ez da azken soberakina bakarrik —kasu honetan negatiboa—, baizik eta emaitza horrek eragindako gastu- eta inbertsio-erabakiak. Landu gabe geratzen dira hobekuntza-proiektu asko, finantza-egoera horrek ez baitu uzten arriskatzeko; are gehiago, ez du uzten gairik premiazkoenei heltzen ere.

Egoera hori hobetzeko bidean, halaber, ez dut uste ekarpen handirik egingo dutenik Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak sustatutako osasun-zerbitzu publikoekiko lankidetzahitzarmenek, zeinak Enplegurako eta Negoziazio Kolektiborako V. Akordioan oinarrituta sustatu baitziren. Haien eragina oso txikia izango da mutualitate guztietan, eta hutsaren hurrengo sinatzen ez dituzten autonomia-erkidegoetan —eta ez nintzateke gehiegi arriskatuko, erkidego horien artean sartuko banitu Euskadi eta Nafarroa—.

Hau ez da lekurik egokiena banan-banan aztertzeko Euskadi langile bakoitzeko baja-egun gehien dituzten autonomia-erkidegoen artean kokatzeko arrazoiak. Baina, aurreko urteetan bezala, erreparatu nahi diot kausa pare bati. 2023an, enpleguak behera egin zuen Araban (–% 1,4), eta Bizkaian eta Gipuzkoan, berriz, gora (% 4,7 eta % 4,3, hain justu). Azken bi kasu horietan, emakumeen enplegu-tasa % 8,4 eta % 12,0 hazi zen, hurrenez hurren. 2022an eta 2023an, dena den, Euskadiko enplegu-tasa estatuko batezbestekoa baino % 1,15 handiagoa izan da, gutxi gorabehera. Datu hori ziurtatzeko, nahikoa da urte horretan bertan Euskadiko barne-produktu gordinaren hazkundea ekartzea —hau da, % 1,8—, eta ikustea, orobat, Euskadiko biztanleko barne-produktu gordina % 27 handiagoa zela 2022an estatuko batezbestekoa baino.

Bestelako foroetan aztertzeakoak lirateke gainerako arrazoi posibleak —besteak beste, Euskadiko maila ekonomiko orokorra, ongizate-estatu mardulagoa, langileen adina, enpresen tamaina, industria- eta zerbitzu-sektoreen pisua gainerakoen aldean, edo sektore publikoaren indarra pribatuarekin alderatuta, aldi baterako ezintasunen kasuan soldataren



% 100 bermatzen duen hitzarmena duten enpresetako langileen ehunekoa, eta abar—. Horiek guztiak diagnostiko zehatza egitea eragozten duten zehartasun eta aurreiritzi beldurtirik gabe aztertu beharko lirateke, hala bakarrik hartuko baitira erabaki efizienteak.

Bide batez, Euskadin bi lantalde sortu dira portaera horren arrazoiak aztertzeko, kontuan izanik askoz joera nabarmenagoa dela estatuko gainerako lekuetan baino; era berean, askotariko ekintzak ez ezik, kudeaketa hobetzeko proposamenak ere egiten dira. Bi taldeek urte pare bat daramate lanean gutxi gorabehera, baina, gaiaren edo ukituriko erakunde-sarearen konplexutasunagatik, gaur-gaurkoz ez dute lortu emaitza mamitsuegirik. Jakin bagenekien epe ertain edo luzerako helburua zela, baina berretsi behar dugu beharrezkoa dela azterketa hori sakontzea eta zabaltzea, bai eta proposamenak bizkorrago ezartzea ere.

Sektorearentzako beste kezka nagusi bat osasun-langileen falta da. Faktore hori ere ez da berria, eta haren kausek eragiten dute eztabaidarik. Baina, aurreko kasuan bezala, mutualitateetako osasun-langileen soldatak Osasun Zerbitzu Publikoenekin berdintzearen aldeko apustu irmoa egiteak —betiere kontuan harturik autonomia-erkidego bakoitzeko soldata-maila desberdinak— konponduko luke arazo hori neurri handi batean.

Kezkatuta nago bi arazo horiekin, haien konponbidearen parterik handiena ez baitago mutuen esku. Gure kudeaketa-gaitasunari dagokionez —egunetik egunera txikiagoa da—, zoriontzeko moduan nago urtez urte kudeaketa-planak betetzen dituen mutualitate baten buru izateagatik. 2021ean abiarazi genuen Plan Estrategikoaren barruan daude bilduta, zeina 2025ean amaituko baita, Mutualiak 125 urte betetzen dituenean. Funtzionamendu-gastua —hau da, pertsonalaren eta materialen eta zerbitzuen kostua— % 1,7 baino ez da igo; KPla, ordea, % 3,1. Hori hala izanik ere, asmatu dugu gure helburu ia guztiak betetzen, baina, batez ere, gai izan gara helburu garrantzitsuenetako bat lortzeko: gure bezeroen gogobetetze-maila bikaintasunaren muga-mugan dago. Hala diote osasun-laguntza ematen diegun bezeroek, baita haien enpresek eta aholkularitza-etxeek ere. Datu hori azalduz dago 2023ko ekitaldiko memoria honetan, eta bertantxe topatuko duzue gure jarduerari buruzko informazioa.

Dagoeneko igaro dugu gure Plan Estrategikoaren erdia, eta oraindik ere baditugu erronka eta proiektu garrantzitsuak aurrez aurre. Eta, iaz esan nuen bezala, asmo sendoa dugu horiek erabat osatzeko.



Gure helburua da pertsonen osasunerako, segurtasunerako eta ongizaterako eskubidea bermatzea Gizarte Segurantzarekin lankidetzan. Mutualiako langileen inplikazioari, hornitzaile eta aliatuen elkarlanari eta Gizarte Segurantzaren beraren lankidetzari esker, gure helburuak bikain betetzen ditugula ikusiko du gizarteak.

Urtza Errazti Olartecoechea
Presidentea

01.02 Zuzendari kudeatzailearen gutuna

Mutualista agurgarriok:

Mutualian lan egiten duten pertsonen esker, aurten ere bete ditugu 2021-2025 aldirako Plan Estrategikoaren barruan ekitaldirako ezarrita geneuzkan helburu gehientsuenak.

Irmo eusten diogu herritarrengana bideraturiko enpresa izateko konpromisoari, eta horrek, besteak beste, gobernantza-sistema aurreratu bat ematen dio Mutualiari. Ildo horretan bertan, politika berriak onetsi ditugu, eta gure sistema erabat egokitu dugu arau-hausteei eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa ematen duten pertsonak babesteari buruzko 2/2023 Legea. Horretaz gainera, gure ebaluazioa berrargitaratu dugu Eusko Jaurlaritzak Euskaliten bidez sustatzen duen Kudeaketa Aurreratuko Ereduari jarraikiz, eta, beste behin ere, urrezko A lortu dugu.

Pertsonekin dugun konpromisoak aniztasun-plan bat onestera eraman gaitu, zeinak barnean hartzen baititu Mutualiaren gainerako interes-taldeak ere. Ildo estrategiko horretan bertan, bilerak egin ditugu Mutualiako pertsona guztiekin, haien kezkak zein diren jakiteko eta, ondoren, erantzuna emateko. Horretarako, ekintza-plan bat daukagu, eta aldian-aldian ematen dugu haren aurrerabidearen berri.

Berrikuntzaren esparruan, esan dezakegu Mutualia dela adimen artifizialeko sistema bat duen lehen osasun-erakundeetako bat, eta, horri esker, denbora errealean informatutako erradiodiagnostiko-irudia dugu. Gure profesionalentzako laguntza bikaina ez ezik, bezeroentzako bermea ere izango da hori. Ziur gaude horretaz. Horrekin batera, prozesuak hobetzen jarraitu dugu digitalizazioari eta robotizazioari esker; hala, ez dugu denborarik alferrik galtzen zeregin monotonoenetan, eta, bide batez, akatsik ez izatea lortzen dugu.

Alabaina, berrikuntza ez dugu baliatzen Mutualian lan egiten duten pertsonen lana errazteko bakarrik; aitzitik, bezeroei eskaintzen dizkiegun mugikorrerako aplikazioetan ere izan da berrikuntzarik, hala nola erradiodiagnostikoko probak eskuratzeko aukera. Eta, enpresa mutualistetan pentsatuz, langileen absentziak kudeatzeko aplikazio informatiko bat garatu dugu; zalantzarik gabe, laguntza ederra da haientzat, lan-giroa eta produktibitatea hobetzeko bidean.



Humanizazioa da 2021-2025 aldirako Plan Estrategikoaren ildo garrantzitsuetako bat, eta, azkenik, esan dezakegu gure osasun-zerbitzuek HUMANS ziurtagiria lortu dutela. Horrek eta Eusko Jaurlaritzaren BIKAIN ziurtagiriak ederki asko erakusten dute Mutualian eskaintzen ditugun zerbitzuen kalitatea.

Plan Estrategikoa amaitzeko falta diren bi urte hauetan, funtsezkoa izango da Mutualiaren harreman-kapitalakudeatzea, eta, beraz, areagotu egin beharko ditugu ahaleginak kantitatean ez ezik kalitatean ere handitzeko. Eta, jakina, gure xedea betetzeko erabili beharko dugu.

Hori horrela, plan estrategiko bat adostu dugu Rama Korporazioko mutualitateekin, zeina lagungarri izango baitzaigu datozen urteetan gure proiektuak bideratzeko.

Era berean, hitzarmen bat sinatu dugu ANDADE Elkartarekin, helburu nagusi gisa harturik lankidetzaren programa bat garatzea erakunde horretako bazkide boluntarioekin. Boluntario horiek arreta eta laguntza eskainiko dizkiete Mutualiako asistentzia- eta ospitale-zentroetan anputazioaren bat izan duten pazienteei —edo anputazio-ebakuntza bat programatuta daukatenei—, bai eta haien senitartekoei ere. Horren helburu nagusia da anputazioak pertsona horiengan duen inpaktu traumatikoa murriztea.

Gazteak lan-merkatuan sartzearen aldeko apustuarekin ere jarraitzen dugu, eta, bide horretan, hitzarmenak ditugu unibertsitate eta Lanbide Heziketako zentro batekin baino gehiagorekin. Hala, gazteagoekin partekatu ahal izan dugu gure esperientzia.

Egindako lanaren erakusgarri txiki batzuk baino ez dira horiek, eta guzti-guztiak daude jasota memoria honetan. Lorturiko emaitzak adierazle ugarirekin neurtzen ditugu, nahiz eta pasarte honetan lagin txiki bat baino jaso ez. Gure pertsonen fidelizazio-indizea % 98,7koa izan da, eta pertsonen inkestan, berriz, 6,91 puntu lortu ditugu 10etik.

Bestalde, erabiltzaileei gure zerbitzuei buruz egin genien inkestan galdetu genien zenbateraino iruditzen zaien Mutualia berritzailea dela, eta emaitza 8,72 izan da, 10etik. Gure osasun-zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetze globalari buruzko inkestak 8,73 puntu lortu ditu 10etik, eta erabiltzaileen leialtasuna neurtzen duen NPS indizeak (Sustatzaileen Indize Garbia) maximo historikoa lortu du: 52,9 puntu, bikaintzat hartzeko moduko emaitza.

Bi urte falta zaizkigu Plan Estrategikoa amaitzeko, eta, beraz, proiektu eta helburu asko dauzkagu betetzeke. Proiektuek animatu egiten gaituzte, eta taldeak bidelagun ditugu.



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Zuzendari kudeatzailea



01.03 Nazio Batuen gutuna



Guterres jauna
Nazio Batuen Erakundeko
idazkari nagusia

Guterres jaun preziatua:

Beste urte batez, zuregana jo eta berresten dut konpromiso irmoa dugula Nazio Batuen Mundu Itunarekin eta Garapen Jasangarrirako Helburuekin (GJH). Gure gizarte-erantzukizun korporatiboaren parte gisa, eta konbentziturik gaudenez mundu zabalean garapen jasangarria eta ekitatiboa sustatzearekin, modu aktiboan lan egiteko konpromisoa hartzen dugu, gure eragiketa eta jarduera guztietan GJHak inplementatzeko eta sustatzeko.

Nazio Batuen Mundu Itunak erakunde gisa ditugun balioak eta helburuak islatzen ditu erabakigarriak diren alorretan, hala nola giza eskubideetan, lanaren alorrean, ingurumen-kontuetan eta ustelkeriaren aurkako borrokan. Aitortzen dugu garrantzitsua dela pertsonen eta planetaren ongizatean lagunduko duten enpresa-jardunbide arduratsuak hartzen jarraitzea, eta konprometiturik segitzen dugu printzipio horiek gure enpresa-estrategian eta alderdi interesdun guztiekiko harremanetan txertatzen.

Era berean, buru-belarri dihardugu Nazio Batuek ezarritako Garapen Jasangarrirako 17 Helburuetan laguntzen, premia handieneko erronka globalei aurre egiteko, hala nola pobrezia desagerraraztea eta klima-alaketaren aurkako borroka. Onartzen dugu helburu horiek lortzeko ezinbestekoa dela gobernuen, enpresen, gizarte zibilaren eta beste alderdi interesdun batzuen arteko lankidetzaren sendoa, eta konpromiso osoa dugu ahalegin kolektibo horretan gure eginkizuna betetzeko. Aurten egindako aurrerapenen erakusgarri, memoria honetan daude jasota eginahal horiek.

GJHekin dugun arduraren barruan, konpromiso hauek hartzen ditugu:

1. Nazio Batuen Mundu Itunaren printzipioak gure politika eta estrategietan txertatzen jarraitzea.
2. GJHen gaineko kontzientzia eta ekintza sustatzea Mutualiako pertsona guztien artean, baita bezero, hornitzaile eta beste alderdi interesdun batzuen artean ere.
3. Helburu eta metrika argiak ezartzea, GJHak lortzeko bidean zer aurrerabide dugun neurtzeko.
4. Beste erakunde batzuekin lankidetzan aritzea, erronka globalei modu eraginkorragoan heltzeko.
5. Jendaurrean ematea GJHak inplementatzen izan ditugun aurrerapenei eta erronkei buruzko informazioa, eta, hala, gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea.

Konpromisoa hartzen dugu, orobat, gure esku dagoena egiteko eta interesa duten beste alderdi batzuekin lanean aritzeko, egungo eta etorkizuneko belaunaldientzat mundu bidezkoagoa, oparoagoa eta jasangarriagoa eraikitzeko.

Adeitasunez.



Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Zuzendari kudeatzailea

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 jardura egiten izan dituen aldaketak.

Argitasuna, zehaztasuna eta zorrozatasuna

Informazioa sistematikoki azaltzen da. Irakurtzea errazten duen aurkibide orokor batez gainera, GRI adierazleen indize orokor bat ere badu, aurkezten diren datu kualitatibo zein kuantitatiboak erraz eskuratu eta kokatu ahal izateko. Ahal den neurrian, modu ulergarrian eta interes-talde guztietara egokiturik ematen dira termino teknikoak. Urteko memoria honetan bildutako informazioa eta datuak Mutualiak 2023ko ekitaldian egindako jarduerari buruzkoak dira, eta prozesuak kudeatzeko baliatzen diren informazio-sistemetatik lortuak dira –AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET, eta abar–, bai eta arlo bakoitzak kalkulaturako jardura-adierazleetatik ere. Memoria honek AENOR etxearen kanpo-egiaztapena jaso du.

Jasangarritasun-testuingurua

Erakundeak ahal duen neurrian laguntzen du ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-garapenean, tokian-tokian, autonomia-erkidegoan eta estatu osoan, betiere modu interkonektatuan; horretarako, Garapen Jasangarriko Batzorde bat dauka eratuta.

Puntualtasuna

Txosten hau urtero egiten da, erakundearen ezaugarriak kontuan hartuta eta Mutualiak garatzen dituen jardura guztiak bilduta. Hori horrela, erakundearen ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-jardunari buruzko informazio bategina jasotzen du.

Egiaztagarritasuna

Interesdunek dokumentazio eta informazio guztia egiaztatu eta berretsi dezakete.



01.06 Materialtasunaren azterketa

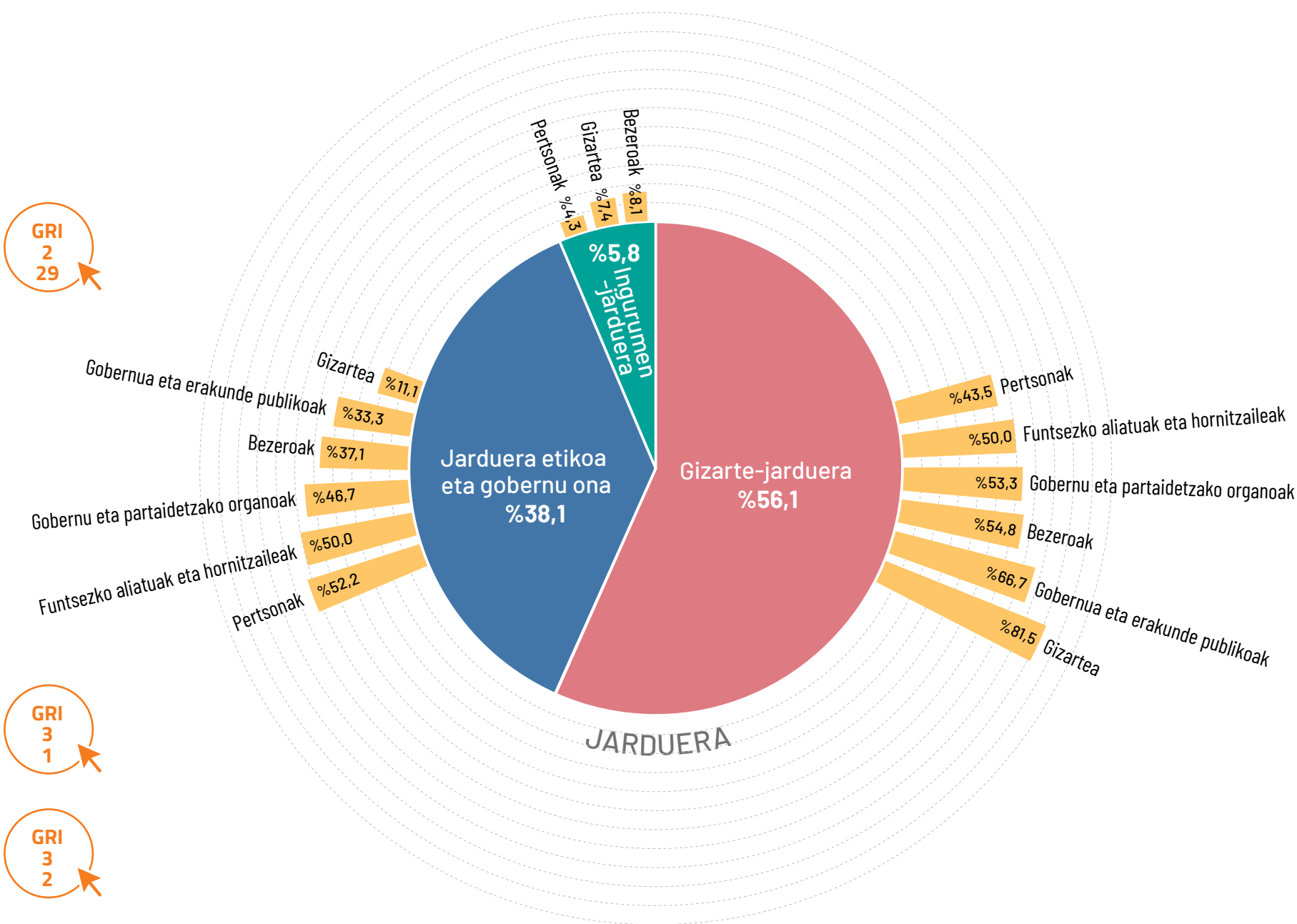
Plan estrategiko bakoitzaren hasieran, Mutualiak materialtasun-azterketa bat egiten du, erakundearen iraunkortasun-zereginekin lotuta bere interes-taldeek zer espero duten identifikatzeko eta ulertzeko.

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-taldeek eskura jarritz.

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-taldeek 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.



Jardunbakoitzari 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 gaitzuta geratu dela, enpresetako iraunkortasun-arlo berrien mesedetan.

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

	Bezeroak	Funtsezko aliatuak eta hornitzaileak	Gobernua eta erakunde publikoak	Gobernu eta partaidetzako organoak	Pertsonak	Gizarte	
							Jarduera etikoa eta gobernu ona Ingurumen-jarduera Gizarte-jarduera Iraunkortasuna jarduerak barne
1							Konpromiso etikoak definitzen dituzten jokabide-kodeak eta politikak
2							Gardentasuna
3							Arriskuen Kudeaketa
4							Betetzea (Compliance)
5							Zibersegurtasuna eta datuen pribatasuna 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 elkarriketa 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							Enplegarritasuna
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, elkarrekin lankidetzak 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 inbertsioak, etab.)
35							Osasuna eta ohitura osasungarriak sustatzea
36							Diskriminaziorik ezaren, aniztasunaren eta aukera-berdintasunaren aldeko politikak

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

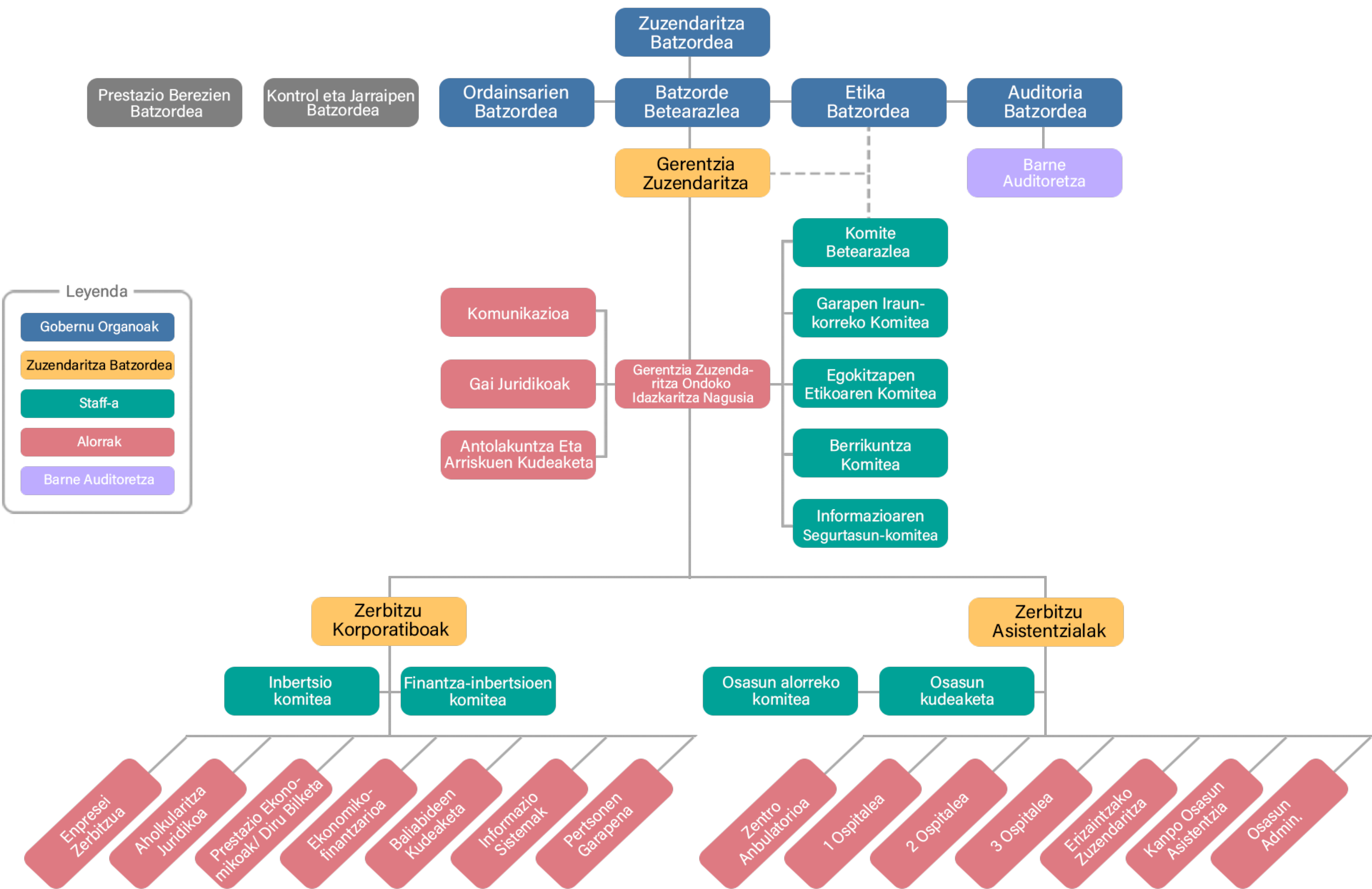
Interes-talde guztiek lortutako puntuazioak batuta, honako “itu” grafiko hau egin da: garrantzi handienekotzat jotzen diren gaiak zentroaren inguruan kokatzen dira, eta 4,5etik gorako puntuazioa dagokie (grafikoan, zenbakiak dezimal batera biribildu dira). Bederatzi gai garrantzitsuenei lehentasuna emango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





02. Gobernuko eta Partaidetzako organoak

02.01 Organigrama orokorra



Gobernuko eta Partaidetzako organoak

02.02 Batzar Orokorra

Mutualitatearen gobernu-organo goren da Batzar Orokorra. Enpresa elkartuen ordezkariak, atxikitako langileen ordezkariak (urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren arauzko garapenean zehazten diren balditzetan) eta mutualitateko langileen ordezkariak 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 betebeharrak 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.

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 tarteetan 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 pertsonak ere ez dute ordainsaririk jasotzen, otsailaren 4ko TIN/246/2010 Aginduan, Zuzendaritza Batzordeko eta Mutualitateen Prestazio Berezien Batzordeko kideei ordaindu beharreko konpentsazioak finkatzen dituenen, 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 Mutualliak egindako Ohiko Batzar Orokorraren erabakiak berretsi zuen araudi hori.

GRI
2
9GRI
2
10GRI
2
11GRI
2
12

Zuzendaritza Batzarraren eraketa (2023-12-31)

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

(1) lanean hasitako urtea



GRI
2
9

GRI
2
10

GRI
405
1

02.04 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.

Batzorde Betearazlearen eraketa (2023-12-31)

Kargua	Izena	Erakundea
 Presidentea	Urtza Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L.
 1.presidenteorde	Nerea Garmendia Goñi	Plastigaur, S. A.
 2.presidenteorde	Marta Barredo Unamunzaga	Herdit, S.L.
 3.presidenteorde	Jone Nolte Uspadicha	Asociación Empresarial ASLE
 Idazkaria	Miren Garbiñe Urrutikoetxea Zabala	Fundación del Museo Guggenheim Bilbao

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 egiaztatzeke. 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 pertsonen 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 jarduketaremuaren 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.

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 presidentek 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.



GRI
2
9



GRI
2
20

02.07 Kontrol eta Jarraipen Batzordea

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

Mutualitatearen kuoten arabera, hamar kidek osatzen dute. Horien erdia erakundeko langile babestuen ordezkari izan daitezke, eta erakundearen jardura-eremuan ordezkari izan daitezke handiena duten sindikatuen bidez aukeratzen dira; eta beste erdia, berriz, ordezkari izan daitezke handiena duten enpresa-erakundearen bidez aukeratua den enpresaburu elkartuen ordezkari izan daitezke. 8/2015 LED berriak langile autonomoen elkarte profesionalen ordezkari izan daitezke bat eranstean du.

Kontrol eta Jarraipen Batzordearen eraketa (2023-12-31)

Kargua	Izena	Erakundea
Enpresa elkartuen ordezkari izan:		
Presidentea	Urtza Errazti y Olartecoechea	Voestalpine Railway Systems Jez, S.L
Batzordekidea	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Batzordekidea	Monserrat Ruiz Mitjans	CEBEK
Batzordekidea	María José Irastorza Estensoro	ADEGI
Batzordekidea	Fernando Raposo Banda	SEA
Sindikatuaren ordezkari izan:		
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

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.

Prestazio Berezien Batzordearen eraketa (2023-12-31)

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

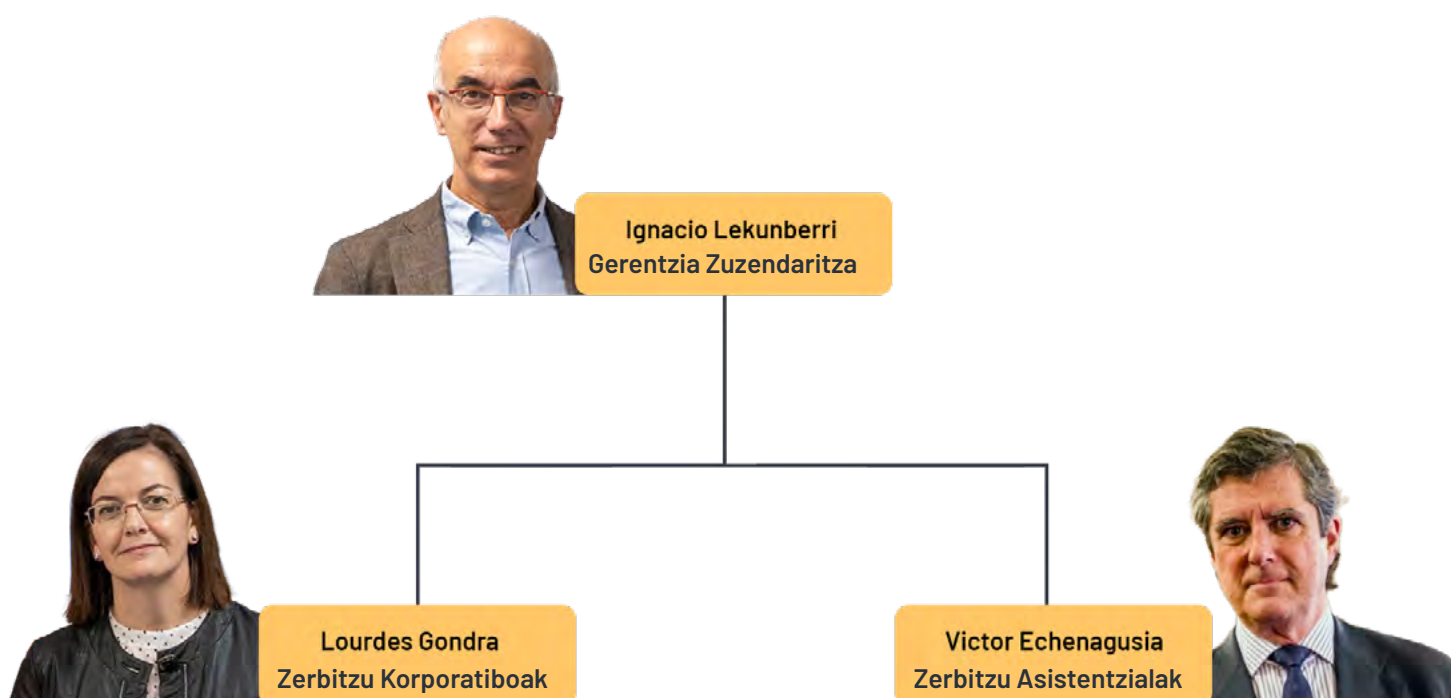


02.09 Zuzendaritza Batzordea

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 pertsonak osatzen dute, funtzio betearazleak dituzten eta zuzendariaren mende dauden kideek, zehazki, beren muga, debeku eta erantzukizunekin.

Zuzendaritza Batzordearen organigrama



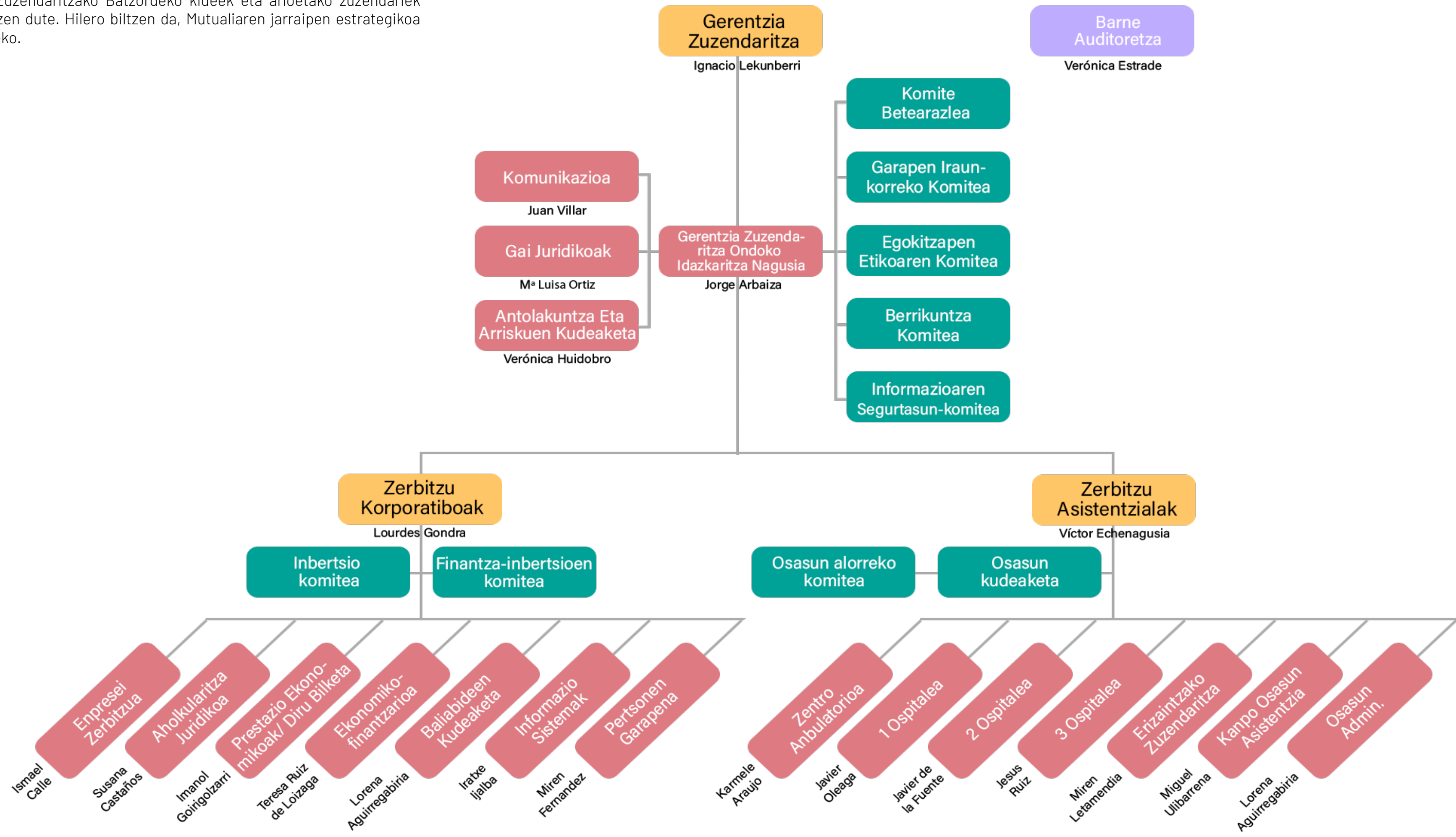
Goi-zuzendaritzaren ordainsariak

Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren 88.3 eta 4. artikulua; 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 araututa baitago aipatutako araudian. Kaleratzeagatiko kalte-ordaina 1382/1985 EDn aurreikusitakoa da, eta ez dute erretiroko pentsio osagarriako eskubiderik.

GRI
2
9GRI
2
19GRI
2
20

02.10 Kudeaketaren Jarraipena

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





03. Nor gara?

03.01 Erakundearen profila

Mutualia, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan duen 2. zk.ko mutua erreferentziakoa da Euskadin, % 44tik gorako merkatu-kuotarekin.

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

Mutualia 2005. urtean sortu zen, Mutua Vizcaya Industrial eta Pakearen arteko bat-egitearen ondorioz. 2007an, La Previsora batu zitzaion, istripuetan lehena eta zaharrena, 1900eko martxoaren 25ean sortua.

Mutualiaren jardura-eremua Estatu osoa da, eta jardura-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 lankidetzan duen 2. K.ko mutuaren helburu Gizarte Segurantzaren jardura 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 jardura uzteagatiko prestazio ekonomikoak kudeatzea, langile autonomoen jardura uzteagatiko berariazko babes-sistema ezartzen duen abuztuaren 5eko 32/2010 Legean ezarritakoaren arabera.
- Minbizia edo bestelako gaixotasun larria duten adingabeak zaintzeko prestazioa kudeatzea.
- Legez esleitzen zaizkien Gizarte Segurantzaren gainerako jarduerak.

GRI
2
1GRI
2
2GRI
2
6

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 pertsonen zuzenduta, Gizarte Segurantzako Sistema egonkorra izan dadin laguntzeko.

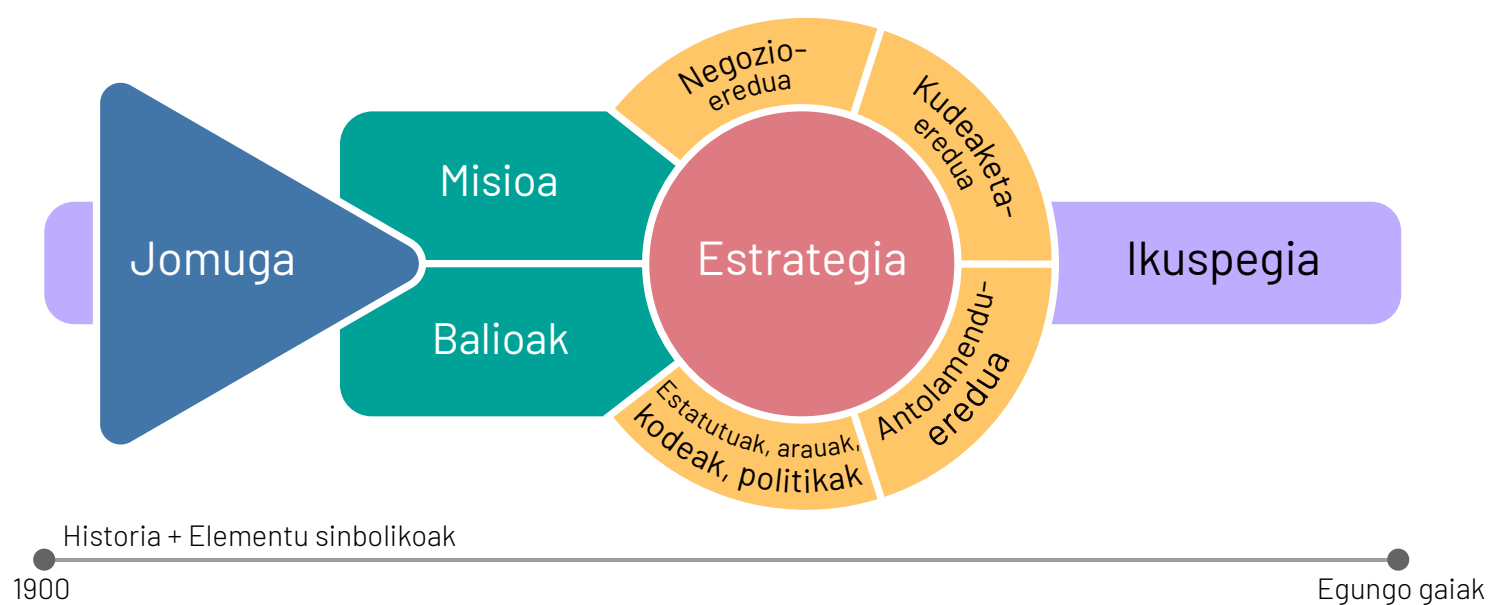
Ikuspegia

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

Balioak

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

Kultura korporatiboaren elementuak Mutualian

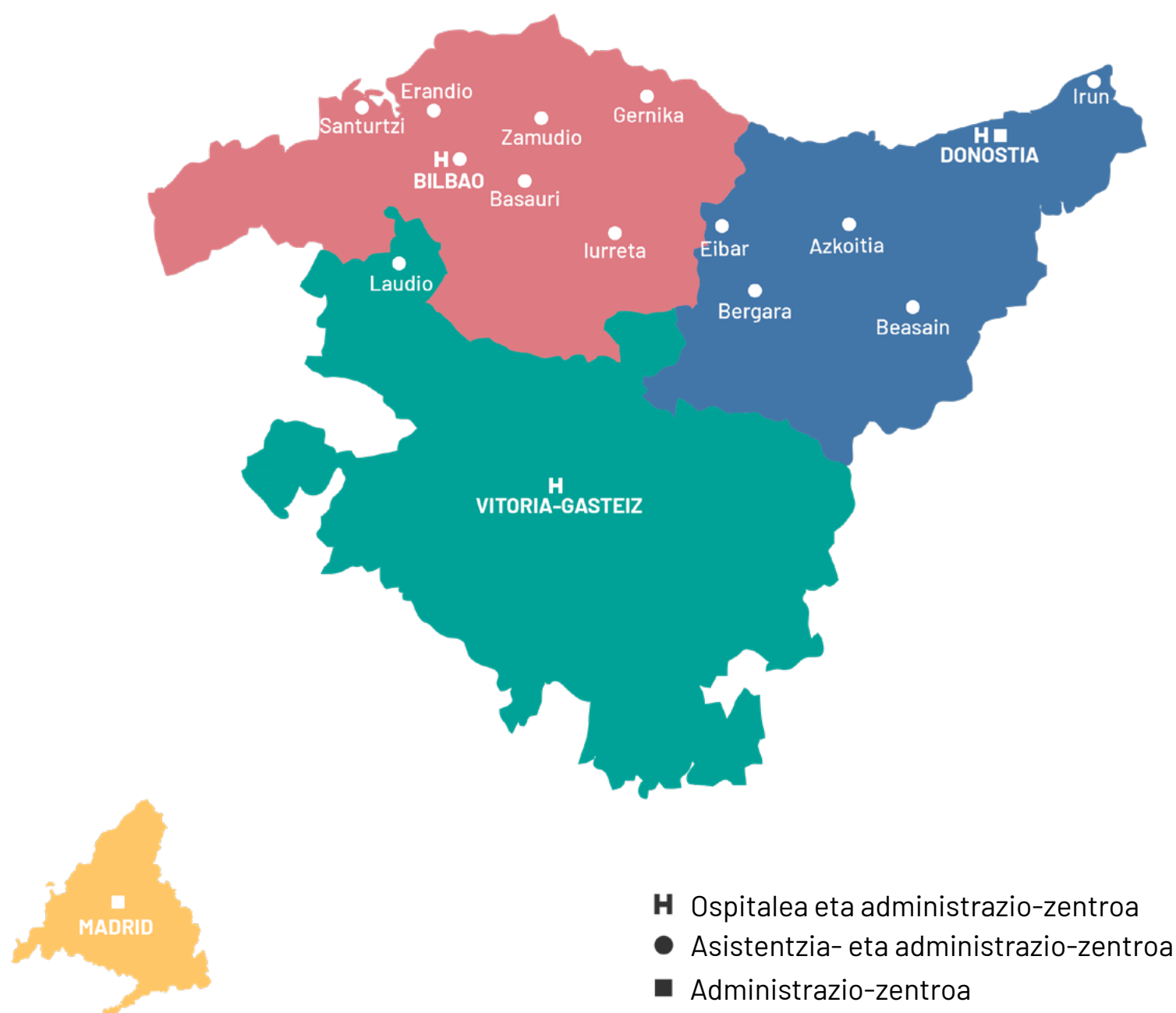


03.03 Non gaude?

Mutualiaren jarduera-eremua EAE da nagusiki: estaldura ematen dien pertsonen % 94,14 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 emandieza iekegu 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.

Mutualiaren beraren zentroak, eta banaketa geografikoa



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

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

03.04 Kudeaketa-ereduan mugarri izan diren zenbait gertaera

Nor gara?

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.

2022

- 5S zilarrezko diploma Pakea klinikarako.
- EFR ziurtagiriaren maila handitzea, B ziurtagiritik B+ Proaktibora igaroz.
- Segurtasun Eskema Nazionalaren ziurtagiria, AENOREk emana
- Erronka Garbia zigilua, 2022eko Batzar Orokorra ingurumenaren aldetik iraunkorra den ekitaldi gisa antolatzeagatik.

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.

2023

- 2023ko Kudeaketa Aurreratuaren urrezko A
- Humans ziurtagiria (A maila), humanizazio-irizpideak eta asistentzia-kalitatea betetzeagatik.
- Bikain Hizkuntza Kudeaketaren Kalitate Ziurtagiria.
- Erronka Garbia zigilua, 2023eko Batzar Orokorra ingurumenaren aldetik iraunkorra den ekitaldi gisa antolatzeagatik.

03.05 Ziurtagiriak, sariak eta aintzatespenak



Urrezko A 2015 eta 2023 Kudeaketa Aurreratua. Pertsonen Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria (2016), Bezeroak (2018) eta Estrategia (2020), Euskadiko kudeaketaren aintzatespen gorena Role Model praktikak garatzeagatik Pertsonen, Bezeroen eta Estrategiaren eremuetan.



Humans ziurtagiria (A maila), humanizazio-irizpideak eta asistentzia-kalitatea betetzeagatik.



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



Bikaintasunaren Europako EFQM Sarian finalista.



Kalitatearen Iberoamerikako Saria, Zilarrezko aitortpena, “Erakunde publiko handia” kategorian.



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



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



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



- Bikain Hizkuntza Kudeaketaren Kalitate Ziurtagiria.



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



DIPLOOS saria, Laneko Segurtasunaren Sari Nazionala



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



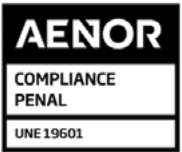
Fernando Pascual Amorrortu saria, “teknologia berriak eta irisgarritasuna gorrentzat” kategorian, Euskal Gorra, Pertsona Gorren Elkarteen Euskal Federazioak emana.



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



Segurtasun Eskema Nazionalaren ziurtagiria



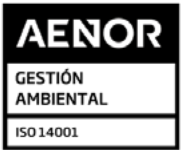
ISO 27001 ziurtagiria, Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemari.



ISO 9001 ziurtagiria, Kalitatea Kudeatzeko Sistemari.



Certificación ISO 9001 al Sistema de Gestión de la Calidad.



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.



EFR ziurtagiriaren maila handitzea, B ziurtagiritik B+ Proaktibora igaroz. 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., 2021, .2022 eta 2023. urteetan lortutakoa.

03.06 Nazio Batuen Itunarekin bat egitea

Memoria honetan, Mutualiak Nazio Batuen Mundu Itunarekin eta Garapen Jasangarrirako Helburuekin (GJH) duen konpromisoa jasotzen da. Era berean, berariaz nabarmentzen da Mutualiak enpresa-jardunbide arduratsuak sustatzeko duen eginbehar irmoa, bai eta etorkizun jasangarriago baterantz egiteko ekarpen aktiboa ere.

Nazio Batuen Mundu Itunarekiko konpromisoa

Mutualian, jarduera guztietan ezartzen ditugu Mundu Itunaren 10 Printzipioak, eta, bide horretan, funtsezko arloak jorratzen ditugu, hala nola giza eskubideak, lana, ingurumena eta ustelkeriaren aurkako borroka. Guztiak ere erabakigarriak dira eguneroko jardunerako, eta Mutualiak gai horietan adostasun unibertsalarekin duen konpromisoa islatzen dute.

Garapen Jasangarrirako Helburuei eginiko ekarpena

Nazio Batuen Erakundeak 2015eko irailean Garapen Jasangarrirako 17 Helburuak onetsi zituenetik, Mutualiak konpromisoa hartu zuen helburu horiek lortzeko bidean aurrera egiteko. Bide horretan, interes-taldeentzako lehentasunezko GJHak identifikatu ditu, eta estrategian eta gobernantzan txertatu du jasangarritasuna. Kontzientziazio horri esker, negozio-eredu berrietara egokitu da eta aurrera egin du haietan, kontuan izanik gero eta garrantzitsuagoak direla ESG irizpideak.

Jasangarritasuna kudeatzea

Garapen Jasangarriko Batzordearen bidez, jasangarritasun-politika betetzea eta Mutualiaren Jasangarritasun Plana ezartzea bermatzen da. GJHein lotutako kanpainak eta jarduerak diseinatzen dira, eta jasangarritasun-kontzeptua eragiketa guztietan txertatzea sustatzen da.

Prestakuntza eta parte-hartzea

Mutualiako pertsonak, arlo bakoitzeko erreferentziek eta talde-koordinatzaileek gidatuta, GJHetan trebatu dira, eta aktiboki parte hartu dute arlo bakoitzak helburuetan eta jomugetan duen inpaktua identifikatzen. Horri esker, hizkuntza bera erabili dugu jasangarritasunaren arloan, eta konpromiso bakoitzari egiten zaion ekarpena neurtu ahal izan da.



GRI
2
22

GRI
2
23

Garapen Jasangarrirako Aliantzak

Bere jarduera garatzen duen ingurunean jasangarritasuna bultzatzeko, Mutualiak BBK Kunarekin bat egin du eta askotariko foroetan parte hartu du; hala, aliantzak sortu ditu garapen jasangarriarekin konprometitutako erakundeekin. Lankidetza horien bidez, gizartean inpaktu positiboa izango duten eta mundu hobea eraikitzen lagunduko duten aliantzak eta proiektuak sortu nahi dira.

Txosten honetan, Mutualiak Nazio Batuen Mundu Itunari eta Garapen Jasangarriko Helburuei dagokienez hartutako konpromisoa eta ekintzak nabarmentzen dira, eta azpimarratzekoa da printzipioak ezartzeari, jasangarritasuna kudeatzeari eta garapen jasangarrirako aliantzei begira duen ikuspegia.

Jasangarritasuna Mutualiaren arabera: Errespetuzko garapena bermatzea gaur, biharko gure biziraupena arriskuan jarri gabe, eta hazkunde ekonomikoaren (asistentzia-prestazioak eta prestazio ekonomikoak, dibertsitatea, gure langile eta interes-taldeen trebakuntza eta gizon- emakumeen arteko berdintasuna modu etikoan kudeatuz), ingurumenaren babesaren (murriztu, berrerabili eta birziklatu) eta gizarte-ongizatearen (gure jarduerarekin eta estrategiarekin bat egiten duten proiektu sozialetan parte hartuz) arteko oreka bermatzea, betiere Mutualiako interes-talde guztiak inplikatur.

Mutualiaren interes-taldeek lehenesten dituzten GJHak



03.07 Rama Korporazioa

Rama Korporazioa lankidetza komuneko proiektu bat da, eta hasieran Corporación Mutua zena osatzen duten mutualitateek eman diote jarraipena. Elkarre 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 elkarre 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 jardura 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 zifratan (2023)



3.821 langiletik gorako
plantilla



184 zentro
5 ospitale propio
Mutua arteko zentro bat
145 asistentzia-zentro
33 administrazio-zentro

Corporaciónrama



2.920.036 pertsona babestu,
besteren konturako langileak eta
norbere konturako langileak



265.054 enpresa
elkarturi eskaintzen
zaie zerbitzua

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 elkarriketan 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 diharduen 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.

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.

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 elkarrekin eta antolaketekin. • Materialitate-inkesta.

GRI 2 29

GRI 3 1



04. 2021-25 Plan Estrategikoa

04.00 2021-2025 Plan Estrategikoa

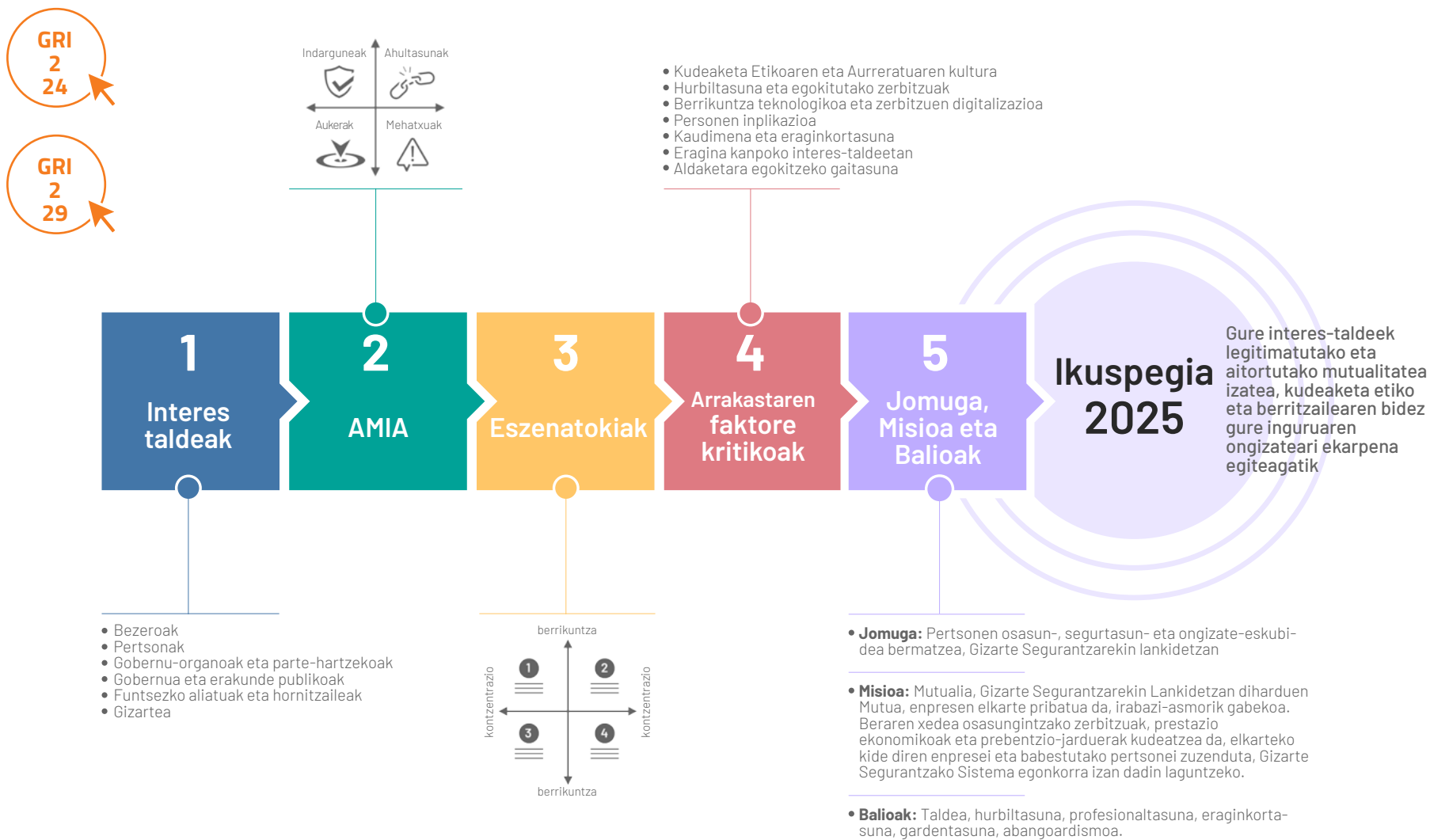
2020aren erdialdetik aurrera, hau da, aurreko 2018-2020 Plan Estrategikoa amaitu zen urtetik aurrera, 2021-2025 plan berria ekarri zuen hausnarketa-prozesua hasi zen, oraingoan 5 urteko iraupenarekin, eta 2025. urtea jarri zen jomuga gisa, urte horretan 125 urte beteko baititu Mutualiak.

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” erabiliz; matrize horrek honako oinarri hauek erabiltzen ditu publikoak sailkatzeko: boterea (beren borondatea inposatzeko gaitasuna), premia (berehalako arretaren beharra) eta legimititatea (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.

Hausnarketa estrategikorako prozesuaren laburpena



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 zirriborria 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 pertsonetikiko 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 zirriborria 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 aldeztu aurretik Plan Estrategikoa egiterakoan definitutako proiekturen bati lotu zaizkio.

2022ko ekitaldiaren hasieran Plan Estrategikoa berrikusi da, proiektu guztien egoera eta erronken betetze-maila berrikusi dira, AMIA berrikusi eta eguneratu da eta proiektu estrategiko berriak gehitu dira.

Ildo estrategikoak eta erronkak

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 Pertsonetikiko 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	Erreferentziako mutualitatea izatea bere hurbiltasunagatik, oinarri dituelarik zentro sare zabal bat eta aniztasunaren arreta.	7	19	

Ildo estrategiko 01



05. Gobernu Korporatiboaren sustapena. Herritarren Enpresa

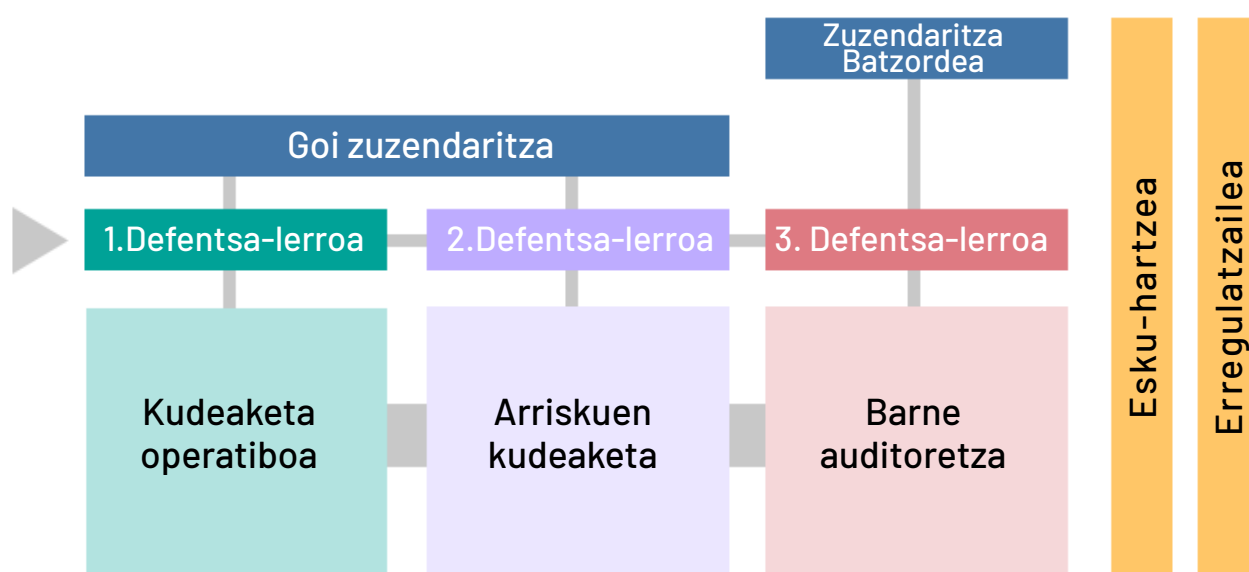
05.01 Arriskuen kudeaketa integrala

Mutualiak balio-sorkuntzarekiko eta jasagarritasunarekiko konpromisoa du. Konpromiso horri erantzuteko, arriskuak kudeatzeko politika bat definitu du erakundeak. Hona zein diren politika horren printzipio orokorrak: betetzea, proaktibitatea, independentzia, homogeneotasuna, gardentasuna eta etengabeko hobekuntza.

Politika hori arriskuak kontrolatzeko eta kudeatzeko sistema integral baten bidez gauzatzen da. Sistema hori funtzio eta ardurak mailaka definitzean eta esleitzean oinarritzen da, eta, halaber, sistemako aldi eta jardueretara egokitutako prozedura, metodologia eta laguntza-tresnetan, bermatzeko erakundeari negatiboki eragin diezaioketen mota guztietako arriskuak modu sistematikoan, irizpide uniformeekin eta gure Zuzendaritza Batzordeak ezarritako tolerantzia-mailen barruan identifikatzen, aztertzen, ebaluatzen, kudeatzen eta kontrolatzen direla.

Erakunde guztiaren erantzukizuna da arriskuak identifikatzen eta kudeatzen laguntzea. Jarduera horiek koordinatzeko, Mutualiak Hiru Babes Lineen ereduari jarraitzen dio, egitura honen arabera:

Defentsa-lerroen eskema orokorra



Lehenengo defentsa-lerroa: kudeaketa operatiboa

Sailek osatzen dute, eta arriskuen eta haien kudeaketaren jabeak dira; horrenbestez, haien ardura da barne-kontrol eraginkorra izatea eta arriskuen gainerako kontrolak etengabe gauzatzea eguneroko lanean, eta haien ardura da, halaber, sistemetako eta kontroleko hutsuneei aurre egiteko neurri zuzentzaile egokiak ezartzea.

Bigarren defentsa-lerroa: arriskuen kudeaketa

Arriskuak Antolatzeko eta Kudeatzeko Sailak, prozesu-taldeek eta egiturazko talde eta/edo talde iraunkorrek osatzen dute.

Arriskuak Antolatzeko eta Kudeatzeko Saila; haren funtzio nagusiak dira Mutualiaren arriskuak kudeatzeko sistema definitu eta berraztertzea, arrisku-mapak egin daitezzen bultzatzea eta ezarritako ekintza-planen jarraipena egitea, identifikatutako arriskuak minimizatzeke.

Mutualiako prozesu-taldeek ezarritako helburu estrategikoen eta proiektuen jarraipena egiten dute, eta, desbideratzeak baldin badaude, ekintza zuzentzaileak ezartzeko eskatzen diete sailei.

Egiturazko taldeek eta/edo talde iraunkorrek sailek egiten dituzten ekintzen jarraipena egiten dute, haien betetze-maila kontrolatuz eta aplikatu beharreko politika eta araudietan

GRI
2
12GRI
2
25

ezarritakoa garatuz.

Hirugarren defentsa-lerroa: barne-auditoretza

Barne Auditoretzako Sailak osatzen du, zeina Zuzendaritza Batzordeko Auditoretza Batzordearen mendekoa baita. Haren egitekoa da arriskuen kudeaketa, kontrola eta gobernu korporatiboa independentziaz eta objektibotasunez berraztertzea, barne hartzen dela lehenengo eta bigarren babes-lineen funtzionamendua. Hala, balioa eransten da, eta Mutualiaren funtzionamendua hobetzen.

Eredu horren bidez, kontrol-egitura optimo bat bermatzen dugu arrisku-mailei buruzko informazioa zabal dadin erakundean eta arrisku-maila horiek onargarriak izan daitezen gure helburu estrategikoak betetzeko prozesuan.

2023ko ekitaldian, aurrerapenak egin dira Arriskuaren Kudeaketaren Kultura Sendotzea makroproiektua zabaltzeko lanean. Makroproiektu hori 2021-2025 Plan Estrategikoan jasotzen da, eta alderdi hauek nabarmentzen dira, besteak beste:

- Kontratazio-arriskuen mapa definitzen hastea eta barne-ikuskaritzen gomendioetatik lorturiko mapak berrikustea.
- Arrisku moralak birdefinitzea, eta arrisku etiko deitzea.
- Arrisku penal gisa tipifikatutako arriskuak ebaluatzeko metodologia berraztertzea.
- Aurrerapenak IFKBSren etengabeko auditoretza diseinatzeko eta ezartzeko prozesuan; kontabilitateko eta kontabilitateaz bestelako informazioa trukatzeko programak garatu dira. Auditoria jarraituen sistema horretatik eratorritako lehen txostena sortu da.
- Arriskuen mapan identifikatutako arriskuen ebaluazioari eta kontrolari buruzko iritzia sistematikoki txertatzea auditoretza-txostenetan eta/edo arrisku berriak identifikatzea, haiek bideratzeko eta gero tratatzeko.
- Zuzendaritza Batzordeko Ikuskaritza Batzordeak onetsitako barne-auditoretzako plana % 100 bete da.

Sistematika hori, arriskua ebaluatzeko eta gure jarduketak lehenesten laguntzeko aukera emateaz gainera, baliagarria da arriskuen kudeaketako eremu jakinetako ziurtagiriak berritzeko; esate baterako:

- UNE 179003 "Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa".
- UNE 179006 "Osasun-laguntzarekin zerikusia duten infekzioen zaintza, prebentzioa eta kontrola".
- ISO 27001 "Informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistema".
- UNE 19601 "Compliance penala kudeatzeko sistema".
- Informazio Sistemarako Segurtasunaren Eskema Nazionalaren arabera ziurtagiria (kategoria ertainekoak).
- Ondoren zehazten diren ziurtagiri hauek ere berritu ditugu. Ez dira espezifikoki arriskuei buruzkoak, baina, haien goi-mailako egitura dela eta, 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 puntu garrantzitsua dira arriskuak kudeatzeko gure sisteman, kanpo-erakunde akreditatuek baliozkotutako prebentzio-kontrolak baitira, eta, hala, gure sistemaren eraginkortasunak berme handiagoa hartzen du interes-taldeen artean.

05.02 Kode Etikoa, Arrisku Penalen Prebenziorako Plana eta Politika

Barneko informazio-sistema eta informatzailearen babesa

Mutualia Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduen mutualitatearen Kode Etikoa, Zuzendaritza Batzordeak 2015ean onetsia —indarrean dagoen testua 2021eko abenduaren 17ko berrikuspenari dagokio—, Gobernu Korporatiboaren sistemaren parte da, eta egokitzapen etikoaren eta betetzearen proiektuan txertatzen da, 2021-2025 Plan Estrategikoaren zenbait ildotan islatzen den bezala.

Erakunde eta pertsona mutualistekiko erantzukizun-jardun bat da, eta lerrokaturik dago Mutualiaren balioekin: hurbiltasuna, efizientzia, taldea, profesionaltasuna, gardentasuna eta abangoardismoa. Hori garatzeko, Mutualiak Jokabide profesionaleko arau orokorrak onetsi zituen 2022an, oinarri gisa harturik erakundearen xedea, eginkizuna, balioak eta Kode Etikoa, bere enpresa-kulturaren oinarritzko elementu diren heinean.

Mutualiak badu protokolo orokor bat interes-gatazkak prebenitzeko, detektatzeko eta kudeatzeko, zeina 2023an berrikusi baitu; hori horrela, konfidentzialtasun-konpromisoa eta interes-gatazken eta debekuen konpromisoa adierazteko dokumentuak jasotzen ditu eranskin gisa Mutualiaren Kontratazio Publikoaren prozeduran.

Delituen prebentziorako politikaren (Compliance penala) azken bertsioak —Zuzendaritza Batzordeak onetsia 2023ko uztailaren 10ean—, Gobernu Korporatibo Egokiaren Politika Orokorrarekin bat etorriz, eredu elementu nagusiak barne hartzen ditu, eta erakundeak araudi penala behar bezala betetzen dela bermatzeko duen asmoari dagozkion helburuak zehazten ditu. Haren edukia ezagutzeko eta betetzeko beharra ezartzen die Mutualiako gobernu- eta partaidetza-organoetako kide eta ordezkari diren pertsona fisiko guztiei —edozein dela ere haien maila hierarkikoa, kokapena eta funtzioak—, baita langile guztiei ere. Mutualiaren izenean eta hura ordezkatzuz diharduten hirugarrenei ere badagokie politika hori. Erakunde barruko atari korporatiboan eta gure webgunean argitaratuta dago, pertsona juridikoaren erantzukizun penalaren prebentziorako Mutualiaren planeko oinarritzko ardatzak diren gainerako dokumentuekin batera.

Betearazpen Batzordea kide anitzeko organo bat da, eta ekimen- eta kontrol-ahalmen autonomoak ditu prebentzio-ereduaren funtzionamendua eta egikaritzea gainbegiratzeko, Zigor Kodearen 31. bis.2 .2 artikuluan aurreikusitakoarekin bat. Haren antolaketa eta funtzionamendua arautzen duen barne-erregelamendua 2023an onetsi zen, Mutualiaren Informatzeko eta Informatzaileak Babesteko Barne Sistemaren politika berria garatuz eta aplikatuz (Zuzendaritza Batzordeak 2023ko maiatzaren 26an onetsia).

Azken politika hori arau-hausteei eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa ematen duten pertsonak babesteari buruzko 2/2023 Legea aplikatuz onetsi da, zeinak organo hori ezartzen baitu barneko informazio-sistemaren arduradun, zigor-arriskuak betetzeko eta prebenitzeko ereduen barruan. Batzorde hori arduratzen da, halaber, indarrean dauden araudiak arlo guztietan duen eragina aztertzeaz eta Mutualiaren arrisku penalen mapa egiten dela gainbegiratzeari. 2023ko ekitaldian, arrisku penalaren ebaluazioa berrikusten jarraitu zen, eta, ildo horretan, egokitu egin zen Zigor Kodeak pertsona juridikoarentzat deskribatzen dituen delitu-tipoekin eta arloetan ezarritako kontrolekin lotutako jokabideak aztertzeako metodologia.

Era berean, nabarmentzekoa da Berdintasun Batzordean adosturiko protokolo berria, zeinaren xedea baita sexu-jazarpenera eta/edo sexuagatik jazarpenera prebenitzea edo halako

GRI
2
25

GRI
2
26

GRI
205
2

kasuei aurre egitea, baita sexu-indarkeriei eta/edo LGBTBI pertsonen aurkako indarkeriei ere.

Hala, hauek dira pertsona juridikoaren erantzukizun penalaren prebentziorako planaren oinarritzako ardatzak: Kode Etikoa, Compliance penaleko politika, arrisku penalen mapa (jardueraren bilakaerarekin eta lege-aldaketekin eguneratua), arrisku penalei buruzko betearazte- eta prebentzio-eskuliburua (2023ko uztailean berrikusia eta onetsia), Mutualiaren jokabide profesionalari buruzko arau orokorrak, interes-gatazketarako prebentzioko, detekzioko eta kudeaketako protokolo orokorra, barneko informazio-sistemari eta informatzaileen babesari buruzko politika. Plan horren xedea da delitu-arriskua prebenitzeko edo modu esanguratsuan murrizteko zaintza- eta kontrol-neurri egokiak barne hartzen dituen antolamendu- eta kudeaketa-eredu bat ezartzea eta eraginkortasunez egikaritzea.

2023ko lehen hiruhilekoan, delituak prebenitzeko sistemari buruzko lehen barne-inkesta egin zen. Emaitzak aztertu ondoren, zenbait behar sortu dira, eta horiek hobetzeko ekintzak egin dira.

2023an, ezarritako legezko epeen barruan, web-tresna bat jarri da barneko eta kanpoko interes-talde guztien eskura, barne-kanal gisa, eta haren bidez jaso daitezke 2/2023 Legeak ezartzen duen eremu materialean eta pertsonalean arau-hausteren bat deskriba dezaketen komunikazioak, edo are lehen aipatutako barne-arauak, kodeak eta protokoloak urratzea ekar dezaketen gertakariak deskribatzen dituztenak. Informazio-kanal horrek betetzen ditu eskaturiko bermeak: konfidentzialtasuna, informatzailea babestea eta komunikazioak tratatzea.

Betearazpen Batzordeak, bere jardueraren parte gisa, kideak gaitzeko programa jarraitu bat ezarri du. 2023an, nabarmentzekoa izan da eguneratze-jardunaldi batzuetako prestakuntza. Hirugarren aditu baten aholkularitza eta lankidetzak juridiko-teknikoa jasotzen du Batzordeak, eta Mutualia Espainiako Compliance Elkarte (ASCOM) kide da, haren prestakuntza-programa zabalerako sarbidea izateko eta nobedade guztien berri jasotzeko.

Prebentzio penalaren arloko aldizkako prestakuntzaren eta barne-komunikazioaren testuinguruan, azpimarratzekoa da prestakuntza-saio espezifiko bat egin dela osasun-langileekin, sistemaren funtsezko elementuak hobeto ezagutzeko eta ulertzeko. Era berean, komunikazio-ekintza planifikatuak gauzatu dira erakundearen erantzukizun-maila guztietan betetze-kultura zabaltzera bideraturik, askotariko kanalak aprobetxatuz.

AENOR entitateak 2023ko abenduan egin du Mutualiaren sistemaren jarraipen-auditoria berria (Egiaztapen Erakunde Nazionalak [ENAC] egiaztaturik dauka AENOR, compliance penaleko kudeaketa-sistemak UNE 19601 Arauari jarraikiz ziurtatzeko). 2023ko urtarrilaren 17an berritu zen 2019ko abenduan lortutako ziurtagiria, eta 2026ko urtarrilera arte egongo da indarrean.



05.03 Informazioaren segurtasuna eta datuen babesa

Mutualiak, bere izaera juridikoa eta eskaintzen dituen zerbitzuak direla eta, datu pertsonalen zenbait kategoria tratatzen ditu, legeetan datu pertsonalen kategoria berezitzat jotzen direnak barne hartuta; halakoak dira, adibidez, osasunari buruzko datuak.

Datuen Babeserako Espainiako Agentziako Kabinete Juridikoaren 17302/2018 txostenaren arabera (kabinetearen aurreko 189/2008 eta 350/2009 txostenetan jasotako irizpideak berresten ditu), Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuek legez egozten zaien jardueran kudeatzen dituzten datu pertsonalen tratamenduaren arduradunaren izaera dute.

Mutualia erakundea hauen mende dago, eta bermatu behar du zorrotz betetzen dituela: apirilaren 27ko Datuak Babesteko (UE) 2016/679 Erregelamendu Orokorra (DBEO), Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa (DBEDBLO) eta haiekin lotura izan dezaketen eta aplikatu beharreko gainerako arauak.

Araudi hori betetzeko ereduak Datuen Segurtasun eta Babeseko Politika Orokorra eta datuak babesteko ordezkaria ditu oinarri (Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren datuak babesteko ordezkariaren eskemarekin bat datorren letradura).

Araudia betetzeko, neurri tekniko eta antolakuntza-neurri egokiak ditu Mutualiak, arriskuak kudeatzeko sistema integral bat barne dela, arriskuari dagokion segurtasun-maila egokia bermatzeko, nolana ere sistema, zerbitzu eta datuen irisgarritasuna, osotasuna, erresilientzia, erabilgarritasuna, benetakotasuna, trazabilitatea, kontserbazioa eta konfidentzialtasuna bermatuta, haien eraginkortasuna egiaztatzeke, ebaluatzeke eta baloratzeko prozesuekin.

Araudi hori ez dute jarraibide estatiko hutsek osatzen, izaera dinamikoa, aldakorra eta kasuistika ugarikoa baita. Horregatik, Informazioaren Segurtasuneko Eta Datuen Babeseko Batzordea (aurrerantzean, Segurtasun Batzordea) sortu da organo espezifiko eta espezializatu gisa, Mutualiako Arriskuen Kudeaketako Sistemako bigarren babes-linean txertatuta, zeinak Erakundearen jardueran informazioaren segurtasunarekin eta datu pertsonalen babesarekin zerikusia duten alderdi guztiak zaintzen, bultzatzen, sustatzen, bideratzen, informatzen eta kontrolatzen baititu eta haiei buruzko zalantza eta galderei erantzuten baitie. Mutualiako Segurtasun Batzordeko kide iraunkorrak dira segurtasuneko arduraduna - informazio-sistemetako zuzendaria, antolamenduko eta arriskuen kudeaketako zuzendaria, datuak babesteko ordezkaria eta lege-arloko teknikari bat, haren laguntzarako atxikia.

2023an, jarduera hauek nabarmendu dira:

- DBEOko prozedura, arau eta jarraibideak txertatzea kudeaketa-prozesuetan:
 - Diseinuaren pribatutasun-prozedura berrikustea eta, lehenespenez, arriskuak aztertzeke EIPD prozedurarekin bateratzea.
 - Interesak haztatzeko prozedura onestea, legitimazio-oinarria interes legitimoa denean.
 - Eskubideak gauzatzeko prozedura berrikustea.
 - Historia klinikoan irudiak hartzea eta grabatzea, eta osasun-arloko datu pertsonalak dituzten irudiak hartzeke ekipoen eta gailuen inbentarioa berrikustea.
 - Mutualiaren zentro eta instalazioetan bideozaintzako ekipoen inbentarioa eta erregistro iraunkorra berrikustea.
 - Telelanean datuen babesa, deskonexio digitalaren politika, gailu mugikorren araudia, eta Mutualiaren informazio-sistemetako ekipo, gailu eta aplikazio informatikoen erabilera egokiari eta informazioaren segurtasunari buruzko arauak berrikustea, bai eta datuak babesteko informazio-orria eguneratzea ere (Mutualiaren Historia Klinikoa).
 - Pribatutasun Politikan sartzea mailchimp erabiltzearen ondoriozko nazioarteko transferentzia, kontuan hartuta Europako Batzordeak 2023/07/10ean erabaki zuela EB-AEBko Datuen Pribatutasun Esparrura (US-UE Data Privacy Framework) egokitzea.
 - Kontserbazio-epeen taula berrikustea.
- Datu-babeseko klausulak eta konfidentzialtasuna komunikazioetan, gune elektronikoetan,

dokumentuetan eta kontratuetan.

- Kontratuzko eta informazioa emateko klausula eta ereduak egiteko prozesua bultzatzea, ikuskatzea eta aholku ematea.
- Lege-oharrak, datuen babesari buruzkoak eta webgune korporatiboaren pribatutasunari buruzkoak eguneratzea.
- Tratamendu Jardueren Erregistroa etengabe berrikustea
 - Tratamendu Jardueren Erregistroa berrikustea, eta, ildo horretan, tratamendu-familiak sinplifikatzea eta bateratzea, legitimazio-oinarria berrikustea Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorreko OSASUNAREN alorreko datuak tratatzeko 9.2 artikuluko tratamenduei dagokienez, eta interes legitimoa haztatzea interes legitimoan oinarritutako tratamenduetan.
 - Tratamendu Jardueren Erregistroa gure web-orrian sartzea, interes-talde guztiek eskura izan dezaten.
- Datuetara irispidea izateko, haiek zuzentzeko, ezerezteko, haien tratamendua mugatzeko, datuok eramateko eta edo tratatzeari uko egiteko eskubideak baliatzeko eskaera guztiak artatzea eta erantzutea.
- Erakundeko pertsona guztiak etengabe prestatzea eta sentsibilizatzea.
- Proiektu berrien arriskuen azterketa eta, kasuaren arabera, zehaztea ea bidezkoa ote den datuen babesaren inpaktuaren ebaluazioa egitea.
- Interes legitimoaren haztapena legitimazio-oinarri hori duten tratamenduetan.
 - Ereduak berrikustea eta interes legitimoko legitimazio-oinarria haztatzea, pazientearen hurbileko interesdunei emateko, Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren eta Datuak Babesteko Aholkularien gida eta irizpideen arabera.
- Arriskuen mapa egokitutako segurtasun-neurriak ezartzea.
 - Datu-base korporatiboak zentralizatzea, monitorizatzea eta kudeatzea.
 - Segurtasun-konfigurazio aurreratua wifi-sarean.
 - Posta elektronikoa babesteko konfigurazio aurreratua.
 - Faktore-aniztasuna ezartzea laneko ordenagailuen eta zerbitzarien Windows saioaren hasieran.
 - Switch-azpiegitura (komunikazioak) berritzea, sarea babesteko neurri aurreratuak (Network Access Control) ezarri ahal izateko.
 - Zerbitzarietako sistema eragileak eguneratzea.

Mutualiak informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistema integral bat dauka, ISO/IEC 27001 nazioarteko estandarraren araberakoa. Gure erakundeak estandar horren araberako eta ENACek ziurtatutako erakunde batek emandako ziurtagiria dauka, eta barne-auditoretzak eta kanpo-auditoretzak egiten dira aldizka. Gainera, Segurtasun Eskema Nazionalaren (SEN) egiaztapena du.

Kudeaketa-sistema hori eta informazioaren eta datuen segurtasuna bermatzeko ezarritako neurriak etengabe ikuskatzen ditu Barne Ikuskaritzak, bai kontrol-ikuskaritzen bidez, bai ezarritako kudeaketa-sistemari berariazko auditoriak eginez. Batzordeak oharren eta horien gauzatze-egoeraren segimendua egiten du aldizka.



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

Inbertsioen Jokabide Kodea betetzen dela kontrolatzeko adierazle hauek zehaztu dira, eta 2022eko ekitaldian balio hauek aurkeztu dira:

Inbertsioen adierazleak

Adierazlea	2022	2023
Liquidez a corto plazo (Egokia 1 eta 1,5 artean; 2 baino gehiagok Diruzaintzako soberakina adierazten du)	1,8559	1,5538
Segutasuna (onartutako gutxienekoa S&P-ren arabera)	BBB	BBB
GS errentagarritasuna (Gizarte Segurantzaren Kudeaketako Diruzaintzako guztizkoa)	%0,97	%1,13
OH errentagarritasuna (Ondare Historikoaren Kudeaketako Diruzaintzako guztizkoa)	%0,04	%1,94
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 2022eko 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 onespeneren mende jartzen da, eta horren berri ematen zaie enpresaburuei Ohiko Batzar Orokorrean.



05.05 Kudeaketa ekonomikoaren adierazleak

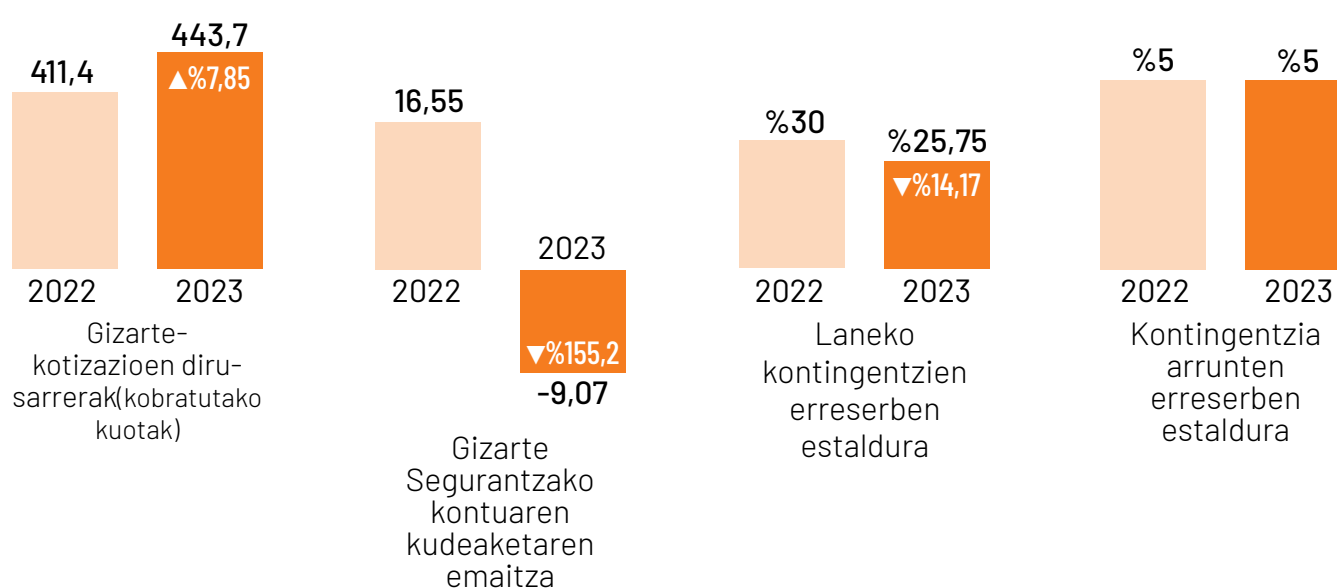
Gizarte Segurantzaren eta Ondare Historikoaren jasangarritasun ekonomikoa eta baliabideen kudeaketaren optimizazioa lortzeko, beharrezkoa da kudeaketa aurreratua eta etikoa izatea.

Erakunde kaudimenduna izateko, erreserba-estaldurak maila egokietan egon behar du. Erakundeak erabiltzeko moduan dituen baliabideetan oinarrituta egiten duen kudeaketa orokorraren emaitza dira atal honetan jasotzen diren adierazle ekonomikoak. Baliabide horiek beti ez dira nahikoa prestazio bat behar bezala estaltzeko. Adibidez, kontingentzia arruntagatiko aldi baterako ezintasunaren kasuan, kontingentzia hori finantzatzeko sartzen diren 100 euroko, 185,27 euro bideratzen dira prestazioak ordaintzeko (2022an prestazio hori ordaintzera bideratutakoa baino % 16,89 gehiago). Horren ondorioz, 9 milioi euroko emaitza negatiboa izan du Gizarte Segurantzako kontuaren kudeaketak, eta horrek izan du eraginik Kontingentzia Profesionaleko erreserben estalduran. Izan ere, 2022ko ekitaldian aldatu zuten arren erreserba horretarako estalduraren gehieneko muga (% 45etik % 30era, hain justu), % 25,75ekoa da une honetan (hau da, ezarritako % 20ko gutxieneko muga baino handiagoa).

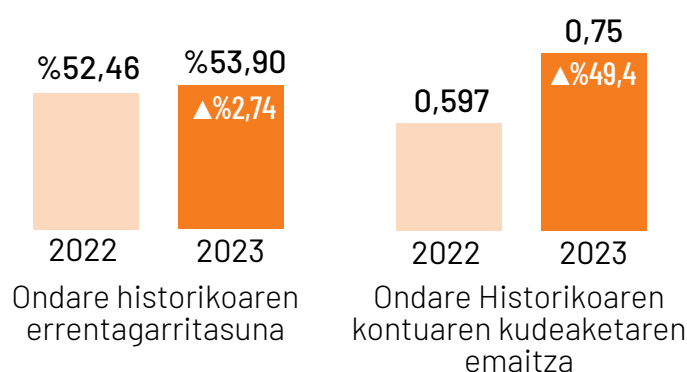
2023an badanabarmentzeko beste datu bat: COVID-19ak eragindako prestazioak guztizkoaren % 19,32 ziren 2022an; iazko ekitaldian, berriz, oso gutxi izan dira, % 1,78.

Memoria honetako 10. atalean xehetasunez jasotzen da informazio ekonomiko eta finantzario guztia.

Gizarte Segurantza kudeatzeko kontuaren adierazle garrantzitsuak



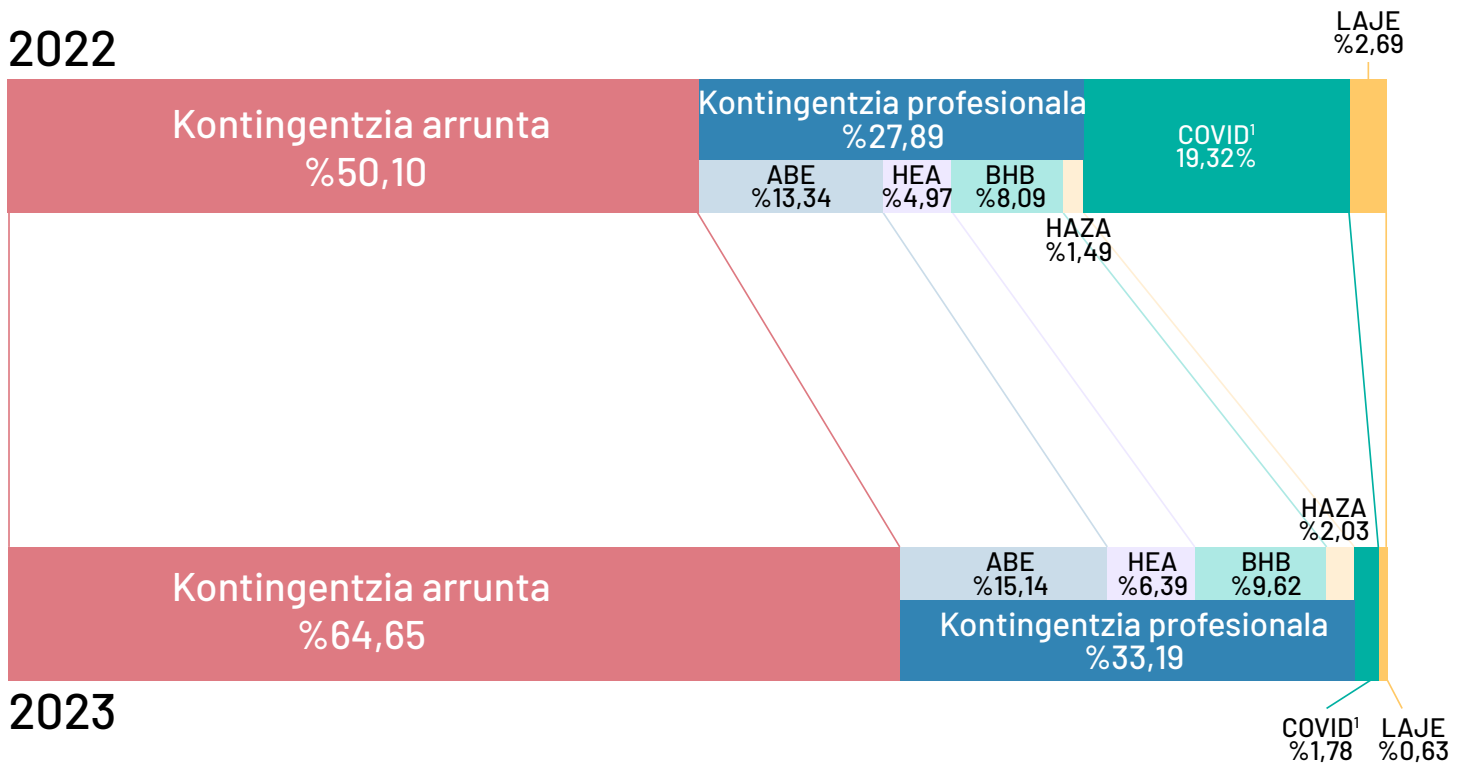
Ondare Historikoa kudeatzeko kontuaren adierazle garrantzitsuak



Prestazioetako zenbatekoak

Prestazioak	2022	2023	▲▼ %
Gertakizun arruntengatiko Aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	161.495.570 €	200.710.162 €	%24,28
Gertakizun profesionalengatiko Aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	42.994.127 €	47.019.443 €	%9,36
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua	16.027.164 €	19.844.513 €	%23,82
Gertakari profesionalen ondoriozko sekuelak eta heriotzak	26.080.638 €	29.858.804 €	%14,49
Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea	4.816.771 €	6.310.440 €	%31,01
Langile autonomoen jarduera etetea	8.665.802 €	1.948.722 €	%-77,51
COVID-19a	60.691.663 €	5.524.125 €	%-90,90
LAJE COVID: Ezohiko LAJE	1.576.714 €	-746.900 €	%-147,37
Guztira	322.348.449 €	310.469.309 €	%-3,69

Prestazioen banaketa



(1) COVID y LAJE COVID: PECATA

Prestazioen zenbatekoen %, horietako bakoitzean sartutako kuotei dagokienez

Prestazioak	2022	2023
Gertakizun arruntengatiko aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	%158,50	%185,27
Gertakizun profesionalengatiko aldi baterako ezintasuna eta bestelako prestazioak	%15,04	%15,43
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua	%5,61	%6,51
Gertakari profesionalen ondoriozko sekuelak eta heriotzak	%9,12	%9,80
Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea	%1,69	%2,07
Langile autonomoen jardura etetea	%120,16	%27,71
Kuoten inguruko prestazioen ratio orokorra	%65,85	%72,75

Kontingentzia profesionalaren adierazleak

Adierazle	2022	2023	▲▼ %
Bajaren batez besteko iraupen ekonomikoa (egunak)	38,28	40,19	%4,99
Baja ekonomikoaren eragina	36,16	40,77	%12,75
Egun ekonomikoak langile afiliatu bakoitzeko	1,59	1,71	%7,55
Ezbehar-kopuru osoa x 1.000	83,21	82,39	%-0,99
Baja duten ezbeharrak x 1.000	38,11	38,30	%0,50

Kontingentzia arruntaren adierazleak

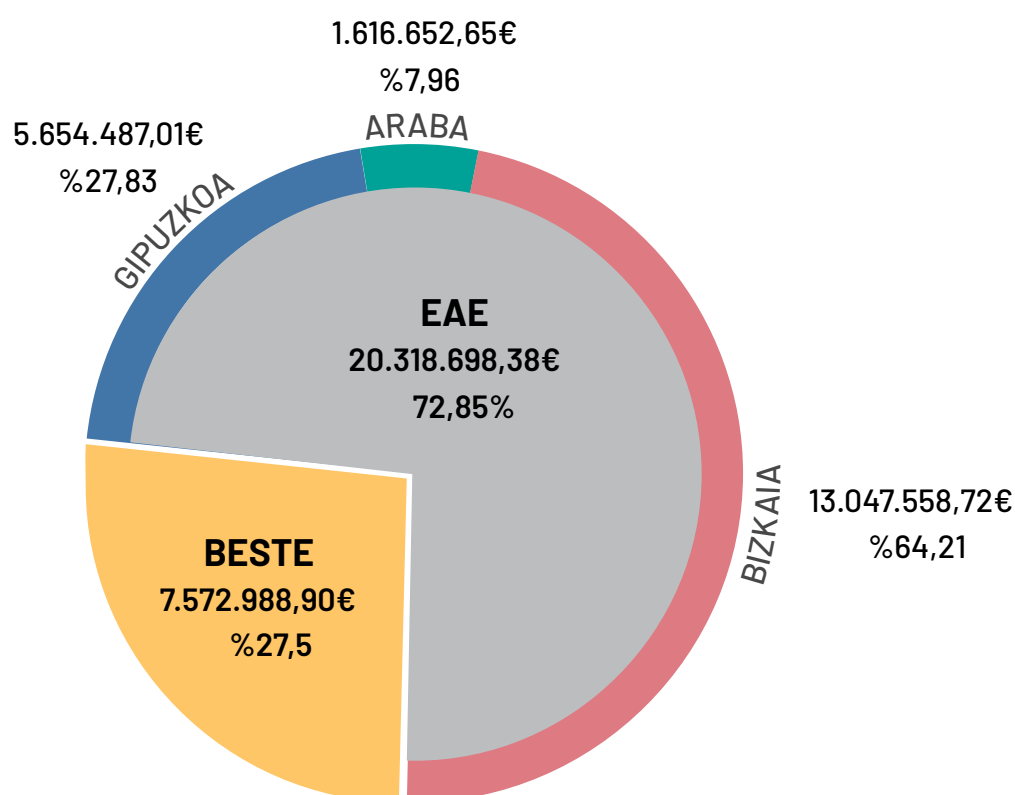
Adierazle	2022	2023	▲▼ %
Alta-prozesuen batez besteko iraupena (egunak)	40,57	45,27	%11,58
Eragin ekonomikoa (‰)	139,7	145,74	%4,32
Alta-proposamenak	5.581	5.358	%-4,00

05.06 Baliabideen kudeaketa

2023ko ekitaldian, Baliabide Kudeaketako sailaren helburu nagusia izan da kudeaketaren efizientzia eta efikazia hobetzen jarraitzea, bai baliabideei dagokienez, bai barruko eta kanpoko bezeroei eskainitako zerbitzuei dagokienez. Helburu hori lortzeko, ekintza hauek egin dira, besteak beste:

- Kontratazio-prozedurak sakon aztertzea, hobekuntza posibleak identifikatzea eta sailen inbertsio-eskaerei erantzutea.
- Sailtako arduradunei trebakuntza eta laguntza administratiboa eskaintzea, kontratazioari buruzko ezagutzak eta gaitasunak hobetzeko.
- Hornitzaileekiko harremana sendotzea, Kontratatu Mutualiarekin plataformaren bitartez, eta tokiko enpresek kontratazio-prozeduretan parte har dezaten bultzatzea, betiere berdintasunaren, gardentasunaren eta ez diskriminatzearen printzipioak errespetatuz.
- Kontratuen egikaritze-mailaren etengabeko jarraipenarekin eta kontrolarekin jarraitzea, betetzen direla ziurtatzeko eta emandako zerbitzuen kalitatea bermatzeko.
- Komunikazio jarraitua izatea Mutualiako sailekin, haien beharrei eraginkortasunez erantzuteko eta haien jardueretarako behar dituzten ondasun eta zerbitzuak jaso ditzaten.
- Asistentzia-prozesua humanizatzeko proiektuarekin bat etorriz, eraikinak egoera onean izateko behar diren mantentze-lanak, obrak eta konponketak egitea.

2023ko ekitaldian 28 milioi euro kudeatu dira. Zenbateko horretatik, % 72,85 EAEko hornitzaileekin kontratatatu da, honela xehatuta:



GRI
2
6

GRI
204
1

Fakturatutako guztizko hori 134 lizitazio-espedientetan (2022an baino % 38,14 gehiago) eta 51 kontratu txiki eta zuzeneko erosketa-eskaeratan banatu da. Haietatik 2.473.139,58 €-ko errentagarritasuna lortu dugu, gehieneko tarifak jaisteari eta prezioei eusteari esker; alderdi horiek batzuetan eragina izaten dute hurrengo ekitaldietako emaitzetan.

lazko ekitaldian hobekuntzak eta berrikuntza ezartzeko bultzatu ditugun lizitazio-espedituei dagokienez, zenbait kontratazio-prozedura sustatu ditugu Informazio Sistemen arloarekin lankidetzan. Jarraian emango dugu haien berri:

- Eskaeren karga adimenduna garatu dugu. Horri esker, Mutuialiak automatizatu eta bizkortu egingo du erosketa-saileko eskaerak grabatzeko prozesua, eta, horrenbestez, kontrolatu egingo du Mutuialiko langile baimenduengandik jasotako Excel bakoitzeko eskaera-sorrera. Hala, egungo erosketa- eta kontratazio-prozesuarekin integratuta geratuko dira, eta urte anitzeko plangintza-premietara egokituko ditugu.

Kargatzeko modu horrekin, Mutuialiak eskaerak automatikoki sortzea lortu nahi du, artikuluari dagokion kontratuaren eta/edo lizitatu gabeko artikuluko eskaeren arabera. Horrekin, hobetu egingo da grabatzeko denbora eta Ministerioak ezartzen dizkigun aurrekontu-kontrolak egokituko da prozesua.

- Automatizazio robotiko eta adimenduneko soluzio bat inplementatzeko proiektua (eta hari dagozkion mantentze-lanak), Sektore Publikoko Kontratazio Plataforman kontratazio-espeditueak argitaratzeko; hala, eguneratuta eta martxan egongo da, esku hartzen duten zernahi zerbitzutan bertsio berriak ezartzen dituztela ere.

Prozesuen automatizazio robotikoak (RPA, Robotic Process Automation) automatizatu egiten ditu zeregin errepikakorak eta eskuzkoak, eta, hari esker, denbora eta ahalegina aurreztuko dira lizitazio-espedituek argitaratzean.

05.07 Ingurumen-kudeaketa

Gure baliabideen kudeaketako ingurumen-alderdiei dagokienez, erosketa eta kontratazio arduratsuak egiteko, printzipio hauek betetzen jarraitzen dugu:

- Gure ingurunean inpaktu handia duten materialak **GUTXIAGO** erostea eta erabiltzea.
- Ingurumen-irizpideak aplikatzea eta beharrak aztertzea **EROSTEKO GARAIAN**.
- Sortutako hondakin guztiak **KUDEATZEA**.
- **BERRERABILTZEA**, "baztertze" baliabideak sailen eta langileen eskura jarritz.
- Mutuialian eta gure etxeetan egin ditzakegun ekintza eta ekimenen bidez **SENTSIBILIZATZEA**.

Alderdi horiek guztiek sailerako eta Mutuialiarako duten garrantzia dela eta, Erosketa eta Kontratazio Berdearen Programa 2030 ekimenarekin dugun konpromisoa berritu dugu 2023an, IHOB Erekin. Hala, gure kontratazioetan neurri sozialak eta ingurumenekoak aplikatzea bultzatu dugu, gure kontratuen esleipendun izan nahi duten erakundeentzat nahitaezkoak izango baitira.

Neurri sozialei dagokienez, gure hornitzaile guztiek gure jokabide-kodea onartu beharko dute, eta, gainera, espeditueetan txertatu dugu 50 langile baino gehiago dituzten enpresek Berdintasun Plana –indarrean dagoena eta onartua– aurkezteko eskakizuna.

Ingurumen-kudeaketari dagokionez, ingurumenaren errespetuarekin eta babesarekin dugun konpromisoa sendotzen jarraitu dugu, eta, legezko betebeharrak betetzeaz gainera, lan egin dugu poluzioaren prebentzioan, baliabideen kudeaketa eraginkorrean eta plastikoko kontsumoaren murrizketan.

Co2-emisioak murrizteaz, energia berdea sustatzeaz, bilgarrietako plastiko-kantitatea murrizteaz eta Mutuialiko baliabideen eta altzarien balio-bizitza luzatzeaz ari garela, hobekuntza espezifikoak egiteko espedituek kudeatu dira; besteak beste, hauek:

- Paperamurritztea, errezeta digitalaren plataformari buruzko 2023/118/01 espedientean bezala. Sistema horrek Mutualiako zentroetatik errezetak igortzeko aukera ematen du, pazienteak farmaziara joan eta sendagaiak jaso ahal izan ditzan, paperezko errezetarik aurkeztu beharrik gabe.
- Ingurumen-inpaktua murriztea espediente hauetan:
 - Hondakin sanitarioen kanpo-kudeaketako zerbitzuei buruzko 2023/069/01, kontuan izanik ingurumenean inpaktu berezia duela zerbitzu horrek; ildo horretan; enpresa esleipendunari eskatzen zaio ingurumen-arriskuak kontrolatzeko kudeaketa-sistema bat izan behar duela, inpaktua murrizteko eta legea betetzen dela ziurtatzeko. Era berean, beharrezkoa da aztarna hidrikoa eta karbono-aztarna kalkulatzeko ahalbidetzen duten kudeaketa-sistemak izatea, haien jarduerak ingurumenean duen inpaktua neurtzeko adierazle gisa.
 - Posta-zerbitzuei buruzko 2023/040/01, zeinean positiboki balioesten baitira ibilgailu-flotaren ingurumen-ezaugarriak, gidatze ekologikoari buruzko prestakuntza, eta bilgarrietan eta harrera-dokumentuetan material birziklatuak erabiltzea.
 - Berdeguneetan mantentze-lanak egiteko Lorezaintza Zerbitzuari buruzko 2023/119/01, batez ere ongarrizatzeko, izurriteak kontrolatzeko eta gaixotasunak tratatzeko substantzia kimikoen erabilerak ingurumenean duen inpaktua murriztera bideratua; haren xedeen artean daude, orobat, inguruko baldintza klimatikoetara egokitutako landareak hautatzea, ibilgailu ekologikoak erabiltzea eta hondakinen kudeaketa.
- Plastikoak erabiltzeari uztea, esate baterako, edalontzi jasangarriak hornitzeari buruzko 2023/061/01 espedientearen bidez, zeinean eskatzen baita edalontziek % 100 ekologikoak izan behar dutela, batere plastikorik gabeak —ezta barruko estalduran ere—. Hau da, produktu % 100 birziklagarriak eta % 100 biodegradagarriak izan behar dute.
- Efizientzia energetikoa, eta horrekin loturiko 2023/025/01 espedientea (ekipamendu informatikoen hornidura); lizitatzailleek eskainitako produktuen ingurumen-balioa justifikatzen duten ziurtagiriak edo ezaugarriak aurkeztu behar dituzte, eta haien funtzionatzeko moduak energia aurrezteko aukera eman behar du; era berean, beroa barreiatzeko ezaugarri onenak izan behar dituzte, ezin dituzte gainditu substantzia kaltegarrien emisio-mailak, eta abar.
- Plastikoaren erabilera murriztera bideratutako espedienteak: 2023/008/01 (errehabilitazio-arropen hornidura), 2023/014/01 (motxilen eta Hubb USBen hornidura), 2023/035/01 (maskara elektrikoen hornidura), 2023/036/01 eta 2023/064/01 (sendagai-hornidura), 2023/044/01 (errehabilitazio-bendajeen eta ferulen hornidura), 2023/047/01 eta 2023/074/01 (paper-hornidura), 2023/098/01 (eskuzko josturen hornidura) eta 2023/102/01 (sendagaiak emateko material-hornidura). Ildo horretan, modu positiboan balioetsi dira materialen bilgarrietan plastiko-erabilera mugatzen duten enpresak.

Taula hauetan, elementu birziklagarrien kontsumoa, hondakinen sorrera, energiaren eta beste hornidura batzuen kontsumoa, etab. jasotzen dira.

Energia eta uraren kontsumoa

Kontsumoa	2022	2023	▲▼ %
Elektrizitatea	%59,89	%59,86	%-0,05
Gas naturaleko	%26,92	%26,86	%-0,22
Biomasa	%13,19	%13,27	%0,61
Ura M³	9.054,85	8.864,46	%-2,10

Energia-kontsumoa iturriaren arabera

Kontsumoa	2022	2023	▲▼ %
Elektrikako gigajouleak (berdea)	8.284,95	8.087,04	%-2,39
Gas naturaleko gigajouleak	3.692,95	3.601,69	%-2,47
Biomasa-gigajouleak	1.823,97	1.793,24	%-1,68
Baterako sorkuntzako gigajouleak	31,50	27,5	%-12,70
Guztira	13.833,37	13.509,47	%-2,34

Paper, kartoi eta tonerren kontsumoa

Kontsumoa	2022	2023	▲▼ %
Paper- eta kartoi-kilogramoak ^b	7.729,55	7.410,26	%-4,13
Paper- eta kartoi-kilogramoak pertsonako ¹	12,06	11,525	%-4,44
Toner-kilogramoak ^b	940	792	%-15,74
Toner kilogramo pertsona bakoitzeko ¹	1,47	1,23	%-16,33

(1) Batez besteko plantilla kontuan hartuta (643)
(b) birziklatzea

GRI 301 1

GRI 302 1

GRI 302 4

GRI 303 3

GRI 303 5

Residuos

Residuos	2022	2023	▲▼ %
Paper- eta kartoi-kilogramoak ^b	20.038,55	23.988,50	19,71%
Paper- eta kartoi-kilogramoak pertsonako ¹	31,26	37,30	19,32%
Toner-kilogramoak ^b	606,50	636	4,86%
Toner-kilogramoak pertsonako ¹	0,95	0,98	4,12%
Argiteria-kilogramoak ^{*b}	9,50	5,55	-41,58%
Argiteria-kilogramoak pertsonako ¹	0,01	0,008	-14%
Pila-kilogramoak ^{*b}	181	49,08	-72,88%
Pila ² -kilogramoak pertsonako ¹	0,28	0,076	-72,74%
Plastiko-kilogramoak ^b	1.708,00	987	-42,21%
Plastiko-kilogramoak pertsonako ¹	2,66	1,53	-42,29%
Kutsatutako biosanitario-kilogramoak ^{*e}	1.728,55	1.618,9	-6,34%
Kontsulta bakoitzean kutsatutako biosanitarioen kilogramoak ³	0,010	0,0084	-16,28%
Baztertutako sendagaien kilogramoak ^{*e}	196,50	203	3,31%
Kontsulta bakoitzean baztertutako sendagaien kilogramoak ³	0,00105	0,0010	-0,01%

(1) Batez besteko plantilla kontuan hartuta (643)
(2) Mutualian erabiltzen diren pilak, erabiltzaileek gure bilketa-puntuetan emandakoak
(3) Kontsultak: Lehenengoak, hurrengoak eta ebakuntza kirurgikoak (2023: 193.361)
(*) Hondakin arriskutsua. (b) birziklatzea. (e) erraustea.

- GRI 306 1
- GRI 306 2
- GRI 306 3
- GRI 306 4
- GRI 306 5



05.08 Mutualiako langileek gizartearekin duten inplikazioa

2023an, Mutualiak konpromiso irmoa izan du jasangarritasunarekin, eta komunitatean eta ingurunean eragina duten askotariko ekintzak garatu ditu. Balioa gehitzeko eta gizarte-kausekiko konpromisoa erakusten jarraitzeko, erabakigarria da ingurunearekin interakzioan jardutea sistematikoki, erakundeko taldeen bidez. Horri esker, posible da eragin nabarmena izan dezaketen ekintzak identifikatzea, betiere Mutualiaren politikekin, balioekin eta printzipio etikoekin lerrokatuta. Horren azken xedea da gizarte-ongizaterako aldaketa-eragile izateko konpromisoa indartzea.

Aurreko urteetan bezala, 2023an ere egin da Mutualiaren Monetizazio Sozialaren kalkulua. Memoria honen hurrengo atalean daude jasota horri buruzko xehetasunak.

Mutualiak, bere-bereak dituen beste jarduera batzuk egiteaz aparte, gizarte-garapenari ere lagundu dio, eta inplikaturiko pertsona guztiek parte hartu dute zuzenean zein zeharka, dela garapen-proiektuetarako ekarpen ekonomikoak eginda, dela jardueretan boluntario gisa esku hartuta.

EIAS taldea

Ekimen eta Jarduera Sozialen Taldeak bideratzen ditu horrelako ekarpen ekonomikoak edo boluntariotza-jarduerak (EIAS izenez ezagutzen dugu talde hori erakunde barruan). EIAS taldearen helburua da erakundea sentibilizatzea eta informatzea beste erakunde batzuetako ekimen solidarioei buruz, eta, horretarako, Mutualiaren xedearekin eta politikekin bat datozen proiektuak eta kanpainak hautatzen ditu.



Ekintza horiekin, Mutualiak aurrera egiten du Garapen Jasangarrirako Helburuen (GJH) lehentasunezko jomuga batzuk lortzeko bidean, memoria honen 3.6 puntuan zehazten dugun bezala.

Mutualiaren xedeari jarraituz, helburu horiekin lortu nahi da osasuna, ongizatea, berdintasuna, dibertsitatea... hobetzea; hau da, politiketan jasotzen diren konpromisoekin zerikusia duen guztia. Politika horiek borondatezkoak eta publikoak dira.

Osasuna da, oraindik ere, arlo nagusietako bat, eta horri loturik egin dira zabalkundera, funtsak biltzera, dohaintzetara eta boluntariotzara bideratutako hainbat jarduera eta kanpaina; halaxe eman zaie babesa eta indarra Mutualiak laguntzen dituen elkarte guztiei, haien esparruetan ageri diren aldeak murrizten laguntzeko.

Mutualiak orpoz orpo jarraitzen du elkarlanean toki-erakundeekin, askotariko arazo sozialei aurre egiteko—halanola gosearen aurkakoa, borrokan eta gizarteratzea sustatzen—. Dohaintzen, boluntario korporatiboen eta sentibilizazio-kanpainen bidez, gehien behar dutenen bizi-kalitatea hobetzen eta gizarte bidezkoago eta ekitatiboago bat sustatzen lagundu da.

Laburbilduz, 2023ko ekitaldiko gizarte-ekintzek islatzen dute Mutualiak baduela konpromisorik gizartean aldaketa positiboko eragile izateko, eta, garapen jasangarriari ez ezik, bere inguruko komunitateen ongizateari ere egiten dio ekarpena. Mutualiako pertsonak ziur daude jarrai daitekeela inpaktu nabarmena eta iraunkorra sortzen esku hartzen duen ingurunean, askotariko interes-taldeekin batera eginiko lanaren bidez.

Mutualiak 2023an lankide izan dituen erakunde eta elkarteak



2023an, 311 lagunek parte hartu dute EIAS taldeak abian jarritako kanpainetan. Haien bidez, 1.752 € bildu dira zuzenean, eta beste 8.746 € dohaintzen bidez.



311

Parte hartu duten
pertsonak



1.752€

Bildutako
zenbatekoa



8.746€

Dohaintzen
zenbatekoa

Boluntariotza - Boluntalia

Boluntalia proiektua sortu da Mutualiako langileen artean beste errealitate batzuk bultzatzeko eta sentsibilizatzeko, boluntariotza korporatiboaren bitartez. Haren helburua da mutuako langileen parte-hartzea lortzea, haien denbora, gaitasunak eta talentua irabazi-asmorik gabeko erakundearen proiektuei eskaini diezazkieten. EIAS taldeak aldeztu aurretik aukeratzen ditu boluntario-taldearen beharretara egokitzen diren proiektuak. Modu horretan, kudeaketa errazten dute, eta harremanetan jartzen dituzte langileak eta hautatutako jarduera aurrera eramaten duten elkarteak. Boluntario-taldeko kide bakoitzak bere dedikazio-denbora, ezagutzak, gaitasunak eta talentuak eskaintzen ditu. Parte-hartze aktibo horri esker, modu zuzenagoan eta bitartekaririk gabe jakin daiteke zer proiektuk ematen duten mota horretako lankidetzarako aukera, eta premia-egoeran dauden pertsonen hainbat modutan laguntzea lortzen da, ekarpen ekonomiko hutsak egin gabe.

05.09 Gizarteari itzultako balioaren monetizazioa

Mutualiak interes-taldeekin duen konpromiso irmoa du bereizgarri, eta, interes-taldeon artean, zeresan nabarmena dauka gizarteak. Konpromiso horren erakusgarri gisa, aipatzekoa da garapen ekonomikoa eta ongizatea sustatzen dituela Mutualiak, eta ez eskaintzen dituen zerbitzuekin bakarrik, baita bere jardura ekonomikoaren bidez ere. Ekonomia integralaren ikuspegiarekin, Mutualia finantza-errendimendutik haratago doa, eta gizarteari ekarpen mamitsua egitea bilatzen du.

Balio sozialaren monetizazioaren kontzeptuak garbi islatzen ditu Mutualiak gizartearekin duen konpromisoa eta hartan eragiten duen inpaktua. Metodologia hori gizarte-ekonomiaren printzipioetan errotuta dago, eta erakundeak gizarte-ingurunean duen eragin biderkatzailea nabarmentzen du. Mutualiak aitortzen du bere eginkizunak gainditu egiten dituela ohiko merkataritza-eragiketak, eta, horrenbestez, balio jasangarria sortzen ahalegintzen da, berarekin interakzioan jarduten duten kolektibo guztiei mesede egiteko.

COVID-19ak ekarritako krisian, Mutualiak inoiz ez bezalako erronkak izan zituen parez pare, eta lankidetzak bokazio mardul askoa erakutsi zuen, jakin baitzuen premiazko eta ezohiko neurriak inplementatzen. Isolamenduak edo COVID-19ak berak jotako langileen gizarte-babesa ziurtatzera bideratu ziren eginahal horiek; hala, kolektibo kalteberen segurtasuna indartu zuen eta laguntza eskaini zien egoera horren kalterik handienak bizi izan zituzten langile autonomoei.

Mutualiak 2018az geroztik zenbatesten du gizarteari ematen dion balioa. Eginahal horretan, GEAccounting etxearen lankidetzak du —irabazi-asmorik gabeko interes ekonomikoko kolektibo bat da, hainbat unibertsitatek eta erakundeak osatua—. Ikuspegi horrek nabarmen zabaldu zuen ekonomia- eta finantza-azterketa, eta, hari esker, identifika dezakegu interes-taldeei eta, hedaduraz, gizarte osoari itzultzen zaien benetako balioa.

Hauek dira proiektuaren helburu nagusiak:

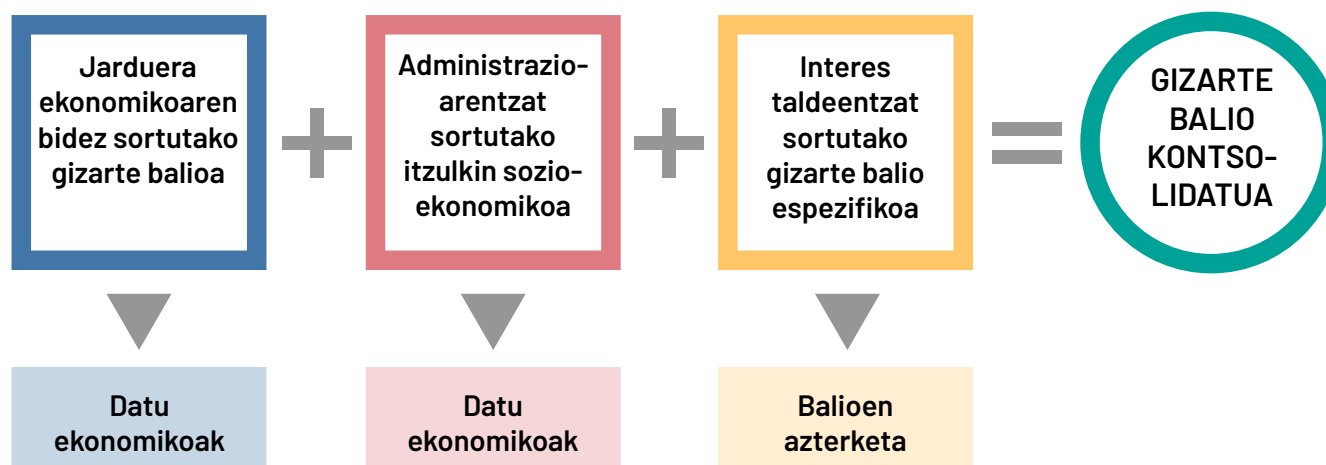
- Legitimazio soziala lortzea, Mutualiaren antolaketa-kulturak mutualistei eta, oro har, gizarteari ematen dien balio diferentziala bistaratzearen bidez.
- Mutualiak sortutako inpaktua neurtzea eta hobetzea, onura hori areagotuko duten ekintzak sustatzeko.
- Talentua erakartzea eta langileen artean harrotasuna sortzea, ondotxo baitakite zer-nolako ekarpena egiten dioten inguruneari beren eguneroko lanaren bidez.
- Mutualiaren jasangarritasunaren eta zerbitzuak hobetzeko etengabeko konpromisoaren berri ematea mutualistei.

Funtsean, balio sozialaren monetizazioa balio handiko tresna da ekonomia sozialean, eta erakusten du erakunde batek eragin positiboa izan dezakeela gizartean, bere jardun finantzariotik harago. Funtsezkoa da enpresa gehiagotara zabaltzea ikuspegi hori, haien inpaktu soziala kuantifikatzeko eta hobetzeko lan egin dezaten, hala ekonomiazuzen, inklusibo eta jasangarriago bat bultzatuko baita. Ahalegin horrek indartu egiten du balio jasangarria sortzeko Mutualiaren konpromisoa, eta, horretaz gainera, erakusten du gizarte-ekonomiaren barruko jardunbideek onura handia ekar diezaiuketela interes-talde guztiei, bai eta gizarte-ongizate orokorrari ere.

Balioa sortzen eta neurtzen duen eredu bat

Mutualiak garatutako ereduak aukera ematen du balio soziala objektiboki monetizatzeko, eta, hala, beste erakunde batzuen ereduarekin konpara daiteke. Interes-taldeek esanguratsutzat identifikatu dituzten balioetan zentratzen da Mutualiaren ereduak, eta erakundeak balio sozialtzat jotzen duen hori kuantifikatzeko helburua du.

Gizarte Balio Kontsolidatua kalkulatzeko metodologiaren eskema



Hiru osagai horien baturak "Balio sozial sendotua" osatzen du. Mutualiak gizarteari itzultzen dion ekarpen totala biltzen du adierazle horrek.

Interes-taldeek interesak aztertuta, Mutualiak sortzen duen balioaren aldagai garrantzitsuenetako batzuk zein diren ikus daiteke; besteak beste:

- Arintasuna prozesuetan eta prestazioen ordainketan.
- Bizkortasuna proba medikoak egiteko.
- Gure zentroetan bertan ospitaleratzeko ahalmena.
- Gertutasuna eta irisgarritasuna, gure zentroen sare zabalarari esker.
- Arriskuen prebentzioari buruzko informazioa eta prestakuntza.
- Informazioa eta aholkularitza tramite juridiko eta fiskaletan.
- Komunikazio eleaniztuna gure kanal guztietan, erabiltzaileekin tratu gertuagokoa izateko.
- Tramite errazagoak gure web-plataformaren eta aplikazio mugikorraren bitartez.
- Osasun-arloan eta arlo administratiboan lagun egitea eskaintzea.
- Arreta pertsonalizatua, tratu humano eta profesionalarekin.
- Akordioak unitate espezializatuarekin, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko.
- Gure instalazioen kalitate handia.
- Prestakuntza sanitario eta laboralerako prestakuntza-ikasgelak.
- Enplegu egonkorren eskaintza.
- Lana eta bizitza pertsonala uztartzeko neurriak.
- Gure osasun-arloko langile eta administrazio-arloko langileen eta teknikari eta zuzendarien etengabeko gaikuntza eta espezializazioa.

Horrekin guztiarekin, 2023ko ekitaldiko datu itxiak erreferentziatzat hartuta datu horiek monetizatu ondoren, esan dezakegu Mutualiak gizarteari egiten dion balio-ekarpena 595,17 M € dela. Diru-sarrera globalekin (455,14 M €) zatituta, 1,31ko indizea ematen du; hau da, Mutualiak hartzen duen euro bakoitzeko, 1,31 € itzultzen ditu gizartera.

Gizarte Balioa kalkulatzea (eurotan)

	Gizartea	Bezeroak pazienteak eta hartzaileak	Enpresa bezeroak	AAPP	Mutualiako Inagileak	Horni- tzaileak	Enpresak atxiki
Merkatuko Gizarte Balioa	447.288.728	354.436.724	0	63.897.948	24.241.701	235.590	4.476.766
EZ Merkatuko Gizarte Balioa	146.764.375	140.417.983	139.469.997	141.675.288	7.119.289	0	0
A. Gizarte Balio Integratua	594.053.103	494.854.706	139.469.997	205.573.236	31.360.990	235.590	4.476.766
B. Diru-sarrera orokorrak	455.141.395						
(A/B) Balio Gizarte Erantsiaren Indizea	1,31						

Beste era batera esanda, 594,05 milioi euro itzuli dira gizartera. Merkatu-balio gisa, 447,29 milioi euro, mutuaren zuzeneko jardueratik eratorriak; eta 106,7 milioi euro ez-merkatuko balio gisa; 146,76 milioi euro, interes-taldeek nabarmendutako balioen monetizaziotik.

Ikuspegi ekonomikotik, ikusten da Mutualiaren balio bereizgarriak eta antolamendu-kulturak zuzeneko eragina dutela elkartekideengan. Ekarpen horren eraginak zerbitzu-eskaintzan eta bezeroen ongizatean ikusten dira, eta, halaber, administrazio publikoei aurrezki esanguratsuak ekartzen dizkie.

Nabarmendu beharrekoa da sortutako aurrezkia ez dela onura ukiezina, zuzeneko eragin kuantifikagarria baitu ekonomian oro har. Aurrezki horiek bestelako arlo sozial kritiko batzuetan inberti daitezke berriro, eta horrek are gehiago zabaltzen du Mutualiaren eragin sozioekonomikoa.



05.10 Interes-taldeekiko komunikazioa

Komunikazioaren ikuspegitik, 2022ko ekitaldia pandemiaren ondoren guztiz normalizatutzat jo ezin badaiteke ere, esan daiteke badela konparagarria 2023ko ekitaldiarekin, nolabaiteko normaltasunez egin baitziren 2022ko ekitaldirik garrantzitsuenak, hala nola Mutualia Foroa, Prebentzio Ikasgelak edo Mutualiak ematen dituen sariak eta aintzatespenak.

Illo horretan, nabarmentzekoa da 2023ko ekitaldian erakundeko pertsonek parte hartu dutela ekitaldietan, biltzarretan eta abarretan, Mutualiaren ordezkari gisa.

2023an, jarraitu da Mutualiaren webgunea elikatzen, bai zerbitzuen atarian (208 albiste argitaratu dira guztira), bai korporazioari eta gardentasunari buruzko atarietan. Zerbitzuen atariari dagokionez, nabarmentzekoa da atal berri bat sortu dela osasun-zerbitzuen barruan, Educator proiektuari buruzkoa.

Mutualiaren argitalpen digitalei dagokienez —hala nola Mutualia i eta MutuaLEX— areagotu egin dira hartzaile-kopurua eta irekiera-tasa, % 39ra iritsi baita bi kasuetan. Prebentzioaren gaineko newsletterrek ere hobetu dituzte bi adierazle horiek: 6.768 lagunek jasotzen dute newsletterra, eta batez besteko irekiera-tasa, berriz, % 39,1eraino igo da.

Sare sozialak erabiltzeari dagokienez, nabarmentzekoa da LinkedInen izandako bilakaera —sare sozial hori lehentasunezkoztat jotzen du Mutualiak bere publikoekin komunikatzeko—.

2023an, Mutualiak lanean jarraitu du berarekin harremanetan dagoen publikoaren hizkuntza-eskubideak bermatzeko. Helburua ez da mugatzen erakunde gisa berdintasun linguistikoa lortzera indibidualki. Izan ere, beste erakunde batzuekin batera lan egin nahi da, helburua kolektiboa izan dadin eta esparru horretan hain aurreratuta ez dauden beste erakunde batzuei baliagarriak izango zaizkien sinergiak aprobetxatzeko. Euskarazko zerbitzuen prestazioari eta erabilerari buruzko hizkuntza-ziurtagiriak berritzeari eta hedatzeari dagokienez, Mutualiak oinarrizko Bikain ziurtagiria lortu du Bizkaian.

Sare sozialak

Adierazlea		2022	2023	▲▼ %
X(Twitter)	Argitalpenak	956	947	%-0,94
	Jarraitzaileak	1.048	1.078	%2,86
LinkedIn	Argitalpenak	352	539	%53,13
	Jarraitzaileak	2.736	2.950	%7,82
Youtube	Argitaratutako bideoak	31	30	%-3,23
	Ikustaldiak	77.241	76.976	%-0,34
WEB	Saio kopurua	208.780	217.482	%4,17
	Orrialdeetako bisita kopurua	406.581	326.200	%-19,77

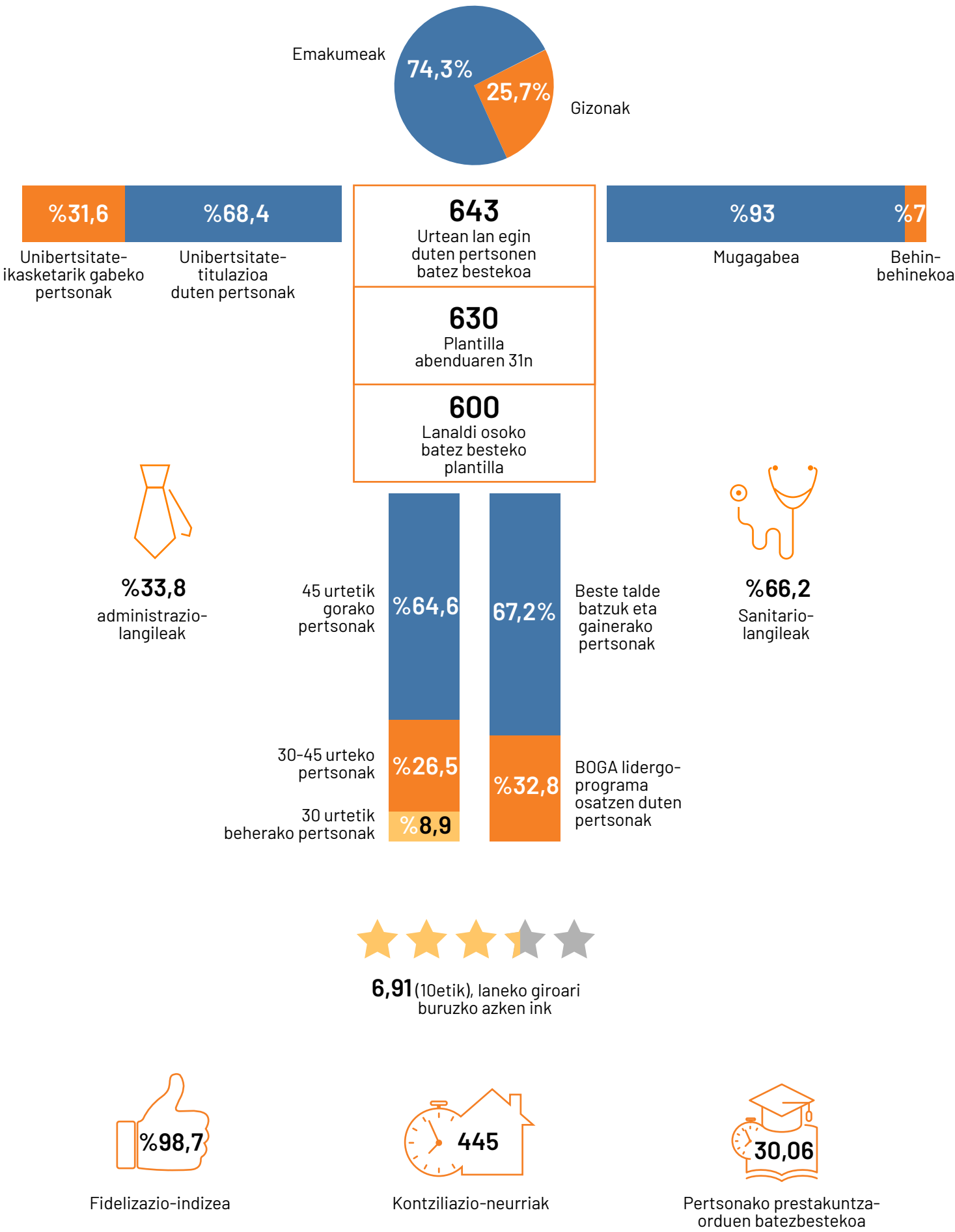
IIdo estrategiko 02



06. Pertsonen konpromisoa indartzea

06.01 Pertsonak

Adierazle garrantzitsuak



2021-2025 aldirako Plan Estrategikoa indarrean den hirugarren urte honetan, aurrera egin da langileen konpromisoa sendotzeko ildo estrategikoari lotutako proiektuetan, zeina erakundearen kudeaketako funtsezko elementuetako bat izan baita. 2023an, Mutualiak proiektu bat baino gehiago finkatu ditu: telelana ezarri du, Masfamilia Fundazioak sustatutako charter telelan-ekimenarekin bat eginda; berdintasun-plana onetsi du; eta prozedura berri bat negoziatu du, zeinaren xedea baita sexu-jazarpena eta/edo sexuagatiko jazarpena prebenitzea edo halako kasuei aurre egitea, baita sexu-indarkeriei eta/edo LGTBI pertsonen aurkako indarkeriei ere —alde horretatik, Mutualiaren I. Dibertsitate Plana egin da—.

Berdintasunaren eta kontziliazioaren arloko egiaztapenak eta ziurtagiriak berritzeari dagokionez, 2023an EFR ziurtagiria lortu du B+ mailarekin (AENOREk EFR 1000-1 Ed-5 arauari jarraikiz emaniko ziurtagiria) eta, horretaz gainera, Enpresako Berdintasun Bereizgarria (DIE) berritu du.

Mutualiak 2023an egin duen langileen kudeaketari buruzko adierazle eta datu esanguratsuak jasotzen dira datozen orrietan.

Pertsona-kopurua

	2022	2023	▲▼ %
Urtean lan egin duten pertsonen batez bestekoa	641	643	%0,31
Plantilla abenduaren 31n	645	630	%-2,33
Emakumeak	471	468	%-0,64
Gizonak	174	162	%-6,90
Lanaldi osoko batez besteko plantilla	596	600	%0,67

Pertsonen banaketa adin-tartearen arabera (2023-12-31)

Adin-tarteak	2022	2023
30 urtetik beherako pertsonak	%10	%8,9
Emakumeak	%7,1	%6,7
Gizonak	%2,9	%2,2
30-45 urteko pertsonak	%27,6	%26,5
Emakumeak	%22,3	%21,6
Gizonak	%5,3	%4,9
45 urtetik gorako pertsonak	%62,4	%64,6
Emakumeak	%43,6	%46,0
Gizonak	%18,8	%18,6



Pertsonen banaketa genero eta kualifikazioaren arabera (2023-12-31)

Tadea ¹ / Maila ¹	Kualifikazioa	% Emakumeak		% Gizonak	
		2022	2023	2022	2023
G0N0	Goi mailako tituluduna	33,33	50	66,67	50
G1N1	Goi mailako tituluduna	40,74	40	59,26	60
G1N2	Goi mailako tituluduna	56,72	59,37	43,28	40,63
G1N3	Goi mailako tituluduna	62,07	65,52	37,93	34,48
	Erdi mailako tituluduna	100	100	0	0
	LH	66,67	66,67	33,33	33,33
G2N4	Goi mailako tituluduna	52,78	55,56	47,22	44,44
	Erdi mailako tituluduna	84,26	83,94	15,74	16,06
	LH	60	58,82	40	41,18
G2N5	Goi mailako tituluduna	85,71	77,78	14,29	22,22
	Erdi mailako tituluduna	83,33	75	16,67	25
	LH	76,19	75	23,81	25
	Kualifikaziorik gabe	100	100	0	0
G2N6	Goi mailako tituluduna	85	82,35	15	17,65
	Erdi mailako tituluduna	81,25	82,35	18,75	17,65
	LH	80,77	85,25	19,23	14,75
	Kualifikaziorik gabe	57,14	40	42,86	60
G3N7	Kualifikaziorik gabe	100	100	0	0
G3N8	LH	0	0	100	0
	Kualifikaziorik gabe	0	0	100	100

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

Pertsonen banaketa kontratu-motaren arabera (2023-12-31)

	2022		2023	
	kopurua	%	kopurua	%
Mugagabea	584	90,54%	588	93,33%
Behin-behinekoa	61	9,46%	42	6,67%

Pertsonen banaketa kontratu-denboraren arabera (2023-12-31)

	Emakumeak		Gizonak	
	2022	2023	2022	2023
Mugagabea	72,95%	74,15%	27,05%	25,85%
Lanaldi osoa	73,12%	74,61%	26,88%	25,38%
Lanaldi partziala	69,23%	20%	30,77%	80%
Behin-behinekoa	73,77%	76,19%	26,23%	23,81%
Lanaldi osoa	74,5%	75,86%	25,49%	24,14%
Lanaldi partziala	70%	76,92%	30,00%	23,08%

Pertsonen errotazioa

	Emakumeak		Gizonak		Guztira	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Kaleratzeak	0	1	0	0	0	1
Borondatezko bajak	2	3	0	4	2	7

Mutualiak kalitatezko enplegu egonkorra sortzearen alde egiten du; horregatik, enplegu horiek leialtzea du helburu, kontratazioaren arloko mugak eta aplikatu beharreko arau-esparrua gorabehera. Kontratazioari dagokionez, 2023an 39 kontratu mugagabe formalizatu dira: 30 emakume eta 9 gizon. Behin-behinekotasuna % 6,67ra murriztu da 2023an (behin-behineko 42 langile 630eko plantillan), kontuan izanik portzentaje hori % 9,46koa zela 2022an (hots, behin-behineko 61 langile 645 laguneko plantillan).

Plantillaren egonkortasun-tasak oso altua izaten jarraitzen du (% 98,73), eta % 1,27ko errotazio-indizea erregistratu da 2023an (2022an % 0,31koa izan zen). Hor kontuan hartzen dira kaleratzeak eta borondatezko bajak, baina ez eszedentziak, eta, 2022tik aurrera, kontratu mugagabea duten pertsonenak bakarrik hartzen dira aintzat). 2023an borondatezko bajak % 57 izan dira gizonetan eta % 43 emakumeetan, eta guztiak osasun-lanpostuetakoak izan dira.

GRI
2
7

GRI
401
1

Lanera ez agertzea

	Emakumeak		Gizonak	
	2022	2023	2022	2023
Lanera ez agertzea	%5,17	%5,57	%0,82	%1,09
Lan-istripua eta gaixotasun profesionala	%83,06	%95,90	%16,94	%4,10
Kontingentzia arrunta	%86,99	%83,05	%13,01	%16,95

2023ko absentzia-indize totala % 6,66 izan da, 2022koa (% 5,99) baino apur bat handiagoa.

Ordainsariak

Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuen eta aseguru- eta berraseguruerakundeen estatuko hitzarmen kolektibo orokorra dagokie Mutualiako langileei. Horri esker, oinarritzko kontzeptuetan gizonen eta emakumeen artean soldata-arrakalarik ez izatea bermatzen da.

Hala ere, hitzarmeneko oinarritzko soldatak % 5eko murrizketa dauka 2010etik, Mutualiaren jardura estatuko sektore publikoan txertatu zenetik eta Estatuko Aurrekontu Orokorraren legeetan sektore publikorako lege ezarritako aurrekontu-mugak aplikatu ondoren. 2023an, 2022ko soldata-igoerak aplikatu ziren, % 3,5, bai eta 2023koak ere (guztira, % 3).

Soldataren izozketak eta Estatuko Aurrekontu Orokorraren Legean ezarritako soldata-masen baimenei lotutako soldaten mugek areagotu egin dute osasun-langileek osasun-zerbitzu publikoko langileekin zuten soldata-arrakala. Hala, erakundearentzat zailagoa da profil kritiko horietako talentua erakarri eta mantentzea. Horregatik, ordainsari-sistema lehiakor bat eta karrera profesionaleko sistema bat ezartzea funtsezko proiektuetako bat da Mutualiarentzat; sistema horiek diseinatzeko lehenengo urrats gisa, estatuko osasun-sektoreko soldaten azterketa konparatibo bat egin da.

Mutualiako batez besteko soldataren aldean, gehieneko soldataren ratioa 3,33 da (legez araututako parte aldakor barne hartuz gero, 4,16 da). Gehieneko soldataren ratioa gutxieneko soldataren aldean 5,54 da Mutualiako langileen artean (legez araututako parte aldakorra barne hartuz gero, 6,92 da).

Oinarritzko soldata berdina da gizonen eta emakumeen artean (oinarritzko soldata, bermatua, esperientziagatiko osagarria eta plusak).

902/2020 Errege Dekretua aplikatuz, erakundeko ordainsari-erregistroa egiten da, eta langileen ordezkariak igortzen zaie. Erregistro hori egiteko, Berdintasun Ministerioaren ordainsari-erregistroarako tresna erabiltzen da, eta % 25eko eta hortik gorako soldata-diferentziarik badago, azterketa bat ere bidaltzen da erregistroarekin batera; kontuan hartzen dira soldata globalak eta talde eta mailen arabeko soldatak, eta barne hartzen dira soldatako eta soldataz kanpoko kontzeptu guztiak.

Soldata-arrakalaren azterketan ondorioztatzen denez, 2023ko soldata globaletan ez dago % 25eko diferentziarik, ez batezbestekoetan, ez egiazko ordainsariko medianetan, ez ordainsari parekatuan.

Igualdad y conciliación

2023ko ekitaldian 445 kontziliazio-neurri onetsi dira, eta horietatik 341 (% 76,8) emakumeek baliatu dituzte. Agerian geratzen da emakumeek jarraitzen dutela oraindik ere horrelako neurriak hartzen, plantillan duten presentzia baino ehuneko handiagoan, gainera (2023/12/31n % 74,3 ziren emakumeak). Neurri horien artean ageri dira:

- 17 pertsonak lanaldi-murritzeta metatua hartu dute (oporraldietan edo urteko egun zehatzetan, edo beste egun batzuetan); horietatik % 82 emakumeak dira, 2022an baino % 29 gutxiago.
- 2023an, 62 lagunek (56 emakumek eta 6 gizonak) hartu dituzte soldatarik gabeko baimenak adingabeak, adineko pertsonak edo mendekotasuna duten senitartekoak zaintzeko, bai eta helburu bererako eszedentziak ere (urteko lehen 31 egunei dagozkien oporretako deskonturik ezaren hobekuntza barne). 2022an kopuru bera izan zen, baina banaketa desberdinarekin (59 emakume eta 3 gizon).
- Lanaldi-egokitzapenak 50 izan dira (40 emakumeenak eta 10 gizonenak). 2022an 56 izan ziren (47 emakumeenak eta 9 gizonenak). Horrek esan nahi du egokitzapenok % 10,7 murriztu direla 2022an izanikoekin alderatuta.
- 2022arekin konparatuta, ordutegi-malgutasunak, antolakuntzakoak eta sailetakoak, % 8,5 handitu dira 2023an; horien barruan sartzen dira arlo korporatiboko pertsonak, baita erregistratutako egokitzapen eta malgutasunak ere.
- Erretiro partziala hartuta dauden pertsonen aukera eman zaie urtean lan egin beharreko orduak metatzeko; 2023an 24 pertsona aritu dira egoera horretan, eta haien % 100ek baliatu dute neurri hori.

Telelanari dagokionez, 2023ko uztailetik aurrera bi modalitatetan ezarri zen: batetik, eutsi egin zitzaion 2022tik erabiltzen zen ereduari —hau da, % 30etik beherako urrutiko lana hiru hilabetez—, eta, bestetik, % 30eko edo gehiagoko ohiko telelana, hiru hilabeteko erreferentzia-aldian.

2023ko urriaren 24an, Mutualiak bat egin zuen Masfamilia Fundazioak sustatutako Telelanaren Gutuna ekimenarekin. Telelanaren Gutuna erakunde profesionalek borondatez sinatzen duten konpromiso bat da, edozein dela ere haien tamaina eta jarduna, honako hauek sustatzeko:

- Malgutasunaren eta Telelanaren kultura.
- Ingurumenarekiko errespetua, bereziki klima-alaketaren ondorioak murrizteko.
- Aniztasuna eta inklusioa errespetatzea.
- Hirietako mugikortasuna hobetzea.
- Lanerako lehiakortasun eta produktibitate handiagoa ematea.
- Norberaren bizitza, familia eta lana uztartzen laguntzea.

Hauek dira sinatzeko baldintzak: telelangileak % 50 izatea (telelana egin dezaketen lanpostuen artean) eta lanaldiaren % 30 edo gehiago egitea telelan-modalitatean. Urrutiko lan-esparruaren barruan, Mutualiak, betiere lanpostuaren eskakizunak betez eta zerbitzuen antolamenduak horretarako aukera ematen badu, asteen gehienez lau egunez eskaintzen du telelanean jarduteko aukera (hau da, lanaldiaren % 80 telelanean). 2023ko urrian, Mutualiako plantillaren % 50,94 ari zen urrutiko lanean (telelana egin zezaketen lanpostuetan ari ziren pertsonak kontuan harturik), eta batez beste lanaldiaren % 43 egiten zuten modalitate horretan (kontuan harturik lanaldiaren % 30etik behera eta ehuneko horretatik gora telelanean dihardutenak). Beraz, betetzen ziren ekimen horri atxikitzeko baldintzak.

Orotara 120 lagunek ziharduten telelanean 2023/12/31n; haietatik 91 emakumeak ziren (% 76), eta 29, berriz, gizonak (% 24). Telelanean ari ziren pertsonen portzentajeari dagokionez —horretarako aukera duten lanpostuetan dauden pertsona-kopurua aintzakotzat hartuta—, % 61,49koa zen emakumeetan eta % 44,62koa gizonetan. Telelanean eginiko lanaldiaren batezbestekoari dagokionez, emakumeek lanaldiaren % 41,39 egiten dute modalitate horretan batez beste, eta gizonak, aldiz, % 40,41.

Bateragarritasun-neurriak

	2022			2023		
	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Lanaldi-murrizketak	51	3	54	46	3	49
Lanaldi-murrizketak + murrizketa metatzea	21	3	24	14	3	17
Soldatarik gabeko eszedentziak eta baimenak	83	12	95	80	14	94
Edoskitzaroa metatzea	11	4	15	11	5	16
Lantokia aldatzea eta etxera hurbiltzea	3	4	7	1	0	1
Antolaketa-malgutasuneko neurriak (ordutegi-malgutasuna, nahierara lan egitea, etab.)	175	72	247	189	79	268
Guztira	344	98	442	341	104	445

Bateragarritasunari laguntzeko esleitutako beste baliabide batzuk

Baliabideen erabilera	2022	2023
Ondorengoa jaiotzeagatiko hobari ekonomikoa	2.600,00 €	3.400,00 €
Langileen seme-alabentzako eskola-	87.937,91 €	99.287,34 €
0-3 urteko langileen seme-alabentzako laguntza	3.517,41 €	3.821,24 €
Guztira	94.055,32 €	106.508,58 €



Gizarte-onurak

Mutualian, enpresa-hitzarmenen bidez, urtean 28 lanordu murrizten dira dagokion hitzarmenaren aldean. Hala, urteko lanaldia 1.662 ordu da.

Hitzarmen horien ondorioz, Mutualiako langileek onura sozial batzuk dituzte, eta horrek ordainsari hobeak ekartzen dizkie. Alderdi horri 6,44 puntu eman zizkioten (10etik) azken gogobetetze-inkestan, 2023an.

Gizarte-onurak

Lansarien taularen gaineko hobekuntzak	
Eskolako laguntzak ¹	Hautzaindegi eta ikasketetarako bekak eta laguntzak.
Ikasketak ²	Matrikulen % 100era arteko eta langile finkoen (14 pertsona) ikasketa-tasen % 50era arteko ordainketa.
Osasun-asegurua ²	Osasun-aseguruaren kuoten ordainketa.
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= $\geq$ % 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)Behin-behineko pertsonak hiru urtetik beherako seme-alabentzako laguntza baino ez dute
(2)Langile finkoak bakarrik



Prestakuntza eta ezagutzaren kudeaketa

Ezagutzaren kudeaketa funtsezko mekanismoa da proiektu estrategikoak hedatzeari eta garatzeari dagokienez, eta haren bilakaerak lotura estua du teknologiararen garapenarekin. Horregatik, Mutualiako langileek prestakuntzara eta jakintzara duten irispidea aldatuz joan da, eta eredu presentziala beste batzuekin konbinatu da, hala nola e-learningarekin, bideokonferentziekin, talde fokalekin, saioekin eta beste ingurune batzuetan sortu diren beste dinamika batzuekin.

2023an, aurrez aurreko edukiak garatzea sustatu da, eta ondoren online eskuragarri jartzea; ildo horretan, aurrez aurreko jardunaldiak izan dira erizaintzat eta erizaintzako zainketa osagarrietako teknikarientzat, eta nabarmentzekoak dira talde estrukturalak eginikoak (OLPB, Pazienteen Segurtasuna, Berrikuntza Batzordea, Berdintasun Batzordea, eta, oro har, estrategiarako eduki garrantzitsuak dituzten beste arlo batzuk).

Ezagutza hainbat mekanismoren bidez garatzen da Mutualian, hala nola lantaldeen, saio kliniko, saileko saioen eta simulazio-ikasgelen bidez eta kanpoko jardunaldietan eta biltzarretan parte hartuta. Gainera, ildo estrategikoekin eta definitutako proiektuekin bat datorren trebakuntza-plana dauka erakundeak.

2023an, behera egin dute prestakuntzari lotutako adierazle batzuek. Zehazki, 18.022 prestakuntza-ordu egin dira, eta horietatik % 73 emakumeek gauzatu dituzte; gizonak, berriz, % 27. Jaitsiera txiki bat erregistratu da 2022arekin alderatuta, urte hartan emakumeek orduen % 77 egin baitzituzten. Zehazki, apurtxo bat areagotu da onlineko prestakuntza, eta 66 saio egin dira (2022an 61 izan ziren). Halere, iraupen laburragoa izan dute, ordu guztien batura 4.486,5 izan baita (2022an, aldiz, 7.057 trebakuntza-ordu izan ziren orotara).

Asistentzia-kalitatean duen eraginagatik garrantzitsutzat jotzen dela kontuan izanda, Irakaskuntza, Prestakuntza eta Ikerketa Asistentzialeko Batzordeak Mutualiako pertsonen ekarpena handitzea lortu du, eta horrek kanpo-inpaktua izan du erakundearentzat, aurkeztu dituen ahozko komunikazioen eta posterren kopurua ikusirik (54 izan ziren 2023an, eta 2022an, berriz, 39), eta aintzat hartuta, orobat, gure erakundearen prestatu diren zentro akademikoetako ikasle-kopurua (306 lagun trebatu ziren gurean 2023an, eta 2022an, berriz, 236).

Prestakuntzako datu garrantzitsuak

	2022			2023		
	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Egindako prestakuntza-ekintzak	395	129	524	379	133	512
Bertaratutakoak, guztira	2.300	774	3.074	1.662	658	2.320
Prestakuntzako inbertsioa (milaka €)			201.712€			135.556€
Pertsonako prestakuntza-orduen batezbestekoa ¹			42,79			30,06
Prestakuntza orduak, guztira	19.603	5.858	25.461	13.156	4.866	18.022
Barne-prestakuntzako jardunaldien kopurua			113			103
Pertsonako barneko prestakuntza-orduen batezbestekoa ¹			9,9			7,39
Prestatzaile-kopurua			51			58

(1) Batez besteko plantilla kontuan hartuta



Boga proiektua

Borondatez edo erakundean duten erantzukizunagatik balioen arabera jardun eta zuzendu behar duten pertsonen hazkunderako eta garapenerako gune bat da Boga Hona zein diren Boga proiektuaren helburuak:

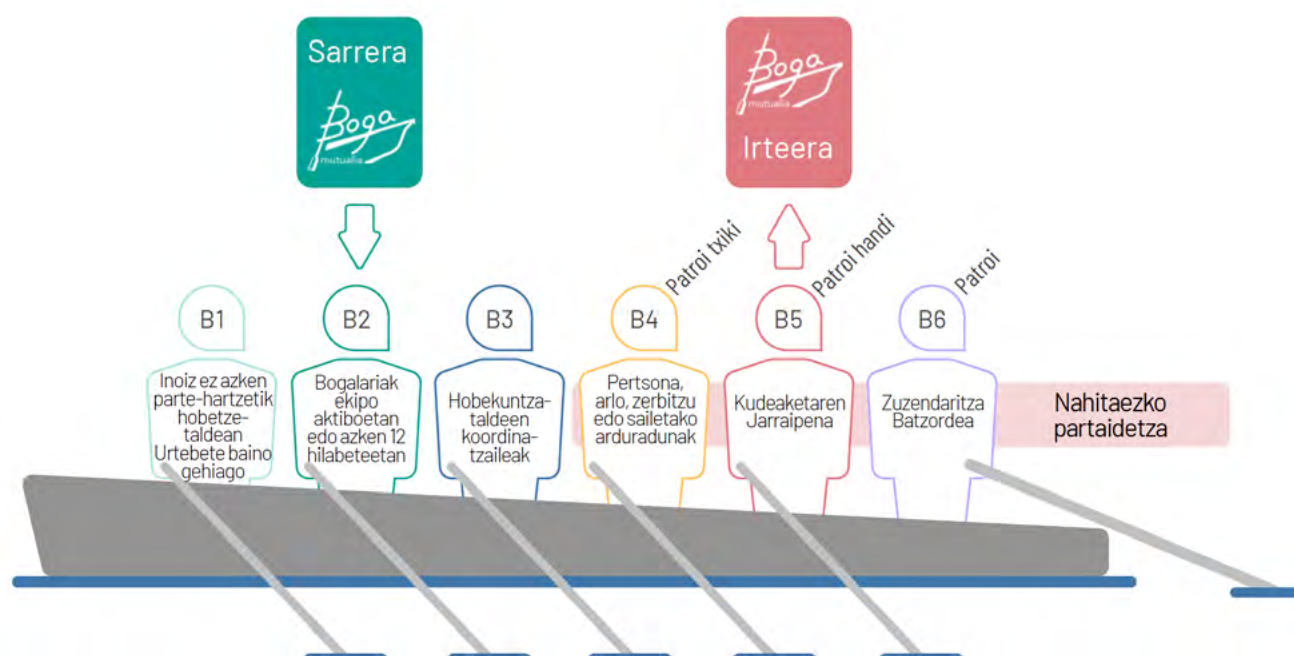
- Plantillan ahalik eta lider gehien izatea; horretarako, haien hazkundera bultzatuko da, eta lider berriak sortuko dituzten giroa eta kultura erraztuko dira. Erakundeko pertsona guztiei emango zaizkie aukerak.
- Mutualian lideratzeko modua adostu eta homogeneousatzea. Erakundeak duen lider kontzeptuaren eta balioei egokituko zaie.
- Mutualiako lanpostu erabakigarrietan epe ertaineko edo luzeko liderrak izatea.
- Mutualiako langile guztien ibilbide profesional eta pertsonala erakargarri eta aberasgarriagoa izateko aukera ematea.

2023ko ekitaldian, 211 lagunek parte hartu dute Boga proiektuan, eta 2022an 208 partaide izan zituen. Oso egonkor mantendu da, eta urte barruan lan egin duten pertsonen batezbestekoaren % 32,8 izan da.

Espazioa bogalari-taldeetan oinarrituta antolatzen da, erakundean duten lidergo-posizioaren arabera, eta kolektibo bakoitzari prestakuntza-espazioak sortu zaizkio. 2023an, zehazki, hauek izan dira:

- Jardunaldiak/tailerrak:
 - Bezero/paziente esperientzia
 - Gatazken kudeaketa
 - Taldeen lidergoa
 - Elkar Ezagutu: Gobernantza.
- Era berean, lidergo-gaitasunen garapenean aurrera egiteko, aurrera jarraitu da bi talde erabakigarriekin:
 - Erizaintzako Ikuskatzaileen Zuzendaritza Taldeari laguntzea: dinamikak hedatu dira zerbitzu-taldeekin (Kontingentzia Arrunta, Ercilla Klinikako Ospitalizazioa, Pakea Klinikako Larrialdiak eta Ospitalizazioa).
 - Ekinbarri proiektua, Zuzendaritza Korporatiboko lidergora bideratua, Mutualiako zuzendaritzako zortzi arduradunentzat. Proiektu horren barruan, taldeetan lidergoa denbora errealean neurtzeko tresna bat inplementatzen ari dira (aplikazio eta webgune baten bidez), uneari eta taldean lantzen ari diren eremuei egokitutako galdera- eta neurketa-sistema batekin.

Lidergo-profilak Bogan



Laneko segurtasuna, osasuna eta ongizatea

COVID-19ak eragindako pandemiak hiru ekitalditan aldatu zituen gure lehentasunak. Urte horiek igaro ondotik, laneko segurtasunaren eta osasunaren arloan 2023an egindako jarduerak laneko istripuak murriztera eta gaixotasun profesionalak prebenitzera bideratu dira, bai eta langileen ongizatea eta osasuna sustatzera ere. Jardunbide horrek bizi-kalitatea hobetzea ekarri du.

Ezarritako aldizkakotasunarekin jarraitzen da lanpostuen, eremuen eta zentroen segurtasun- eta osasun-baldintzak berrikusten, eta, horrekin batera, egiten dira identifikatutako arazoak konpontzeko, lan-eremuak diseinatzeko eta abarretarako esku-hartze espezifiko guztiak. Alde horretatik, gauzatzen dira beharrezko neurketak ere, kasuak hala eskatzen duenean, hala nola tenperatura, hezetasuna, zarata, eremu elektromagnetikoak, eta abar.

Larrialdi- eta autobabes-planen berrikuspenak eta zentroen simulazioak ere egin dira, ezarritako plangintzari jarraikiz.

2023an, egin da osasun-arrazoiengatik babes berezia behar duten kasuen kudeaketa eta azterketa individualizatua ere: haurdunaldi eta edoskitzaroko babes berezia (7) eta arrisku jakin batzuekiko sentikortasun berezia (18). Era berean, Osasunaren Zaintzari loturiko ohiko kudeaketak egin dira: 53 ospitaleratze-azterketa mediko, 23 azterketa aldi baterako ezintasun luzetik bueltatzeari loturik eta aldizkako beste 306 azterketa. Era berean, COVID-19aren eta gripearen txertaketa-kanpainak ere egin dira (156).

Aldi horretan, Arrisku Psikosozialen Ebaluazioa berrikusteari ekin zaio (barnean ezarritako epearen arabera), eta, eginkizun horretarako, IMPRESS tresna aplikatu da arrisku psikosozialen azken inkestaren arabera emaitzarik handienak dituzten arloetan, laneko estresa ebaluatzeko eta kudeatzeko. Lantalde bat eratu da, langileen ordezkarien parte-hartzearekin.

GRI 403 1

GRI 403 2

GRI 403 3

GRI 403 4

GRI 403 5

GRI 403 6

GRI 403 9

GRI 403 10

Ezbeharren adierazleak

Adierazlea	2022	2023
Lan-istripuak (lanaldian eta bajarekin)	6	5
Baja duten in itinere istripuak	6	4
Baja-egunak (guztira, in itinere barne)	438	263
Ikertutako gertaerak	76	64

Oraindik ere badira antolaketa-zailtasunak, osasun-arloko langile gutxi baitaude. Hori hala izanik ere, dezente berreskuratu da laneko arriskuen prebentzioari buruzko aurrez aurreko prestakuntza, guztira 1.078 trebakuntza-ordu jaso baitituzte 294 lagunek hainbat esparrutan. Larrialdietan eskuhartzeko prestakuntza errazteko (batez ere osasun-langileekin pentsaturik), Mutualiaren lantoki bakoitzeko larrialdietarako eta ebakuaziorako onlineko prestakuntza-ikastaroak txertatzen ari da Prebentzio Zerbitzua.

Mutualia Osasuntsua taldeak lanean osasuna sustatzearekin lotutako ekintzak garatzen ditu. Hauexek, besteak beste:

- Osasun Kardiobaskularreko Programa, IMQ Prevención erakundearen lankidetzarekin. Programa horrek barnean hartzen du arrisku kardiobaskularra duten pertsonentzako banakako zaintza-programa bat, bai eta Mutualiako pertsona guztiei irekitako dibulgazio-hitzaldiak ere.
- Prestakuntza- eta dibulgazio-jarduerak (tonifikazioa, elikadura, loa, eta abar).
- Zahartze Osasungarriaren gaineko kanpaina.

Ezbehar-indizea, sexuaren arabera

Indizea sexuaren arabera	2022		2023	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Baja duen gertakariaren indizea	12,74	0	10,68	0
Gertakari osoaren indizea, bajarekin eta bazarik gabe	87,05	103,45	81,19	30,86

Ikusten da baja eragin duten gertakarien intzidentzia-indizeak behera egin duela, baina igoera izan da aurreikusitako helburuarekin alderatuta; izan ere, pandemiak eragindako larrialdi-egoera amaitu ondoren, aurreko helburuei ekin zitzairen berriro (l.l.: 5,30); hau da, Mutualian urtean hiru lan-istripu izatea gehienez (eta 2023an bost lan-istripu zenbatu dira guztira lanaldian). Gertakariak aztertu ondotik, alabaina, ez da beharrezkotzat jotzen prebentzio-neurri orokorrak areagotzea, gehien-gehienak kalean edo lantokian gertatu baitira eta ez baitute eragin mekanismo traumatikorik. Batez ere jakinarazitako gertakari-motek jarraitzen dute: hitzezko gertakariak (% 26), erorikoak eta zapalketak (% 22) eta istripu biologikoak (% 18). Nolanahi ere, Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak osasun-jardueren enpresetarako argitaratutakoen azpitik jarraitzen dute adierazle horiek.

Ezbehar-indizea, lurraldeka

Adierazlea x lurraldea	2022				2023			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4
Baja duen gertakariaren indizea	11,63	12,77	0	0	14,22	0	0	0
Gertakari osoaren indizea, bajarekin eta bazarik gabe	63,96	83,01	11,36	0	62,51	26,06	23,05	0

06.02 Barneko komunikazioa

Mutualiaren kultura korporatiboa ez litzateke gauza bera izango barne-komunikazioko estrategiarik gabe, langile guztien parte-hartzea, gogobetetzea eta partaide izatearen harrotasuna bultzatzen baititu.

Idea horrekin eta langileak eta zentroak eremu geografiko mugatu batean daudenez, komunikazio zuzen eta pertsonala lehenesten da. Hala, barne-komunikazioko bilerak egiten dira hileroko. Bilera horietan, kudeaketaren segimenduko bileretan lantzen den informazio guztiaren berri ematen diete arduradunek beren taldeei. Komunikazio-kanal hori da Mutualian gehien baloratzen dena (Mutualiaren barne-komunikazioari buruz 2018an egindako inkesta baten arabera). Aldizkako komunikazio horietan, komunikazioa bi noranzkoko izatea bultzatzen da, eta enpresaren emaitzei eta egoerari buruzko informazioa emateko tresna hutsa baino gehiago dira. Bilera horien edukia eta agenda Komunikazio Sailak diseinatzen du, eta pertsonen parte-hartzea eta haien irismena neurtzen dira. 2021eko ekitaldian hasi ziren adierazle hori neurtzen, eta emaitzek bistaratu zuten osasun-arloko pertsonen % 25,77k parte hartu zuela komunikazio-bilera horietan, hau da, administrazio-arloetan baino askoz jende gutxiagok. Datu horiek ikusita, Komunikazio Sailaren erronka nagusia zen arduradunengandik hileroko zuzeneko komunikazioa jasotzen zuten Osasun Arloko langileen kopurua areagotzea. 2022ko ekitaldian hobetu egin zen adierazle hori, eta 2023koan finkatu egin da. Hala, % 70,80raino igo da arduradunen hileroko komunikazioa jasotzen duten osasun-arloko pertsonen portzentajea.

Barne-komunikazio zuzena jasotzen duten pertsonen %



Barne-komunikazioko beste kanal batzuei dagokienez, 2023an areagotu egin da Elkargune barne-atari korporatiboaren erabilera. Atari horretan, Komunikazio Arloak zuzenean argitaratutako 86 albisteez gainera, sailek eta taldeek 49 albiste propio ere zabaldu dituzte.

Bestalde, barneko komunikazio-kanal gisa erabiltzen dira Viva Engage (Yammer) sare soziala eta Teams tresna kolaboratiboak. Elkargune atarian eta Microsoft 365 ingurunean txertatzen dira, eta parte hartzeko aukera eskaintzen diete langileei.

06.03 Bezeroen Eguna

Urtero, urtarrilaren amaieratik otsailaren hasierara bitartean, bada egun bat Mutualiaren egutegietan bereziki seinalatua: Bezeroaren Eguna, hain zuzen ere. Barne-ekitaldi horren bidez, gogorarazten da beti hobetu daitezkeela bezeroei eskaintzen zaizkien esperientzia eta zerbitzua, edozer premiatarako dela ere —eta askotarikoak izan daitezke bezero horiek, hala nola enpresak, langile autonomoak edo besteren konturako langileak, aholkularitza-etxeak, eta abar—. Konpainiako pertsona guztiek bat egiten dute helburu horrekin. Ederki erakusten du horrek Mutualiaren izateko arrazoia, eta horixe da, orobat, xede korporatiboa lortzeko modurik onena.

2023ko otsailaren 3an, hamabigarrenez ospatu zen Bezeroen Eguna. Elkargune barne-atari korporatiboan albiste nabarmen bat argitaratu zen: zuzendari kudeatzaileak eta bezeroen defendatzaileak bideo bana egin zituzten, bereziki nabarmenduz zeinen garrantzitsua den enpresako arlo guztiek inplikaturik jardutea, gure zerbitzuen hartzaile diren pertsonen esperientzia hobetzeko. Gainera, bezeroen kudeaketari buruzko aurreko urteko adierazle garrantzitsuenak berrikusi ziren, eta gogobetetze-inkesten emaitzak aztertu ziren.

Aukera hori baliatzen da, orobat, jasotako kexen eta esker-hitzen errepasoa egiteko, erronkak ezartzen dira, eta, batez ere, erakundeko pertsona guztien ahalegina eskertzen da.

Aurtengo edizioaren ideia nagusia da erakundeko arlo guztiak inplikatzea bezeroen esperientzia hobetzeko bidean. Horretarako, “bezeroen esperientzia-talde” bat sortzea proposatzen da, eta pertsonak talde horretako kide izatera animatzen dira.

Bezeroen Egunak oso harrera ona izaten du Mutualiako langileen artean, eta “Irakokizun onenaren saria” emateko aprobetxatzen da. Urteko azken hiruhilekoan egiten da deialdia, bezeroek irakokizunak egin ditzaten, Mutualiak eskaintzen dituen zerbitzuen kalitatea hobetze aldera.



lido estrategiko 03



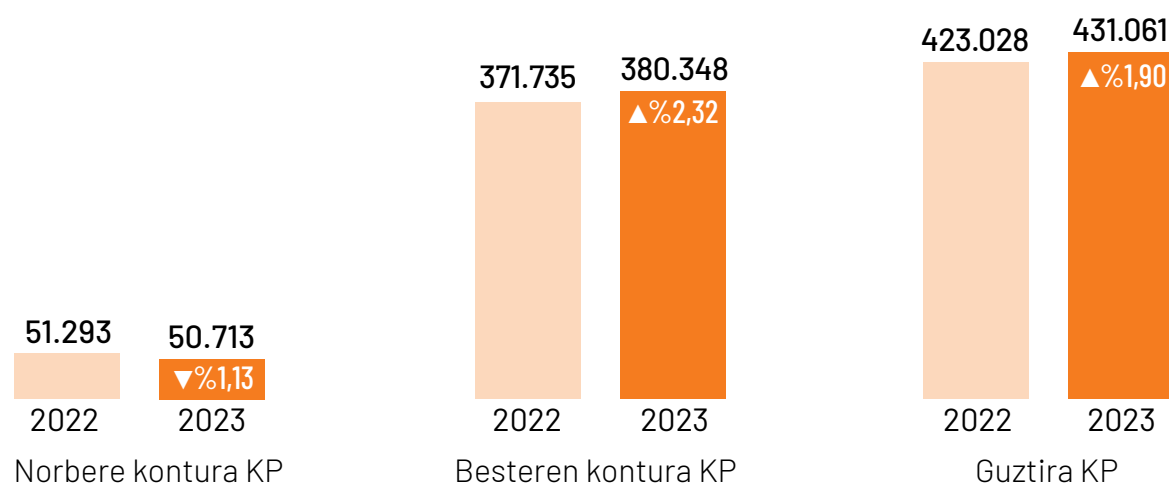
07. Berrikuntza zerbitzuetan

07.01 Babestutako pertsonak

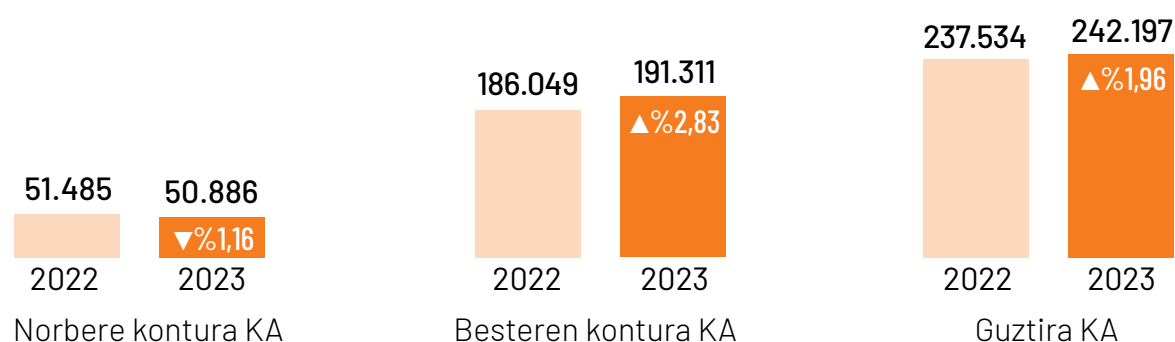
Mutualiak, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduen mutua gisa, zerbitzu sanitario eta ekonomikoak eskaintzen ditu eta prebentzio-jarduerak egiten ditu berekin elkartutako enpresentzat eta mutuara atxikitako besteren konturako langileentzat eta Langile Autonomoen Araubide Orokorrera atxikitako langileentzat (norbere kontura dihardutenak).

3. ildo estrategikoaren erronka da “mutua arin eta puntakoa izatea zerbitzuak eskaintzeko prozesuan berrikuntza txertatzeari dagokionez”. Baina Mutualiak zer kolektibori eskaini behar dizkie zerbitzuak?

Pertsona babestuak. Batez besteko afiliazioa Kontingentzia Profesionalean (KP)



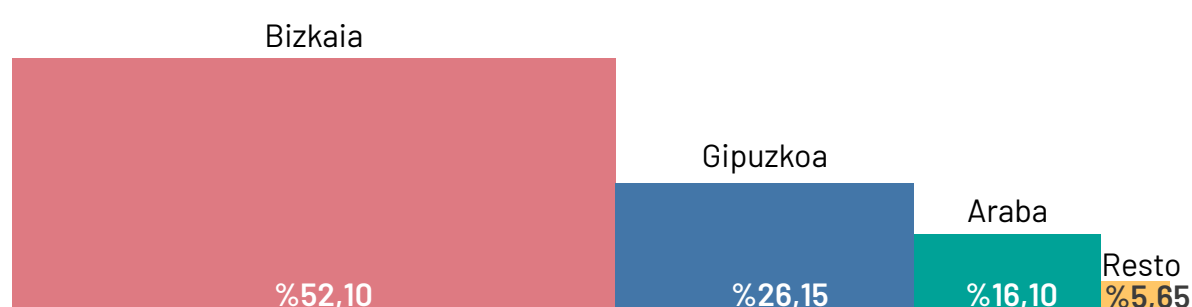
Pertsona babestuak. Batez besteko afiliazioa Kontingentzia Arruntean (KA)



Mutualiak babesten duen kolektibo guztiak du kontingentzia profesionalerako babesa. Hala ere, % 56,19k baino ez dute kontingentzia arrunta Mutualiarekin babestua; kasu horretan, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) estaltzen du kontingentzia hori.

Mutualiak babestutako kolektiboaren %94,35 Euskal Autonomia Erkidegoan (EAE) dago, eta biztanleria afiliatua osatzen duten 431.061 pertsonak honela banatzen dira lurraldeka:

Kontingentzia profesionalen babestutako pertsonak, lurraldeen arabera banatuta



07.02 Osasun-jarduera

2023an, osasun-jarduera orokorrak % 4,94ko hazkundera izan du aurreko ekitaldiaren aldean: 2022an 356.381 osasun-jarduera egin ziren, eta 2023an, 373.996. Osasun-jarduera indibidualizatuari dagokionez, nabarmena da proba diagnostikoen eta fisioterapia-saioen igoera (% 6,56 eta % 7,27, hurrenez hurren).

Osasun-jarduera orokorra

Jarduera	2022	2023	▲▼ %
Lehenengo kontsultak	56.402	58.459	%3,65
Hurrengo kontsultak	129.871	133.513	%2,80
Ebakuntza kirurgikoak	1561	1.614	%3,40
Proba diagnostikoak	54.867	58.464	%6,56
Fisioterapia-saioak	113.680	121.946	%7,27
Guztira	356.381	373.996	%4,94

Osasun-jarduera (KP)

Jarduera	2022	2023	▲▼ %
Lehenengo kontsultak	43.678	45.456	%4,07
Hurrengo kontsultak	114.847	118.050	%2,79
Ebakuntza kirurgikoak	1526	1.601	%4,91
Proba diagnostikoak	53.529	57.152	%6,77
Fisioterapia-saioak	111.496	120.723	%8,28
Guztira	325.076	342.982	%5,51

Taula honetan, datu hauek jasotzen dira: kontingentzia profesionaleko diagnostiko ohikoenak, diagnostiko bakoitzaren ehunekoa kasu guztien aldean, indemnizatutako egunekiko ehunekoa –hau da, baja-egoera baten ondoriozko prestazio bat zenbat egunez ordaintzen den– eta, azkenik, diagnostiko bakoitzeko batez besteko baja-egunak.

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

Diagnostikoak	% kasu guztiekiko		Kalte-ordaina jaso duten egunen %		Batez besteko iraupena (egunak)	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Mina bizkarraren behealdean	%7,29	% 7,81	%4,51	% 4,11	23,38	20,85
Muskulu-kontraktura, beste kokapen bat	%4,77	% 4,04	%1,81	% 2,11	14,35	20,68
Zehaztu gabeko zauri irekia beste eskuko hatz batean, azazkala kaltetu gabe, hasierako kontaktua	%4,01	% 3,89	%2,22	% 1,32	20,94	13,47
Bizkarrezur-zerbikaleko lotailuetako bihurritua, hasierako kontaktua	%3,72	% 2,91	%1,39	% 2,66	14,15	36,22
Zerbikalgia	%2,68	% 1,92	%2,56	% 1,65	36,04	34,08
Eskuin orkatilako lokailu kalkaneoperoneoko bihurritua, hasierako kontaktua	%1,94	% 1,69	%1,41	% 1,40	27,41	32,80
Ezker orkatilako lokailu kalkaneoperoneoko bihurritua, hasierako kontaktua	%1,77	% 1,59	%1,33	% 1,32	28,36	32,87
Eskuineko orkatilako lotailu zehaztu gabea bihurritzea, hasierako kontaktua	%1,76	% 1,32	%1,51	% 0,68	32,47	20,35
Lunbagoa ziatikarekin, zehaztu gabeko aldea	%1,21	% 1,24	%0,70	% 1,31	21,82	41,80
Ezker orkatilako zehaztu gabeko lotailua bihurritzea, hasierako kontaktua	%1,14	% 1,22	%0,48	% 0,69	16,05	22,41
Bizkarrezurreko mina	%1,11	% 1,13	%1,58	% 0,46	53,57	16,21
Alboko epikondilitisa, eskuineko ukondoa	%1,10	% 1,13	%0,61	% 1,74	20,84	60,79
Gainerakoak	%67,50	% 70,09	%79,89	% 80,56	44,72	45,58

IE04: Osasunaren zaintza, segurtasuna eta babes ekonomikoa humanizatzea

Osasun-jarduera (KA)

Jarduera	2022	2023	▲▼ %
Lehenengo kontsultak	12.724	13.003	%2,19
Hurrengo kontsultak	15.024	15.463	%2,92
Ebakuntza kirurgikoak	35	13	%-62,86
Proba diagnostikoak	1.338	1.312	%-1,94
Fisioterapia-saioak	2.184	1.223	%-44,00
Guztira	31.305	31.014	%-0,93

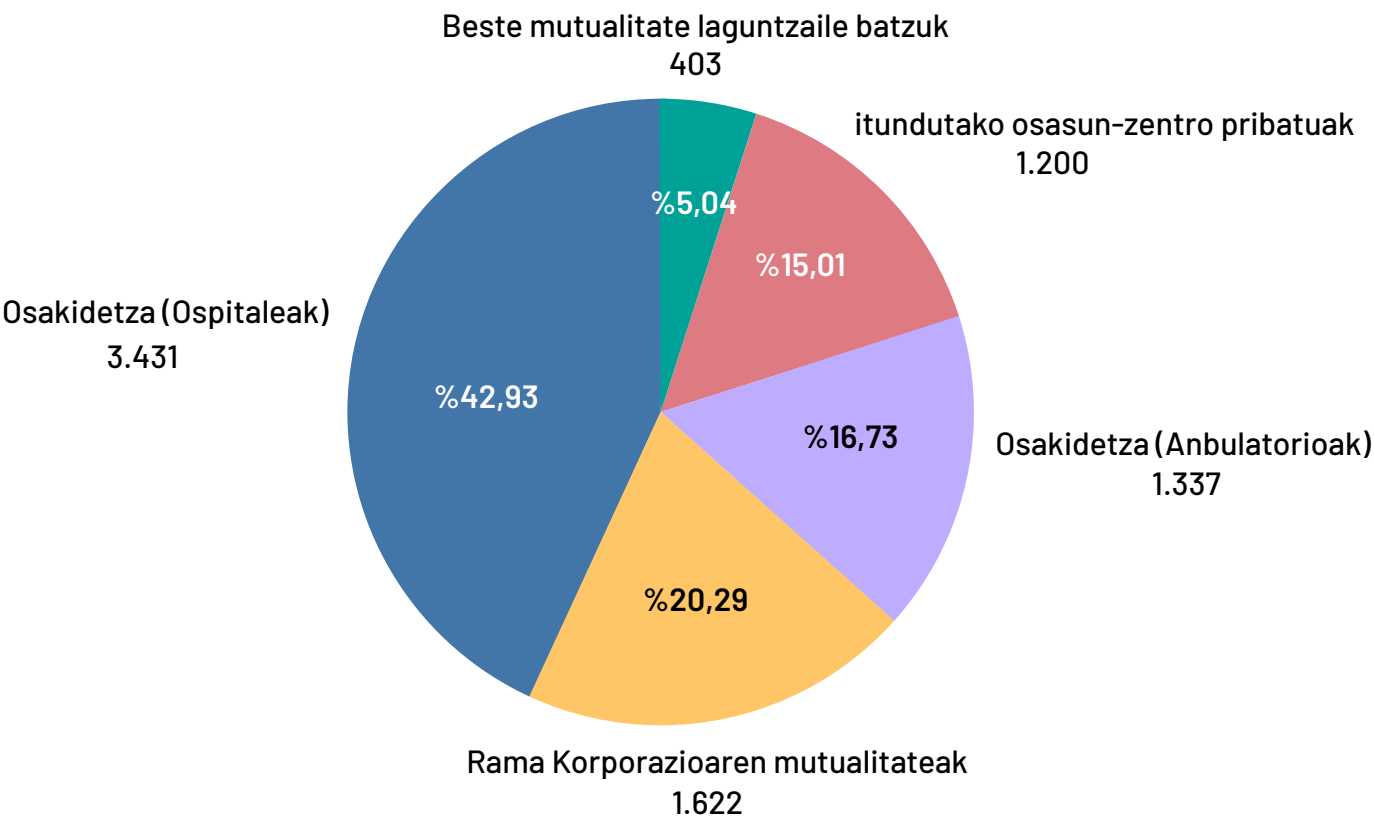
Kanpoko osasun-laguntza

Kanpoko Osasun Laguntzako Zuzendaritzaren helburua da Mutualiatik kanpoko instalazioetan artatzen diren pazienteek mutuaren baliabide propioek ematen duten asistentzia-kalitatearen antzeko kalitateko asistentzia jasotzea. Osasun-zerbitzu publikoek, beste mutua kolaboratzaile batzuek eta, neurri txikiagoan, osasun-zentro pribatuek ematen dute kanpoko asistentzia hori.

Batez ere bi motatako pazienteak artatzen dira zerbitzu horietan: alde batetik, EAEtik kanpo lan egiten dutenak; eta, bestalde, Euskadin lan egiten duten eta Osakidetzan artatzen dituzten pazienteak (lesioen larritasunagatik, normalean).

2023ko ekitaldian, 7.993 asistentzia egin dira Mutualiatik kanpoko zentroetan; 2022an baino % 2,40 gehiago: 2022ko datuekin alderatuta, "elkarlanean diharduten beste mutualitate batzuk" (% 30) eta "Osakidetza (Anbulatorioak)" (% 7,82) epigrafeetan izan dira hazkunderik handienak.

Grafiko honetan dago jasota kanpoko osasun-laguntzaren banaketa:



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.

Hirugarrenei emandako osasun-laguntzaren fakturazioa

Jaurdera	2022	2023	▲▼ %
Juridikoak/Trafiko istripuak	715.091,88 €	830.124,05 €	%16,09
Gizarte Segurantzarekin lankidetza duten beste mu- tualitate batzuk	400.953,35 €	473.029,90 €	%17,98
Rama Korporazioaren mutualitateak	216.999,25 €	243.720,68 €	%12,31
EJren Osasun Saila/Osakidetza	46.452,34 €	22.225,22 €	%-52,15
Enpresa autoaseguratzaileak	169.828,57 €	164.224,99 €	%-3,30
Beste batzuk	41.375,61 €	22.888,54 €	%-44,68
Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN)	3.623,20 €	4.633,43 €	%27,88
Guztira	1.594.324,20 €	1.760.846,81 €	%10,44



07.03 Osasun-kudeaketa

Osasun-kudeaketa Osasun Kudeaketako Zuzendaritzaren (OKZ) bidez zentralizatu eta koordinatzen da, eta bertan sartzen dira osasun-arlo osorako zeharkakoak diren proiektu eta ekintza guztiak.

Osasun Kudeaketako Zuzendaritzak barnean hartzen ditu asistentziaren efizientzia-eta kalitate-ildoak gainbegiratzeko lanak; hau da, kontingentzia arrunta, kontingentzia profesionala (ezintasuna, heriotza eta biziraupena; kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako ezintasuna; edoskitze naturaleko arriskua; gaixotasun larria duen seme-alaba zaintzeko eskubidea), Osasun Arloko batzordeak, hobekuntza sanitarioko taldeak, eta Plan Estrategikoaren barruan Osasun Arloari dagozkion proiektuen garapena.

Osasun Arloko Garapen Informatikoetako Batzordea

Berrikuntza edo hobekuntza dakarten Osasun Arloko proiektu gehienek aldaketak sustatzen dituzte sistema informatikoetan edo garapen berrietan. Hortaz, funtsezkoa da Sistemen Arloak eta Osasun Arloak lankidetzan jardutea, baita programazio-orduetako inbertsioen gastua planifikatzeko ere. Horrexegatik sortu zen batzorde hori, zeinaren eginkizun nagusiak baitira garapen-premien lehentasunak zehaztea, proiektuen jarraipena egitea eta Sistemen Arloak proiektu horietako bakoitzerako behar dituen eskakizun teknikoei erantzutea.

Hauek dira 2023ko ekitaldian garaturiko proiektuetako batzuk:

- Kontingentzia arruntetarako hitzordu-datak ematea, adimen artifizialak lagunduta.
- Larrialdietako txostenak euskaratzea adimen artifiziala baliatuz.
- Irudi bidezko diagnostikoan laguntzeko adimen artifizialeko programa.
- Urruneko errehabilitazioa.
- Onarpen digitalaren diseinu berria.
- Baja-parteak ezabatzea.
- Urruneko espezialista (Dermatologia).

Irudi bidezko Diagnostikoko Batzordea

Batzordehonen helburu nagusia da plan estrategikoak iraungo duenaldian erradiodiagnostikoko unitate asistentzietarako Eusko Jaurlaritzaren ziurtagiria lortzea, zeinak 46 estandar betetzen diren ebaluatzen baitu.

Horrekin lotuta, 2023an funtzionamendu-sistemak egokitzen aritu gara, eta uste dugu, egindako aurrerapenen ondorioz, I. eta II. taldeetako estandarrak ia erabat bete ditugula. Horregatik, 2024an ziurtapenari heltzea pentsatzen ari gara.

Gainera, batzorde hau gai asko eztabaidatzeko foro gisa erabiltzen da, eta Mutualiaren 3 ospitaleetako erradiologia-unitateen arteko komunikazioa eta protokoloen estandarizazioa indartzen ditu.

Osasun Arreta Pertsonalizatzeko Batzordea (OAPB)

Mutualiak konpromiso sendoa du zentro guztietako paziente guztiei arreta sozial eta sanitario humanizatu eskain dakien sustatzeko, eta, bide horretan, Asistentzia Sanitaria eta Humanizazioa Pertsonalizatzeko Plana diseinatu du.

Egindako lanari esker eta plan hori prestatu ondotik, Humans Fundazioak goi-mailako ziurtagiri bat eman dio Mutualiari 2023ko maiatzean: A mailako ziurtagiria, egiaztatzen duena Mutualiak ezarrita dauzkala humanizazio- eta kalitate-neurriak osasun-laguntzan.

Osasun Laguntza Pertsonalizatzeko Batzordearen hurbileko lanaren ardatz nagusietako bat da erakunde osoa inplikatzeko laguntza pertsonalizatzeko kulturen, eta, horretarako, prestakuntza-ekintzak aurreikusten ditu, dela aurrez aurrekoak, dela onlinekoak.

Irakaskuntza, Prestakuntza eta Ikerketa Batzordea (IPIB)

Batzorde honen xedea da osasun-arloko pertsonen prestakuntza, irakaskuntza eta ikerketa sustatzea. Helburu nagusietako bat da Mutualiaren ekoizpen akademikoa eta irakaskuntza-arlokoa partekatzea, ezagutza maila guztietan zabalduz.

2023ko ekitaldian funtsezko lorpenak izan dira Mutualiaren irakaskuntza-, prestakuntza- eta ikerketa-gaitasun askotan.

Ibilbide zehatzagoak ezarri dira Prestakuntza Plan Erkidean, eta urteko kongresu eta ikastaroen diseinua egin da, urte barruan izaniko prestakuntzak kontuan hartuta. 2023an ere bete dira planifikatutako ekintzak, eta prestakuntza-eginahal horretan zenbait irakasgai nagusi biltzen dituen zerrenda bat prestatu da, hala nola bihotz-biriketako berpiztea, pazienteen segurtasuna eta osasun-laguntza pertsonalizatzea.

Barne-prestakuntza ere sustatu da, saio kliniko bidez (59 barne-prestakuntza eta 28 saio kliniko), baita tailer teoriko-praktikoen eta Erizaintzako Ezagutzak Eguneratzeko Jardunaldien bidez ere.

Txostenen, ahozko komunikazioen eta posterraren atalean, 54 lan eta 12 argitalpen zientifiko erregistratu dira.

Berrikuntza gisa, Mutualiakoak ez diren kliniketan prestakuntza-egonaldiak egiteko aukera eskaini da 2023ko ekitaldian. Astebetez, zenbait pertsonak beste klinika eta zerbitzu batzuetan lan egin ahal izan dute. Horri esker, jakintza aberastu dute eta lan egiteko moduak bateratu dituzte.

Educator proiektuak hedapen garrantzitsua izan du 2023an, heziketa sanitarioa errazago eskuratzeko helburuak bultzatuta. Areagotu egin da enpresei, pazienteei eta haien senideei zuzendutako edukien katalogoa (bideoak eta posterra).

Ikasturte osoan zehar, Mutualiako klinikek eta zentro anbulatorioek prestakuntza-jarduerak egin dituzte medikuntza-ikasleekin, fisioterapeutekin, erizainekin, erizaintzako zainketa osagarrietako teknikariek, erradiologiako teknikariek eta Administrazio eta Dokumentazio Klinikoko Zerbitzuko langileekin. Mutualiako pertsona guztien erantzukizuna da ahalik eta prestakuntza osoena ematea praktikumean. Gainera, Mutualiako pertsona batzuek irakasle gisa lan egiten dute Euskal Herriko Unibertsitatean, Deustuko Unibertsitatean eta Lanbide Heziketako prestakuntza-zentroetan.

Irakaskuntzan lagundu ahal izateko, tresnak eskaintzea da beste helburuetako bat, hala nola Clinical Key ikerketa-plataforma, irakurketa kritikorako eta informazio zientifikoa bilatzeko ikastaroak, eta ikerketarako sarrera.

2023ko ekitaldiko prestakuntza-, irakaskuntza- eta ikerketa-jarduera hori guztia Mutualiaren Zientzia eta Irakaskuntza Memorian jasota dago.

Larrialdietako Batzordea

Diziplina anitzeko batzorde horren helburua da jarraibide, dokumentu eta argibide batzuk ematea larrialdietan laguntzeko, betiere ebidentzia zientifikoan oinarrituta eta xede gisa harturik kalitate eta segurtasun handiagoa izatea pazienteek.

Batzorde horrek 2023an egindako jardueratik, alderdi hauek nabarmentzen dira:

- Bihotz-biriketako berpizteari loturiko oinarritzko prestakuntza lurralde guztietan, baita laguntza- eta administrazio-langileei ere; era berean, jarraibide nagusiak berrikustea eta erreakzio alergikoaren posterra zabaltzea.
- Gelditze-orgetako medikazioaren zuzkidura berrikustea eta eguneratzea.
- Larrialdietako triajea bitarteko digitalen bidez ezartzea bereizmen handiko ospitalean.

Farmaziako Batzordea

2023an, Gida Farmakoterapeutikoa eguneratu da, egindako azken sendagaien lizitazioetan eta horien erabilgarritasunean oinarrituta.

Bestalde, zenbait gida berrikusi dira (Gastrobabesa, arrisku handiko sendagaiak) eta antibiotikoen informazio-orriak eguneratu dira.

Eskuen Higiene Batzordea

2023an, normaltasuna da nagusi Eskuen Higieneari dagokionez, eta nabarmendu da areagotu egin dela ohitura hori, pandemiak ekarritako esperientziaren ondotik. Ildo horretan, beren tokian jarraitzen dute gel hidroalkoholikoa banatzeko puntuek.

Kontzientziazio-jarduera gisa, Mutuialiak Eskuen Higieneari Munduko Eguna ospatzen du maiatzaren 5ean, eta, urtero bezala, zenbait jarduera antolatu zituen; esaterako, artikulatu bat argitaratu zuen Elkargune atari korporatiboan, eta kliniketan kartelak jarri.

Dokumentazioko eta Historia Klinikoko Batzordea

Mutuialiko Historia Klinikoko Batzordearen izaera eta helburua da Zuzendaritza Asistentzialeko organoen aholkularitza-, kontsulta- eta informazio-organoa izatea. Jarraian ageri den erakundeko arlo/estamentu bakoitzeko arduradun edo ordezkari batek osatzen du Batzordea:

- Zuzendaritza Asistentziala
- Administrazio- eta Dokumentazio Klinikoko Zerbitzua (ADKZ)
- Zentro asistentzial periferikoen zuzendaritza
- Erizaintzako zuzendaritza
- Gai Juridikoen Zuzendaritza edo Aholkularitza Juridikoa
- Informazio-sistemak

Batzordearen eginkizuna da historia klinikoarekin zerikusia duten alderdiei buruzko erabakiak, gomendioak, gidalerroak, dokumentuak eta/edo jarraibideak aztertzea, eztabaidatzea eta aholkatzea eta/edo Zuzendaritza Asistentzialari proposatzea, onar ditzan, gero Mutuialiko osasun-arloari jakinarazteko eta zabaltzeko.

Eskumen horien esparruan, batzorde honek aurrerapen hauek egin ditu 2023an:

- Kanpoko osasun-laguntzako pazienteei datuak babesteko informazio-orria bidaltzeari buruzko jarraibidea.
- Datu Pertsonalak Zuzentzeko Eskerak sistematizatzea Mutuialaren laguntza-zentroetako Administrazio- eta Dokumentazio Klinikoko Zerbitzuetan, oinarri gisa harturik pazienteak sinaturiko laguntza-eskatzailearen adierazpen-orria (kontingentzia profesionalak), datuak zuzentzeko erregistro dokumentalaren euskarri gisa, kasuak hala eskatzen badu.

- Kontsultetan, kirurgia anbulatorioetan eta ospitaleratzeetan artatutako pazienteen laguntzaileentzako egiaztagiri-ereduak berrikustea, Datuak Babesteko Espainiako, Euskal Autonomia Erkidegoko eta Kataluniako Agentzien irizpideen arabera.
- Mutualiaren historia kliniko elektronikora sartzeari buruzko jarraibidea (Gehitu) berrikusten eta eguneratzen ari dira, erabiltzaile sanitarioen eta ez-sanitarioen profilen arabera, Historia Klinikoaren Eskuliburua osatzeko.
- I. eranskina garatzea (historia klinikorako sarbideen taula eta profil, rol edo kategoria profesional bakoitzerako gaitutako zereginak).

Arriskuak Kudeatzeko Unitateko (AKU) batzorde iraunkorra

2023an, gorabeherak jakinarazteko sistemaren bidez, pazienteen segurtasunarekin lotutako 25 jakinarazpen jaso dira, eta honela sailkatu dira:

- 11 kontrako gertaera.
- 5 gorabehera
- 3 asistentzia-arrisku
- Horietatik sei baztertu egin dituzte: lau kasutan, gaiak ez zuen jatorria pazienteen segurtasunean, horietako bat ez zen gertatu Mutualiaren instalazioetan (tratatu zen, baina ez da sartzen sistemaren irismenean), eta horietako bat ezin izan zen tratatu, informazio faltagatik (akats baten ondoriozko jakinarazpena dirudi).

Pazienteen Segurtasun Arriskuak Kudeatzeko Unitateak aztertu ditu jasotako jakinarazpen guztiak, eta txostenak egin dira, arriskuak minimizatzeko egin beharreko ekintzak jasotzeko. Txosten horiek saio klinikoetan eta erizaintzako bileretan zabaldu dira, Elkarguneko Pazienteen Segurtasun Txokoaren eta "Pazienteen Segurtasuneko 30 Solaskide" postontziaren bidez.

Bestalde, 2023an segurtasun-errondak egin dira Irun erdialdean, Laudion, Zamudion eta bereizmen handiko ospitalean (kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako ezintasuna eta errehabilitazioa). Txanda horien bidez, egiaztatu da ezarri direla:

- Jakinarazpen-sistemaren bidez jakinarazitako gorabeheretatik eratorritako ekintzak.
- Zerbitzuen arriskuak tratatzeko planetan jasotako ekintzak.

Txanda horien emaitza gisa egiten diren txostenetan, atzemandako ez-betetzei erantzuteko abian jarri beharreko ekintzak jasotzen dira.

Pazienteen segurtasunarekin lotutako praktika klinikoko gida berriak egin dira, bai eta prozedura inbaditzaileetarako segurtasuna egiaztatzeke zerrenda bat ere:

- Mikroorganismo multirresistenteak edo garrantzi berezikoak zaintzea eta kontrolatzea.
- Erresonantzia magnetikoa: Miaketa erradiologikoetan egindako urgentziazko/ezusteko aurkikuntzen jakinarazpena.
- Metizilinarekiko erresistentea den *Staphylococcus aureus* arekin loturiko jarduketa, zaintza eta kontrola
- Osasun-triajea.
- Prozedura inbaditzaileen kontrol-zerrenda.

07.04 Osasun-administrazioa

Kontingentzia profesionaletan (laneko istripuak eta laneko gaixotasunak) laguntzeko eta mutualista elkartuei kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako ezintasunen jarraipen medikoa eskaintzeko eskumenarekin loturik, Mutuالياak hamasei zentrotan eskaintzen du jarduera sanitarioa, eta, eginkizun horretarako, hiru ospitale eta hamahiru laguntza-zentro ditu. Horiek guztiek jarraibide orokorrak betetzen dituzte lan-metodologiei, prozedurei eta protokolo klinikoei loturik, baina, aldi berean, nolabaiteko autonomia dute beren barne-antolamenduan.

Asistentzia-jarduera horretan, paziente bakoitzarekin sortzen diren prozesu administratiboek pazienteen laguntza-prozesu klasikoak bezainbesteko garrantzia dute pazientearen historia klinikoari dagokionez. Ildo horretan, Administrazio Sanitarioaren barruko Administrazioko eta Dokumentazio Klinikoko Zerbitzuari dagokio administrazio-eskumen horiek kudeatzea, eta haren helburu nagusien artean ageri dira prozedurak bateratzea eta lan-sistematiketan lerrokatzea, oinarri gisa harturik balioaniztasuna eta emaitzetan efizientzia lortzeko kultura.

Helburu horrekin, Mutuالياak ADKZ egitura bat dauka zentro asistentzial bakoitzean. Bereziki, hiru ospitaleetan (Ercilla Klinika Bilbon, Pakea Klinika Donostian eta EHO Gasteizen) berrikusten eta/edo egiten dira adostutako prozedurak eta jarraibideak, eta, ondoren, zentro asistentzial periferikoetan zabaldu eta ezartzen dira. Hedapenez, ospitaleetako ADKZen arduradunak lurralde-unitate bakoitzeko (Bizkaia, Gipuzkoa eta Araba, hurrenez hurren) zentro asistentzialen arduradunak dira. Prozesu administratiboen kudeaketa osorako, Osasun-administrazioaren arloak lantalde ikaragarri bat du, inplikatura dagoena Mutuالياak pazienteen eta haien senideen osasunarekin eta bizi-kalitatearekin hartutako konpromisoarekin. Horrez gain, zerbitzurako bokazioa du, eta bere asistentzia-prozesutik eratorritako harreman administratiboa erraztu nahi du Mutuالياko zentroetako zerbitzu asistentzialekin, tratu profesionala, hurbilekoa, pertsonalizatua eta gizatiarra eskainiz, gure pazienteen historia klinikoa ahalik eta errespetu eta konfidentzialtasun handienarekin kudeatuz.

2023an izandako gertakari nabarmenen artean honako hauek daude:

- Osasun Administrazioko Arriskuen Maparen jarraipena egitea, eta, horretarako, lehenetsitako arriskueta ekintzak zabaltzea eta ezartzea, erakundearen mehatxuak minimizatzeke. Ildo horretan, prozedura eta jarraibide nagusi berriak garatu dira administrazio-prozesuen kudeaketan, eta, hala, lan-sistematikak bateratu dira Mutuالياko laguntza-zentroen artean.
- Amaitu da Mutuالياaren historia kliniko digitala digitalizatzeko eta integratzeko 1. fasea (Mutuالياaren artxibo pasiboko historia klinikoak ziren, paper-euskarrian zeudenak eta gaur kanpo-zaintzaren esku utziak; bereizmen handiko ospitaleko historia kliniko guztiak, esaterako).
- Asistentzia-zentro periferikoei eta Ercilla klinikari dagozkien paperezko historia klinikoak digitalizatzeko eta integratzeko 2. fasearen hasiera. Fase horrek 2024. urtea hartuko du.
- Horri esker, kontingentzia profesionalagatik artatutako Mutuالياko pazienteen historia klinikoa osoa, fidagarria, ordenatua eta segurua izango da paziente bakoitzaren informazio klinikoari dagokionez, betiere historia kliniko bakarra izateko duten eskubidea errespetatuz, zeinak osasun-laguntza errazten baitu osasun-datu beti eguneratuen eta osoen bidez, eta hori onuragarria da pazienteen segurtasunerako ere.
- Pazienteen Onarpen Digitalaren proiektua abian jartzea Pakea Klinikari eta, haren bidez, paziente fluxuen eta asistentzia-zirkuituen kudeaketaren erdigunean jartzea, beharrezkoak ez diren ilarak saihestea eta zita edo proba osagarri programatua duen

kontsultara bideratzea modu erraz eta intuitiboan. Horrekin batera, informazio-pantailak jartzen dira aretoetan. Pantaila horietan, paziente bakoitzarentzako kode anonimoak bistaratzen dira, soinu bidezko abisua duen sistema batez lagunduta. Horri esker, pazienteen intimitatea bermatzen da kontsultetan artatuak izateko deian.

- Historia klinikoari dagokionez, abian da pazienteak dokumentazio klinikoaren kopia eskatzeko proiektua (txosten medikoak eta/edo irudi erradiologikoak). Horri esker, osasun-arloko profesionalei aukera ematen zaie gure pazienteen eskaerak berehala ezagutzeko, eskaera bakoitzaren egoeraren jarraipena egiteko eta gerta daitezkeen desbideratzeak epe barruan aztertzeke.
- Baliozkotzeak garatzea, ospitaleetako altei eta larrialdietako asistentziei dagozkien Datuen Oinarritzako Multzo Txikiak sortzean eta Eusko Jaurlaritzako Plangintza, Antolamendu eta Ebaluazio Sanitarioko Zuzendaritzara bidaltzean agertzen diren akatsak iragazteko, EAEn aplikatzekoa den araudiari jarraikiz.
- Programatutako ebakuntza kirurgikoen kasuan, sistematizatzea Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusian egiaztatzen direla pazientearen afiliazio-datu eguneratuak, eta, hala, enpresen aseguramendu-aldaketek eragindako akatsak saihestea.
- Paziente mutualisten osasun-laguntzaren ondorioz izaniko gastu itzulgarriak bueltatzeko eskubideari buruzko araudia eguneratzea.
- Gure paziente mutualistei kontingentzia profesionalagatik emandako osasun-laguntzako gastuak berreskuratzea, gertatutako trafiko-istripuaren hirugarren arduradun bat (aseguru-etxeak) dagoenean. 2023an berreskuratutako kopurua 830.124 €-koa izan da. Zehazki % 16,08 igo da zenbatekoa 2022ko ekitaldikoarekin alderatuta.



07.05 Prestazio ekonomikoak

2023ko ekitaldian, guztira 126.134 eskaera kudeatu dira Gizarte Segurantzaren prestazio ekonomikoetarako. Murrizketa handia izan da 2022ko datuarekin alderatuta, COVID 19arekin lotutako espedienteek eragin txikia izan baitute.

Ondorengo tauletan, artatutako prestazioen kopurua eta kontingentzia profesionalagatiko prestazioen espedienteen xehetasunak agertzen dira, hala nola baliaezintasuna, heriotza edo biziraupena (BHB), haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua (HEA) edo haurren zaintza (HAZA).

Laguntza jaso duten prestazioen kopurua

Prestazioak	2022	2023	▲▼ %
Kontingentzia arruntengatiko Aldi Baterako Ezintasuna	222.294	98.962	%-55,48
<i>Ordainketa eskuordetua</i>	206.238	87.944	%-57,36
<i>Zuzeneko ordainketa</i>	16.056	11.018	%-31,38
Kontingentzia Profesionalengatiko Aldi Baterako Ezintasuna	19.341	20.228	%4,59
<i>Ordainketa eskuordetua</i>	17.055	18.539	%8,70
<i>Zuzeneko ordainketa</i>	2.286	1.689	%-26,12
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua	1.761	1.883	%6,93
Gertakari profesionalen ondoriozko sekuelak eta heriotzak	1.019	966	%-5,20
<i>Baliaezintasunik gabeko Lesio Iraunkorrak eta Ezintasun Iraunkor eta Partziala</i>	880	828	%-5,91
<i>Pentsiorako eskubidea ematen duen ezintasuna eta Heriotzagatiko prestazioak</i>	139	138	%-0,72
Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea	287	346	%20,56
Langile autonomoen jarduera etetea	341	355	%4,11
Besteren kontuko COVID-19 espediente kopurua	93.106	3.337	%-96,42
Norbere kontuko COVID-19 espediente kopurua	4.271	57	%-98,67
Guztira	342.420	126.134	%-63,16

Baliaezintasun-, heriotza- eta biziraupen-espedienteak

	2022	2023	▲▼ %
Baremoak (Elbarritasuna eragiten ez duten lesioak)	864	819	-5,21%
Ezintasun iraunkor partziala	16	9	-43,75%
Ezintasun iraunkor osoa	78	68	-12,82%
Ezintasun iraunkor absolutua	11	13	18,18%
Baliaezintasun handia	3	1	-66,67%
Hildakoak	47	56	19,15%
Guztira	1019	966	-5,20%

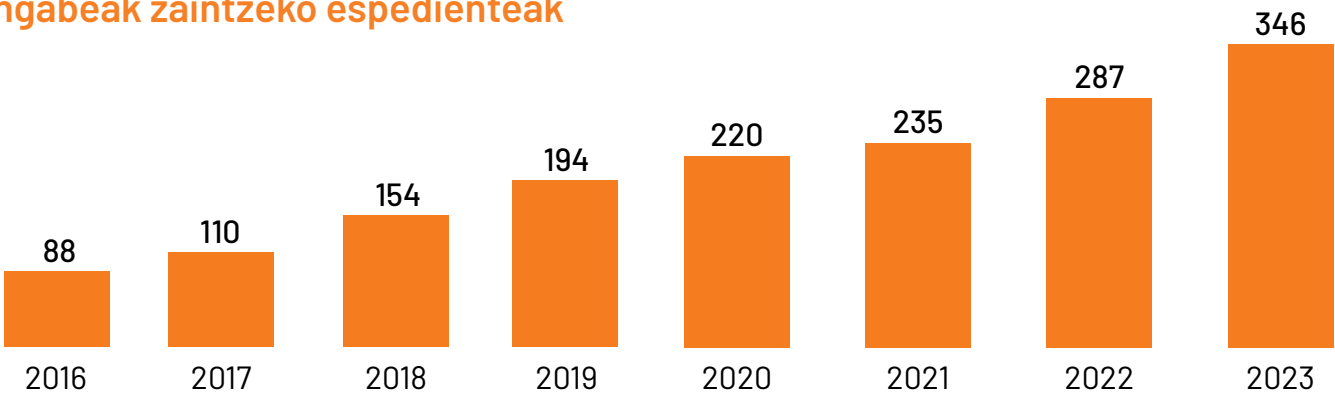
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arrisku-espedienteak

HEA	2022	2023	▲▼ %
Haurdunaldiko arriskuko espedienteen kopurua	1.739	1.840	5,81%
Edoskitze naturalaren garaiko arriskuko espediente kopurua	22	43	95,45%
Guztira	1.761	1.883	6,93%
Tramitatze epea (prestazioa kobratzen hasi arte)	23,30	24,65	5,79%
Batez besteko iraupena (kobratze-egunak)	108	105	-2,78%

Adingabeak zaintzeko espedienteak

HAZA	2022	2023	▲▼ %
HAZA espedienteen kopurua	287	346	20,56%
Batez besteko iraupena (kobratze-egunak)	587	438	-25,38%

Adingabeak zaintzeko espedienteak

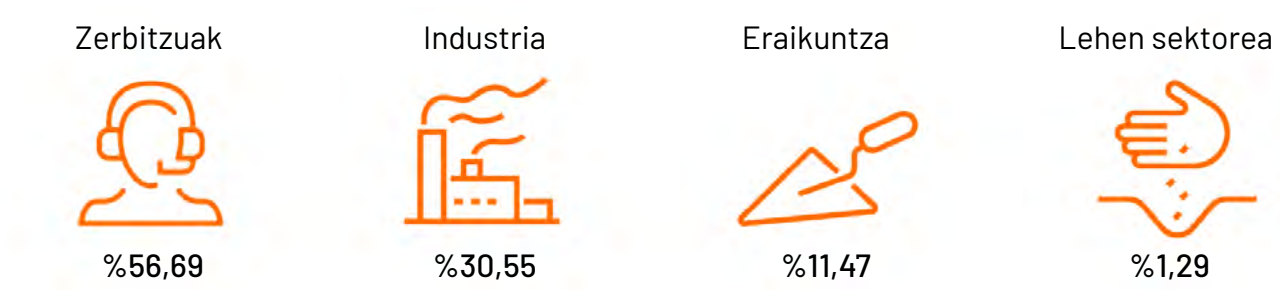


07.06 Laneko istripuak eta gaixotasun profesionalak

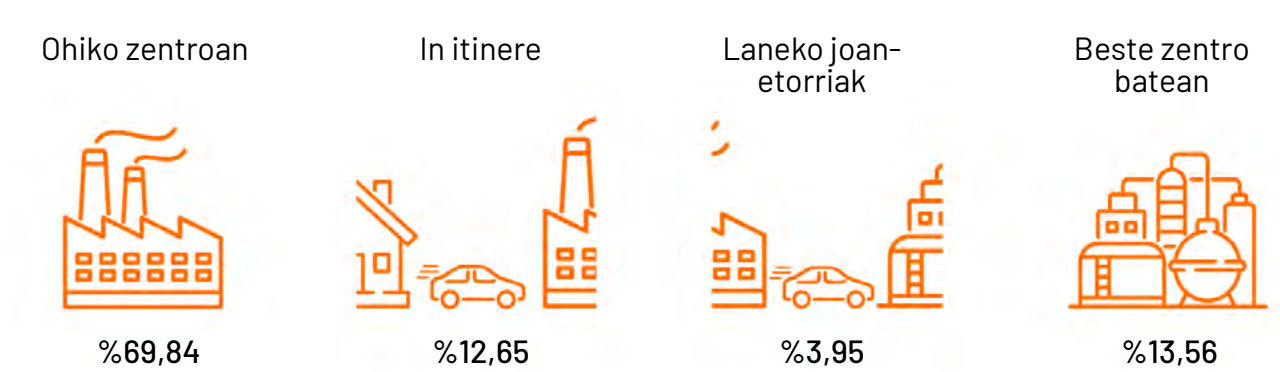
Lan-istripuak

	2022	2023	▲▼ %
Baja duten laneko istripuak	15.649	15.996	%2,22
Baja duten istripuak lanaldian	13.759	13.973	%1,56
Baja duten istripuak in itinere	1.890	2.023	%7,04
Bajarik gabeko istripuak	18.589	18.431	%-0,85
Guztira	34.238	34.427	%0,55

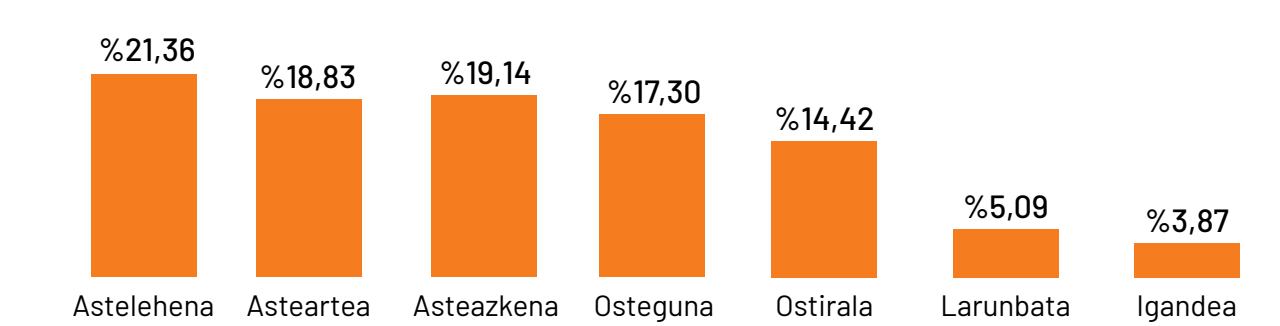
Baja duten laneko istripuak jarduera-sektorearen arabera



Baja duten lan-istripuak, istripua izandako lekuaren arabera



Baja duten lan-istripuak asteko egun bakoitzeko



Istripua nola gertatu zen

	2022	2023
Gainesfortzu fisi oa, trauma psikikoa, erradiazioen, zarataren, argiaren edo presioaren eraginpean egotea	%29,88	%30,28
Geldirik dagoen objektu baten gainean edo kontra zapaltzea	%24,93	%26,46
Mugitzen ari den objektu baten kontra talka egitea edo kolpatzea	%17,44	%18,37
Kontaktua "agente material" ebakitzailer, zorrotz, gogor, zimurtsu batekin	%8,81	%8,78
Harrapatzea, zapaltzea, anputazioa zehaztu gabe	%3,04	%3,45
Korronte elektrikoa, sua, tenperatura ukitzea	%5,39	%2,82
Hozkadak, ostikadak, etab. (animalienak edo pertsonenak). Zehaztu gabe	%2,43	%2,48
Zehaztu gabeak edo bestelakoak	%8,08	%7,36

Gaixotasun profesionalak

Lanbide-gaixotasunak bajari dagokionez	2022	2023	▲▼ %
Baja duten lanbide-gaixotasunak	474	515	%8,65
Bajarik gabeko lanbide-gaixotasunak	489	569	%16,36
Guztira	963	1084	%12,56



Baja duten lanbide-gaixotasunak

Baja duen LGa eragiten duen agentea	2022	2023
Ag. kimikoak	%0,85	%0
Ag. fisikoak: Zarata	%0,42	%0,19
Ag. fisikoak: Jarrera eta mugimendu errepikakorrak	%85,84	%90,49
Ag. fisikoak: Bibrazioak	%0,42	%0,19
Ag. fisikoak: Bestelakoak	%3,38	%2,91
Ag. biologikoak	%1,06	%1,17
Inhalazioa (bestelako substantziak eta agenteak)	%1,90	%1,17
Larruazaleko LG (bestelako substantziak eta agenteak)	%5,71	%3,88
Ag. kartzinogenikoak	%0,42	%0

Bajarik gabeko lanbide-gaixotasunak

Bajarik gabeko lanbide-gaixotasuna eragiten duen agentea	2022	2023
Ag. kimikoak	%0,41	%0,18
Ag. fisikoak: Zarata	%21,68	%17,75
Ag. fisikoak: Jarrera eta mugimendu errepikakorrak	%56,03	%54,66
Ag. fisikoak: Bibrazioak	%0,20	%0,18
Ag. fisikoak: Bestelakoak	%15,95	%16,87
Ag. biologikoak	%1,84	%8,61
Inhalazioa (bestelako substantziak eta agenteak)	%1,84	%1,05
Larruazaleko LG (bestelako substantziak eta agenteak)	%1,64	%0,53
Ag. kartzinogenikoak	%0,41	%0,18

07.07 Prebentzioko jarduerak

Kontzeptua		2022	2023	▲▼ %
Enpresetara bisitak		263	309	%17,49
Istripugarritasun azterketak		754	592	%-21,49
LI eta LGen azterketak		181	226	%24,86
Prebentziori buruzko dibulgazio materialaren hartzaileak		449.040	448.440	%-0,13
Prebentzioari buruzko kontsultak		1.395	1.086	%-22,15
Prebentzio kanpainak		75	64	%-14,67
Prebentzioko Mutualia Ikasgela	Jardunaldi/tailer kopurua	37	41	%10,81
	Parte hartzaileen kopurua	1.015	1.399	%37,83
Mutualia Campus Birtuala	Eskainitako ikastaroen kopurua	58	58	%0
	Parte hartzaileen kopurua	1.407	2.032	%44,42

Mutualiako prebentzio-ikasgela

Mutualiako Prebentzio Ikasgelak 41 jardunaldi eta tailer egin ditu (36 egin zituen 2022an), formatu presentzialean nahiz webinar bidez, eta 163 ordu eskaini dizkie 1.399 parte-hartzaileri (1.015 izan ziren 2022an), gai hauek ardatz hartuta:

- Elikadura osasungarriaren eskola
- Estresa kudeatzeko eskola
- Denbora kudeatzeko eskola
- Loaren eta atsedenenaren eskola
- Ahotsaren eskola
- Segurtasunez gidatzeko eskola
- Absentziak kudeatzeko tailerra
- Etenaldi aktiboaren tailerra
- Muskuluak tonifikatzeko eta deskargatzeko ariketen tailerra
- Jardunaldi teknikoa: Loa eta hark lanarekin duen zerikusia
- Jardunaldi teknikoa: Exoeskeletoak. Erabileraren onurak eta eragozpenak.
- Jardunaldi teknikoa: Adimen artifiziala. Arriskuak eta aukerak
- Prevención10 programa

41 jardueretatik 22 ebaluatu dira, eta guztira 284 inkesta oso jaso dira. 5etik 4,55eko puntuazioa lortu da.



Mutualiako Campus Birtuala

Mutualiaren Campus Birtuala prestakuntza-atari bat da, erabat online funtzionatzen duena. Gora egin du atari horretan eskainitako ikastaro-kopuruak, eta 2023an 58 ikastaroz osaturiko katalogo bat zuen. Nabarmentzekoa da, halaber, iazko ekitaldian 2.032 lagunek eman dutela izena (2022an 1.407 pertsona izan ziren). Guztira 5.396 prestakuntza-ordu egin dira, eta gogobetetasun-indizea 4,07 puntukoa izan da 5etik.

Prebentzioari buruzko argazki-lehiaketa

Mutualiak urtero antolatzen du laneko arriskuen prebentzioari buruzko argazki-lehiaketa bat, pertsonen laneko arriskuen prebentzioaren inguruan kontzientzia sorrarazteko. 2023ko ekitaldian XX. edizioa egin zen. Oraingo honetan, adimen artifiziala hartzen ari den garrantzia dela eta, teknologia horren bidez sortutako irudi onena sarituko duen modalitate berri bat gehitu da, haren algoritmoak ere laneko arriskuekiko "sentikorrak" izan daitezzen. Berritasun horrekin, AArekin sortutako irudi bat saritzen duen munduko lehen lehiaketa bihurtu da.

AAk sortutako 193 argazki eta 48 irudi aurkeztu ziren, eta onenak Mutualiaren "Prebentzio Begiradak" erakusketa ibiltarian sartuko dira.

Era berean, Mutualiak prebentziozko argazkien barne-lehiaketa bat ere egiten du urtero, mutuako langile guztiek parte hartu ahal izateko eta, barrurantz ere, sentsibilizazioa sustatzeko laneko arriskuen prebentzioaren inguruan. Iazko edizioan, 51 argazki jaso ziren.



mutualia

**LAN ARRISKUEN
PREBENTZIOARI
buruzko
2023 XX.
Argazki-lehiaketa**

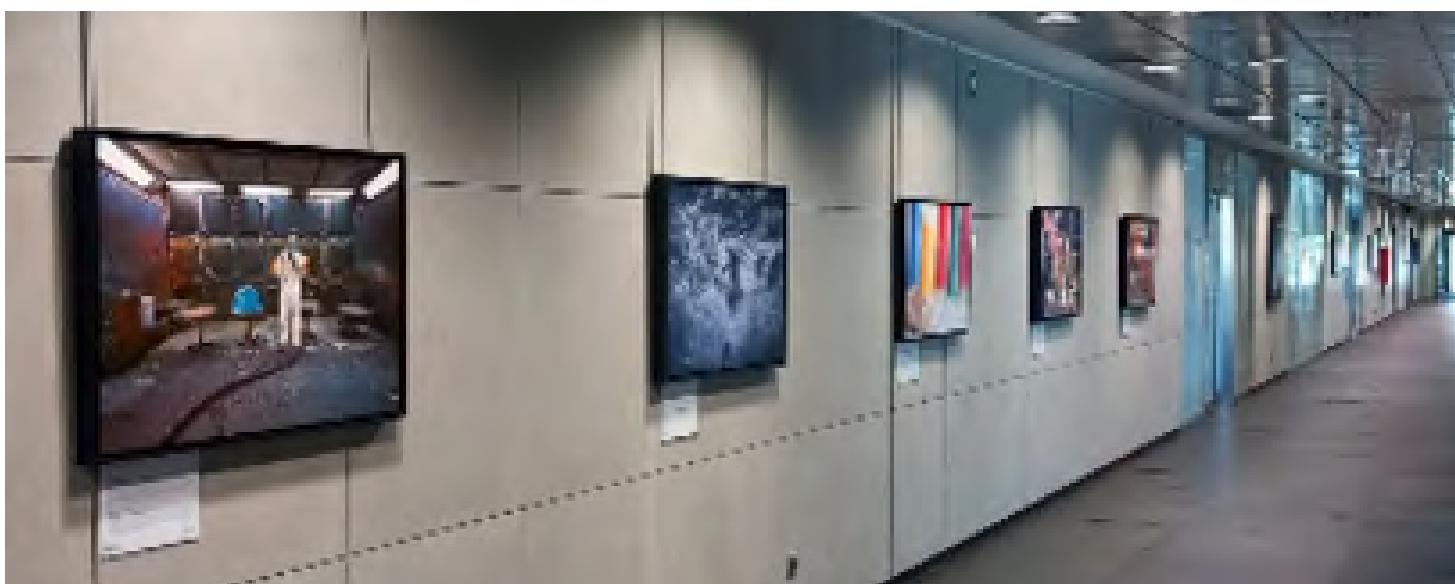
Zure ikuspegia baliotsua da, partekatu!

“Prebentzio Begiradak” argazki-erakusketa

2017an inauguratutako “Prebentzio Begiradak” erakusketa 43 argazkik osatutako hautaketa bat da; Mutualiaren Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Argazki Lehiaketan parte hartu duten 1.200 eta gehiago argazkietatik aukeratuak dira. Erakusketa ibiltaria da, eta enpresa elkartuen eskura jartzen da, EAEko txoko guztietan erakutsi ahal izateko. Erakusketa honen helburua zera da, laneko arriskuen prebentzioaren garrantziaz hausnartzen eta kontzientziatzen laguntzea.

2023an, toki hauetan egon da ikusgai erakusketa:

- Bakioko udaletxean (2023ko urtarrilaren 15etik 30era).
- Euskalduna Jauregian, 2023ko apirilaren 24an eta 25ean egindako Segurtasun eta Osasunari buruzko Nazioarteko V. Biltzarrean.
- EASO Politeknikoa prestakuntza-zentroan (Gipuzkoa), 2023ko apirilean.
- EUSKALTEL (Gipuzkoa) enpresan, 2023ko apirilean.
- Zientzia Medikoen Akademiaren pintura, eskultura eta argazkien erakusketa birtualean parte hartzea, Humanitateen Astearen 50. urteurrenean (2023/02/27tik 2023/03/02ra).



Argazkien bideoa

aurkibidea

OBidean aitorpenak eta Prebentzioko Argazki Sariak banatzeko ekitaldia

Apirilaren 24an, Laneko Segurtasun eta Osasunaren Mundu Eguna baino egun batzuk lehenago (apirilaren 28an izaten da), Mutualiak OBidean aitorpenak eta Prebentzioko Argazki Sariak banatzeko ekitaldia antolatu zuen.

Osalanek Euskalduna Jauregian eginiko Segurtasunari eta Osasunari buruzko Nazioarteko V. Biltzarraren barruan egin zen ekitaldi hori. Mutualiak zenbait jardueratan parte hartu zuen, hala nola exoeskeletoei eta enpresa osasungarriei eskainitako stand banatan eta "Prebentzioaren ikuspegiak" izeneko erakusketan, zeina biltzarrak iraun zuen bi egunetan egon baitzen ikusgai.

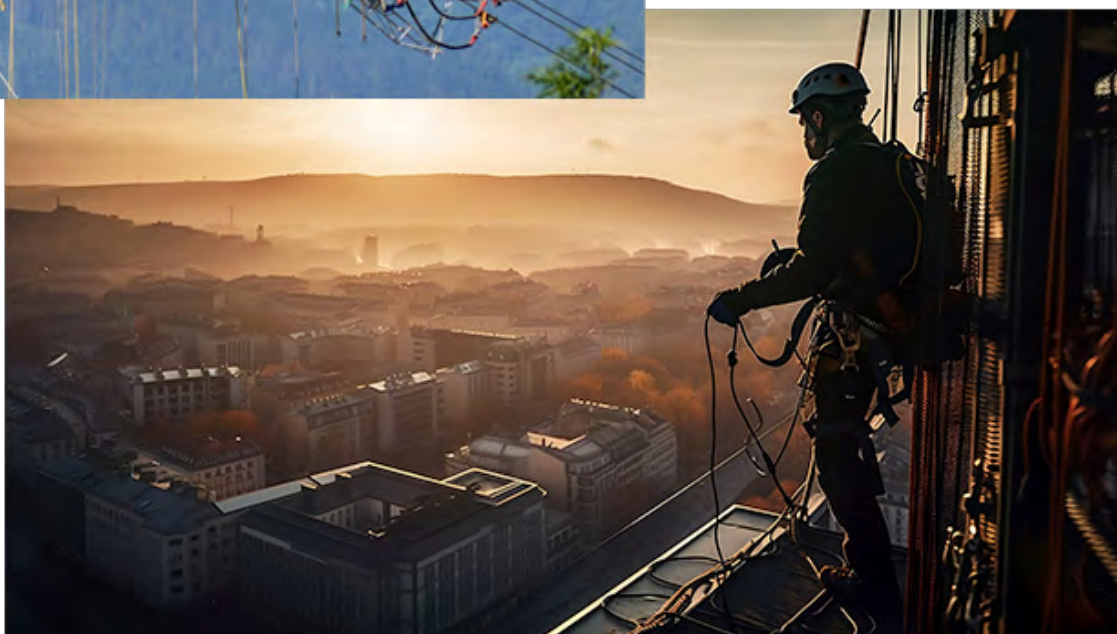
Mutualiaren ekitaldia ponentzia batekin hasi zen ("Adimen artifiziala lan-esparruan: araudia, arriskuak eta aukerak"), Guillermo García González eta Amanda Moreno Solana lan-zuzenbideko irakasleekin. Ondoren, OBidean aitorpenak banatu ziren, non laneko istripuen murrizketan eta laneko arriskuen prebentzioaren kudeaketa bikainean ibilbide luzea duten enpresak nabarmentzen baitira. Honako enpresa hauek jaso zituzten errekonozimenduak 2023an: Voith Paper, Mondi Ibersac, Gara eta Técnicas del Agua Uren.

OBidean aitorpenez gainera, Prebentzioko Argazki Sariak ere banatu ziren. Aurrez esan bezala, iazko edizioan kategoria berri bat sartu zen, adimen artifizialak sortutako irudirik onena saritzeko.



Vértigo argazkia, prebentzioko argazkien kategoriako lehen sariaren irabazlea.

Eraikuntza langilearen laneko ikuspegiak izeneko irudia, adimen artifizialak sortutako irudiaren kategorian irabazle.



07.08 Bezero bakoitzaren tipologia eta egokitutako zerbitzuak

Mutualian mota askotako bezeroei ematen zaie zerbitzua. Bezerotzat hartzen dira enpresak, langileak —prestazio ekonomikoaren eskatzaile gisa edo osasun-zentroetako paziente gisa—, langile autonomoak, etab.

Zerbitzua ematen zaien erakunde- eta pertsona-mota ezberdinek eta Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuek bete behar dituzten arauzko balditzek, etengabe zerbitzuen zorroa berrikustera behartzen dute, bertara egokitzeko eta Mutualian duten esperientzia onena izan dadin saiatzeko.

Mutualiak bere webgunean argitaratu du balioei lotutako zerbitzuen karta, eta kontrastatu daitezkeen konpromiso batzuk ezartzen dira han.

Bezeroen eskura jartzen diren zerbitzu horietako asko tresna digitalekin lotuta daude. Zentzu horretan, 2023ko ekitaldian, hobekuntzak sartzen jarraitu da enpresen eta langileen aplikazioetan eta web-orrian: segurtasun-neurri berriak ezarri dira eta nabigagarritasuna eta irisgarritasuna hobetu dira, eta Mutualiaren zentroen bilatzaile berria nabarmentzen da ororen gainetik.

Web-tresnen artean, estraneta eguneratu da: aplikazio bat 8.900 enpresa eta aholkularitza-zentro laguntzailek baino gehiagok erabiltzen dutena Mutualiarekin lotutako prozesuen eguneroko kudeaketarako.

Zerbitzu eta tresna digitalak garrantzitsuak dira, bezeroen kudeaketa asko errazten dutelako, baina, zalantzarik gabe, gertuko harremanak eta harreman pertsonalak nagusitu eta mantendu egin behar dira; izan ere, hurbiltasuna da Mutualiaren balio garrantzitsuenetako bat.

Bestalde, 2023an Educator proiektua hedatu da. Hainbat bideo eta poster argitaratu dira askotariko gaiei buruz, hala nola: zer egin janaria kontrako eztarritik joanez gero, zer egin begietako istripuak izanez gero, edo nola egin bihotz-biriketako berpiztea pertsona helduekin.

2023an egindako prebentzio-jarduerei buruz aurreko puntuan esan bezala, lan handia egin da absentziak kudeatzeko tresnarekin, eta Mutualia ON (enpresa osasungarria) programa sartu da web orrian zerbitzu guztiekin.

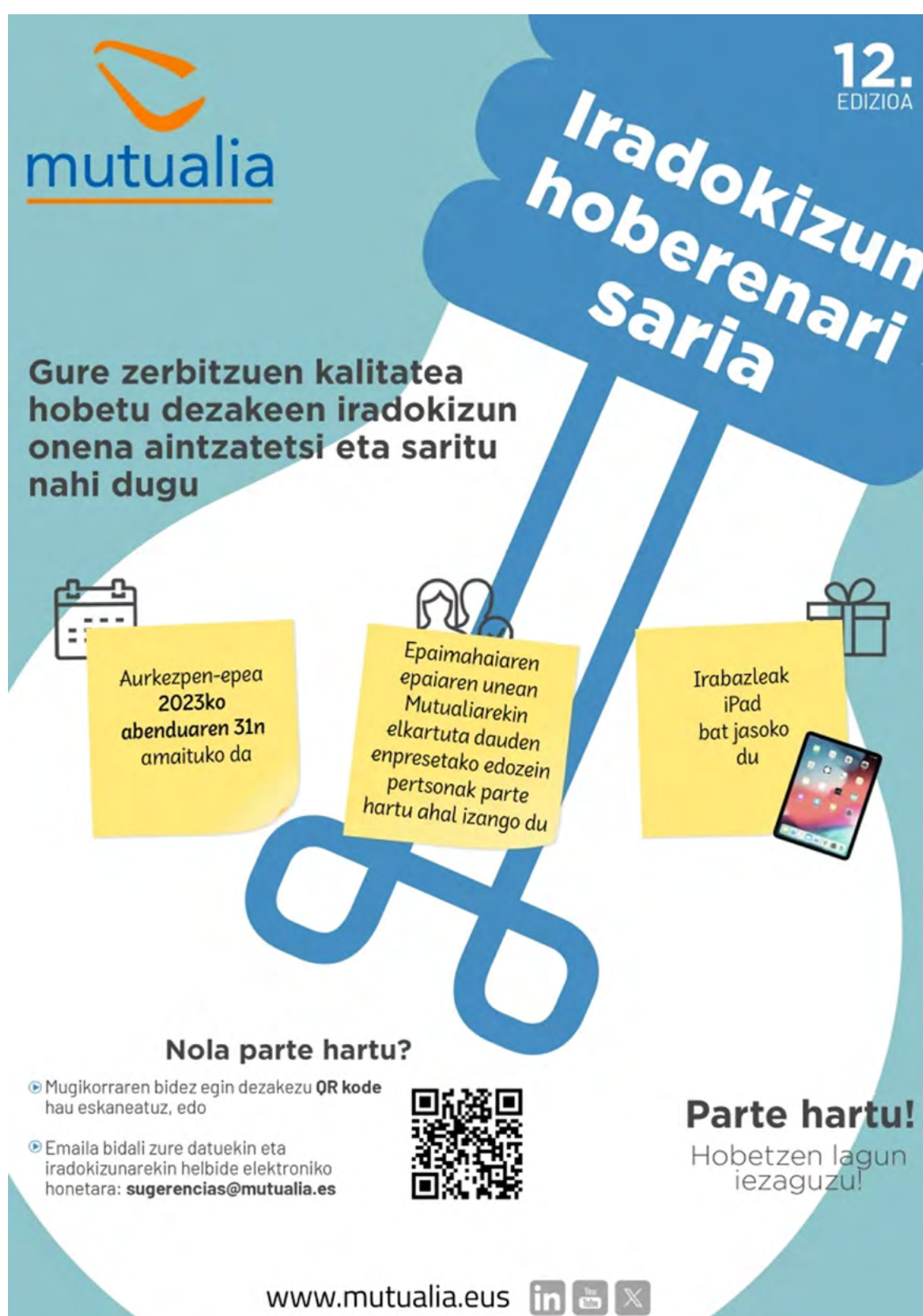
2023ko beste gertakari garrantzitsu bat bezero-esperientziaren metodologiak hedatzea izan da, eta prestakuntza-programa bat egin da Mutualiako pertsonekin, BOGAko B3 eta B4 mailetan integratuta.



Iradozikun Onenaren Saria

Urtero, azken hiruhilekoan, Mutualiak sari bat ematen du bezeroek iradozikunak egin ditzaten ematen diren zerbitzuei buruz. Hobekuntzak identifikatzeko eta zerbitzuen kalitatea hobetzen lagunduko duten ideiak atzemateko bide bat da. Enpresa elkartuetako eta aholkularitza-zentro laguntzaileetako langile guztiei zuzendutako ekimen honek haien inplikazioa eta lankidetzatza bilatzen du.

2023an, sariketaren XII. edizioa antolatu zen. Mutualian Bezeroen Eguna ospatzearekin batera banatu ohi da, eta Mutualiak iradozikuna gauzatzeko konpromisoa hartzen du. Deialdi honetan, Jauregui Ingeniería y Servicios Industriales SA enpresako Javier Gómez Gredillak egin du iradozikun irabazlea, eta haxe proposatzen du: "Mutualiaren estranetean zuzeneko ordainketa-eskaera sartzea, langileek errazago egin dezaten eskabidea, eta sistema horren bidez sartu ahal izatea enpresaren ziurtagiriaren datuak, baita eskatzen den beste edozein dokumentazio ere".



12. EDIZIOA

Iradozikun hoberenari saria

Gure zerbitzuen kalitatea hobetu dezakeen iradozikun onena aintzatetsi eta saritu nahi dugu

Aurkezpen-epaia 2023ko abenduaren 31n amaituko da

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

Irabazleak iPad bat jasoko du

Nola parte hartu?

- Mugikorraren bidez egin dezakezu QR kode hau eskaneatuz, edo
- Emaila bidali zure datuekin eta iradozikunarekin helbide elektroniko honetara: sugerencias@mutualia.es

Parte hartu!
Hobetzen lagun iezaguzu!

www.mutualia.eus   

07.09 Eraldaketa digitala

Mutualiak ondotxo daki zer-nolako balioa duen barne-prozeduretan eta eskaintzen dituen zerbitzuetan berrikuntza eta informazioaren teknologiak txertatzeak.

Gure jarduna etengabeko aldaketa-dinamika batean garatzen da. Horrek eskatzen du beti izan behar dela bilakaera, eta produktu-sorta zabal bat eskaini behar da prozesuen automatizazioaren eta komunikazio-kanal digitalen bitartez, gero eta gehiago eskatzen baitituzte interes-taldeak.

Egoera horretan, Mutualiak 2018-2020 urteetarako lehen transformazio-plana garatu zuen, eta, gaur egun, amaitu berri du 2021-2023 aldirako bigarren plana. Plan horiei esker, gida-programa bat taxutu ahal izan da erakundearen barruan, datozen urteetan abian jarriko diren ekintza guztietarako.

Barne-hausnarketa baten bidez, bost jarduera-eremu zehaztu dira: interes-taldeak, informazioaren kudeaketa, eragiketak, pertsonak, eta, bosgarrenik, azpiegitura eta segurtasuna. Helburuak zehaztu dira eremu horietako bakoitzerako, eta, horiek lortzeko, 105 ekintza/proiektu biltzen dituen plan bat garatu da. Horietatik, 90 ezarri dira 2023ko abenduaren 31n, eta % 86ko betetze-maila lortu da.

Hurrengo orrialdeko koadroan, jasotzen da zer egoeratan dagoen eraldaketa digitaleko plana eremu bakoitzean, eta egoeraren arabera identifikatzen dira ekintzak/proiektuak —ezarrita, garatzen edo ezarri gabe—. Gainera, Mutualiako Berrikuntza Batzordeak zehaztutako irizpideei jarraikiz, ekintza horiek berrikuntza- edo hobekuntza-proiektu gisa identifikatu dira.

Jarraian, eremu bakoitzean egindako jarduera laburbilduko dugu:

Interes-taldeak

Hauek izan dira arlo honetako proiekturik garrantzitsuenak:

- Mutualiaren webguneko funtzionalitateak eta bezeroaren esperientzia hobetzea.
- Urgentziazko txostenak automatikoki euskaratzea adimen artifizialaren bidez.
- Onarpen digitala laguntza-zentroetan, kioskoen bidez.
- Pazienteei mugikorraren bidez egindako inkesta automatikoak.
- Pazienteek irudi erradiologikoak eskuratu ahal izatea Internetetik.

Informazioaren kudeaketa

Aginte-koadroak egiteko eta prozesuak automatizatzeko hainbat proiektu garatu dira, eta kudeaketa hobetzea ahalbidetu dute.

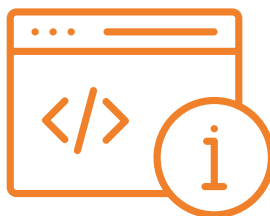
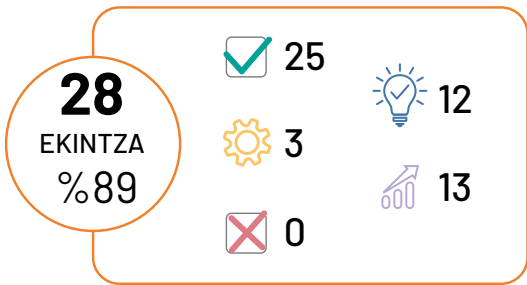
Proiektu horien guztien artean, nabarmentzekoa da adimen artifiziala ezartzea kontingentzia arruntagatiko bajeen alta-data kalkulatzeko —hala, jarraipen zuzenagoa eta efizienteagoa egin dezakegu—. Proiektu hori Mutualiako Batzorde Etikoak ikuskatuta gauzatu da.

Eraldaketa Digitaleko Plana: ekintzen egoera-taula



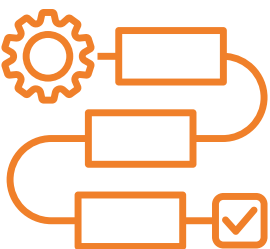
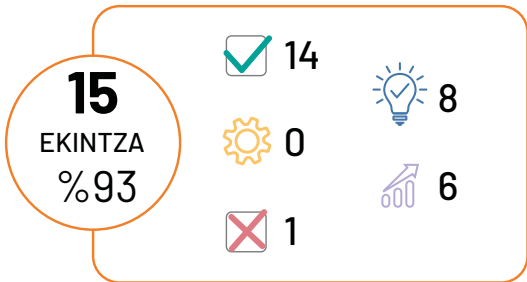
Interes-taldeak

- Gure interes-taldeen artean, kanal digitala bilakatzea gogokoen, bai administrazio-kudeaketetarako, bai haien informazioa kontsultatzeko. (28 ekintza)



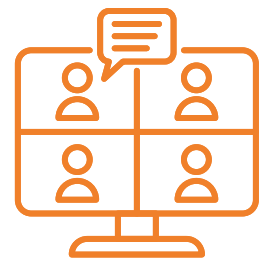
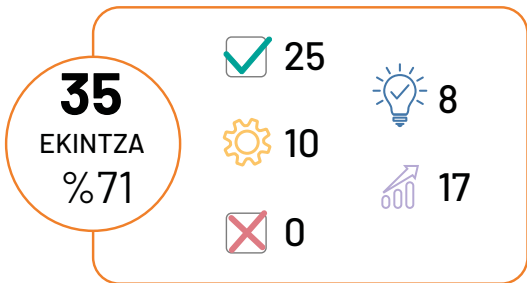
Informazioaren kudeaketa

- Informazioaren eskuragarritasuna eta sarbidea hobetzea, erabakiak hartzeko tresna izan dadin.



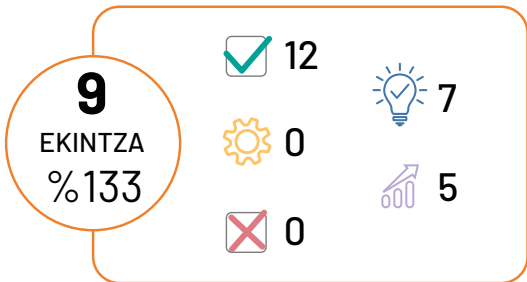
Eragiketak

- Papera ahalik eta gehien murriztea administrazio-kudeaketetan.
- Barne-kudeaketako programak bizkortzea eta automatizatzea.



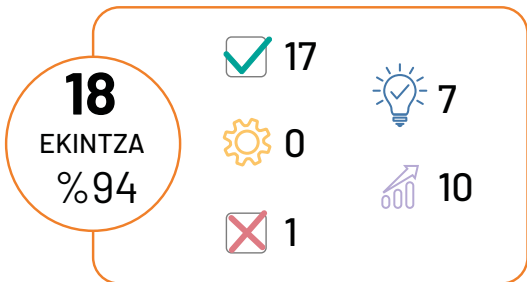
Pertsonak

- Lankidetzat sustatzea, efizienteagoak izateko.
- Laneko gailuetan eta gailu pertsonaletan sarbide segurua erraztea.



Azpiegitura eta segurtasuna

- Zibersegurtasuna areagotzea.
- Beharretara egokitutako baliabideak, ekipamendua eta azpiegitura modernoa jartzea.



✓ Ezarrita

⚙️ Abian

✗ Ezarri gabe

💡 Berrikuntzak

📈 Hobekuntzak



Eragiketak

Papera murrizteko helburuaren barruan, dokumentu-kudeatzaile berri bat ezartzen ari gara; hari esker, modu seguruan digitalizatu daitezke dokumentu guztiak, bai eta haietarako sarbidea kontrolatu ere.

Bestalde, 2023an indartu egin dira robotizazio-prozesuak hainbat arlotan. Horri esker, automatizatu egin dira zereginak, eta, ondorioz, baliabide gutxiago eskatzen dute. Hauek izan dira robotizazio-proiektu garrantzitsuenak:

- Hartu-agiriak erregistratzea gutun ziurtatuak bidaltzean.
- Baldintza-agiriak Estatuaren Kontratazio Plataforman erregistratzea.

Pertsonak

2023an, lanean jarraitu da Microsoft 365 tresnak ezartzeko, eta nabarmen handitu da haien erabilera. Lankidetzak aplikazio horiek integratzea bultzatu da, lana errazteko, batez ere eragiketa-fluxuei dagokienez. Intune instalatu da Mutualiaren datuetara kanpotik sartzen diren ekipoetan, eta horrek bermatu egiten du informazioaren segurtasuna.

Azpiegitura eta segurtasuna

Gero eta zerbitzu digital gehiago eskaintzen denez, etengabe egokitu behar dira azpiegiturak, funtsezko bi alderdi bermatzeko: erabilgarritasuna eta segurtasuna. 2023ko ekitaldian, zenbait proiektu gauzatu dira alderdi horiek bermatzeko.

Hala, errendimendu ezin hobe eskaintzen da zerbitzuetan, baita erabiltzaile-esperientzia ona eta informazioa eskuratzeko segurtasuna ere; era berean, bermaturik geratzen dira konfidentzialtasuna eta babestu egiten da baimenik gabeko sarbideetatik eta erasoetatik.

Premisa horiekin, zerbitzu hauek jarri dira martxan:

- Ekoizpenean ezarritako zerbitzuen kalitatea hobetzeko proba-inguruneak sortzea.
- Ebakuntza-gela gailu mugikorrean, zitazioak eta ebakuntza-gelaren plangintza ikusteko aukera eskaintzen duena.
- Aldaketak eta programa berriak abian jartzeko zerbitzu automatizatua.
- Belaunaldi berriko bideozaintza Henao eta Mirakontxako zentroetan, Tomas Zumarraga Doatsuaren kaleko bereizmen handiko ospitalean lehendik dagoenari gehituta.
- Wifi azpiegitura berria; WIFI 6 estandar berrietara egokitu da zerbitzua eta babes-neurri aurreratuak txertatu dira.
- Switchak berritu dira, funtsezko elementuak baitira kalitate eta segurtasun handiko sareko komunikazioak lortzeko.
- Datu-baseak bateratzea eta monitorizatzea; horri esker, alertak jasotzen dira errendimendu-galeraren zantzuak direnean, eta aurreratu egiten dira ekintza zuzentzaileak, zerbitzua erabilgarritasun- eta segurtasun-parametro optimoetan edukitzeko.

Ildo estrategiko 04



08. Osasunaren zaintza, segurtasuna eta babes ekonomikoa humanizatzea

08.01 Prestazio bereziak

Mutualiak sentikortasuna eta konpromisoa erakutsi du bereziki zaugarriak diren egoerei arreta emateko, kontuan hartuta zer ondorio izan ditzakeen lan-istripu edo gaixotasun profesional batek hala hura jasan duenarengan nola haren familiakoengan. Halako kasuetako premieierantzuteko, Prestazio Berezien Batzordeak zorrotz baloratu ditu 2023an aurkeztutako eskaera guztiak, eta gizarte-laguntzako prestazioak onartu ditu abenduaren 7ko 1993/1995 Errege Dekretuaren 67bis artikuluan ezarritako betekizunak betetzen dituztenentzat –Errege Dekretu horrek onesten du Laneko Istripu eta Gaixotasun Profesionaleen Mutualitateen Gizarte Segurantzarekiko elkarlanari buruzko Erregelamendua–.

2023ko ekitaldian, 358.027,76 €-ren gizarte-laguntzako prestazioak aitortu zitzaizkien zaugarritasun berezian zeuden 499 pertsonari. Horrek esan nahi du % 185 premia gehiago artatu zirela aurreko ekitaldian baino, orduan 175 eskari onetsi baitziren.

Prestazio Ekonomikoen Batzordeak komunikazio-lan handia egin du laguntza horien berri emateko. Guztira, aldi baterako ezintasuneko egoeran zeuden eta prozesu horretan batez besteko alditik gora zeramaten langileei 505 eskutitz bidali zitzaizkien, eta ESKUTIK taldeak (gure bitartekotzarako osasun-unitateko langileek, kanpoko bitartekoek eta prestazio ekonomikoen arloko gizarte-langileek osatutakoa) arreta pertsonalizatua eman zien larritasun medikoak edo gizarte-zaugarritasunak zirela-eta bereziki larriak ziren kasuei.

Lantalde honen eginkizuna da eskatzaileei sor dakizkiekeen beharrak baloratzea eta laguntza psikosoziala eta aholkularitza ematea, informazioa eman ahal izateko erabiltzaileek jaso ditzaketen askotariko laguntzei buruz, izan gure erakundearen aldetik jaso ditzaketenak

Prestazio Bereziak Batzordeak emandako laguntzen kopurua eta zenbatekoa

GSAZN ebazpenaren katalogoa	2022		2023	
	Zk	zenbateko	Zk	zenbateko
Ospitaleratzearekin lotutako gastuak	48	13.315,45 €	317	32.453,54 €
Arautu gabeko protesiak eta laguntza teknikoak	7	10.103,53 €	9	20.866,62 €
Arautu gabeko tratamendu medikoak edo terapiak	7	8.317,28 €	50	54.807,63 €
Lanbide-prestakuntzako eta gizarteratze eta laneratzeko ikastaroak	0	- €	4	12.866,58 €
Ohiko etxebizitzan oztopoak kentzeko laguntza	2	12.674,99 €	3	19.157,56 €
Ibilgailua egokitzeko laguntza	0	- €	2	6.431,89 €
Etxeko laguntza EBOJetarako	9	28.872,37 €	15	42.323,43 €
Heriotza-sorospeneke osagarria	19	74.286,68 €	19	47.600,54 €
Ohiko etxebizitzaren alokairua ordaintzeko laguntza	49	122.345,75 €	43	69.844,77 €
Ohiko etxebizitzaren hipoteka amortizatze laguntza	34	67.618,75 €	37	51.675,20 €
Guztira	175	337.534,80 €	499	358.027,76 €

(eskaerak batzordeankudeatuz), izangizarte-zerbitzuensare publikotik eskuratutako zaketak.

Bereziki garrantzitsuak dira ohiko etxebizitzaren hipoteka edo alokairua ordaintzeko emandako 80 laguntzak. Laguntza horiek eman zitzaizkien enplegua galdu duten edo kontingentzia profesionalen ondoriozko epe luzeko baja medikoetan sortutako zaurgarritasun ekonomikoko egoera antzekoan egon direnei eta baita haien kausadunei ere, kontingentzia profesionalengatik heriotzak gertatu diren kasuetan. Laguntza horien batez besteko zenbatekoa 1.519 euro baino gehiagokoa izan da, eta helburua izan da pertsona horiek diru-sarrera ekonomiko gutxiago izan dituztenean hipoteka-maileguaren edo alokairuaren kuotak ordaindu ahal izatea, eta ekiditea gizarte-bazterketako arrisku-egoerak sortzea.

Gainera, izan da babes berezia jaso duen beste kolektibo bat ere, baliaezintasun handia zuten edo ospitaleko alta jaso ondoren eguneroko jarduerak egiteko (norbere higieena, garbiketa, janaria...) langile kualifikatuen laguntza behar izan zuten 15 pertsonak osatua. Helburu horretarako, 42.323 euro bideratu ziren 2023an. Gure kolektibo babestuaren ongizatean eragin handia duen beste jarduera bat da istripu bat izan duten eta ondorio larriak izan dituzten pertsonen etxebizitzetan edo ibilgailuetan oztopo arkitektonikoak egokitzea eta kentzea. Horretarako, 25.589,45 euro erabili dira.

Bereziki zorigaiztokoak diren egoeretan ere esku hartu du Mutualiak; besteak beste, lan-istripuen edo gaixotasun profesionalen ondoriozko heriotzetan. Guztira, 47.601 euro eman dizkie bizia galdu duten 19 pertsonaren ehorzketa-gastuen kargu egin ziren senideei.



08.02 Eraikinak eta instalazioak

Erabiltzaile guztientzako eraikin seguruak, erosoak eta irisgarriak izatea lehentasunezkoa da Mutualiarentzat, eta hori guztia irisgarritasun-irizpide aurreratuenak betez egiten da.

2023ko ekitaldian hainbat obra eta mantentze-lan egin dira, instalazioak egokitu dira eta zerbitzuen humanizazio-lanak gauzatu dira; besteak beste, hauek:

Bizkaia

- Henaoko egoitza operatiboa: 5. solairuko teilatu-hegala eta fatxada konpontzea.
- Erandioko laguntza-zentroa: Laguntza-zentroko errehabilitazio-eremua eraberritzea, espazio gehiago emateko eta errehabilitazio-eremuaren banaketa hobetzeko. Kabinetako bat kendu zen, boxaren itxitura kendu zen eta kontraste-bainuak birkokatu ziren. Bezeroarentzako harrera- eta arreta-guneko mostradorea birmoldatzea, irisgarritasun-araudia betetzeko. Eskudel bat jarri da altuera bikoitzean, errehabilitazio-eremura sartzeko arrapalan.
- Basauriko laguntza-zentroa: Zentroaren sarrerako atea aldatu zen: ate automatiko bat instalatu zen irisgarritasun-araudia betetzeko, eta, horri esker, errazago irekitzen da, gainera.

Araba

- Laudioko laguntza-zentroa: Zentroko gela bat garbitu eta berrantolatu zen, beheko solairuan mota guztietako tresnen biltegi gisa erabiltzen zena, eta, hala, gure zentroan espazio garbi eta ondo aprobetxatu bat izatea lortu da.
- Gasteizko BHO: Zerkabarren kaleko lokala material sanitarioa biltegitratzeko egokitzea. Gainera, bereizmen handiko ospitaleko sabai-leihoaren gainean mantentze-lanak egiten dituzten pertsonen segurtasuna bermatzeko, pasabide mugikor bat instalatu da.

Gipuzkoa

- Mirakontxako bulegoetako egoitza soziala: Klimatizazioa hobetzeko lanak, erosotasuna eta energia-efizientzia hobetzeko. Gainera, espazioak banatzeko manpara bat instalatu da, informazio-sistemen eta prestazio ekonomikoen arloaren akustika independizatzeko eta hobetzeko.

Bestalde, gure instalazioak pertsona guztientzat irisgarriak izateko helburuarekin bat etorritik, jarduera hauek egin dira:

- Podotaktikak instalatu dira hainbat laguntza-zentrotako zoladuran (Erandio, Basauri, Santurtzi, Iurreta, Zamudio, Laudio, bereizmen handiko ospitalea, Beasain, Irun eta Eibar), hasi zentroen sarbidetik eta pazientearen harrera- eta arreta-eremuraino. Instalazio horren helburua da funtsezko informazioa ematea ikusmen-desgaitasuna edo mugikortasun murriztua duten pertsonen, eta modu seguru eta autonomoan ibiltzeko aukera ematea gure zentroetara iristen direnean.
- Zenbait zentrotan, makuluak jartzeko euskarriak instalatzea mostradoreetan.

Ekintza horiek guztiek hobetu egiten dituzte instalazioak, eta, gainera, lagundu egiten dute Mutualiako zentroen irisgarritasun-ziurtagiria berritzeko bidean. Ziurtagiri horiek urtero berrikusten dira.



08.03 Pertsonak osasun-laguntzaren erdigunean

Osasun-laguntzaren Humanizazio Plana eskaintzen dugun arretari balioa gehitzeko konpromiso aktibo bat da, eta, horregatik, ibilbide-orri bat lantzen ari gara Mutualia hobetu eta erreferente gisa finkatzen jarraitzeko. Era berean, patologiez harago, pertsonei arreta emateko kultura bultzatzen da, mutualistek senti dezaten modu berdingabe eta pertsonalean tratatzen ditugula.

Ekintza eta proiektu horiek erakusten dute Mutualiak konpromiso sendoa duela hobekuntza jarraituarekin eta kudeaketa aurreratuarekin, eta baita osasun-arlo osoan estilo koherente eta partekatua lortzeko nahiarekin ere, erabiltzaileekiko errespetuaren eta haiek kontuan hartzearen erakusgarri. Aurrekoa lortzeko, pertsona abiapuntutzat hartzen duten ekintzak sustatzen dira, eta, ahal den heinean, ekidin egiten dira deshumanizazioa errazten duten efektuak, hala nola teknifikazioa, langileak aldatzea, txandakako lana eta osasun-langileak eta pazienteak bereizten dituzten egiturak.

H espazioa

Humanizazioak ez dio eragiten osasun-laguntza emateko moduari bakarrik. Humanizazioa osasun-espazioetan ere lantzen da, espazio horiek atseginagoak eta erosoagoak izan daitezzen; adibidez, nola iragan ohiko itxarongelareneredutik "Hespazioko" itxarongela batera, non paziente zein laguntzaileak etxean bezala sentitzen baitira. Horrelako itxarongela bat Mutualiaren Pakea Klinikari dago.

Sueño

Ospitaleratuta egotean atsedean hartzeak, erosotasun-mailan eragiteaz gain, errekupeazio-aldiak hobetzen ditu. Mutualia Sueño proiektuari atxikita dago, zeinaren helburua baita ospitaleratuta daudenen loa erraztu eta zaintzea. Proiektua Karlos III.a Osasun Institutuko Osasun Zaintzen Ikerketa Unitateak sustatu du.

2023an zenbait neurri hartu ditugu ospitaleratuta zeudenen gaueko atsedena errazteko, eta ospitaleratzeko aukera duten Mutualiaren bi klinikatan ezarri genituen; atsedenean gehien eragiten duten faktoreak landu genituen, argia eta zarata hain zuzen ere. Hala, beharrezkoak ez diren argiak itzaltzen dira, geletako ateak ixten dira, begi-maskarak banatzen ditugu, korridoreetan hitz egitea ekiditen da, eta tresnak eta gurdien gurrilak egokitzen dira ahalik eta zaratarik txikiena egin dezaten.



Zeinuka

Eraikinak bezero guztientzako irisgarri egiteko konpromisoa agerikoa da, baina irisgarritasuna hori baino askoz ere gehiago da, eta Mutualiak oso kontuan hartzen du hori.

Zeinuka proiektuak kalitatezko osasun-arreta segurua bermatzen die gorrei eta entzumen-defizita dutenei.

Gaur egun, zeinu-hizkuntzako titulua eta prestakuntza duten 9 pertsona erreferente daude Mutualian, eta talde batek kudeatzen ditu gorren beharrak, haiei erantzuteko eta helburua lortzeko mekanismoak integratzeko.

Gorrek zeinu-hizkuntzan Mutualiako norekin komunikadaitezkeen jakindezaten, identifikazio-txapa batzuk egin ditugu.



08.04 Asistentziaren kalitatea eta pazienteen segurtasuna

Oso maila onean daude asistentziaren kalitatea neurtzen duten adierazleak. Kirurgiarako edo probetarako itxaronaldi batzuk luzatu egin dira zertxobait (kirurgietarako itxarote-zerrenda, erresonantzia egiteko itxarote-denbora, 20 minutu baino gehiago itxaroten duten pazienteen ehunekoa). Osasun-langileen plantilletako gabeziak dira batez ere horren arrazoia. Hala ere, kalitate- eta irisgarritasun-maila altuko tarteetan jarraitzen da.

Gero eta kirurgia gehiago egiten dira eguneko ospitalean, prozesu kirurgikoen anbulatorizazio-ehunekoaren hazkundeak erakusten duen bezala.

Osasun laguntzaren kalitatearen adierazleak

Adierazlea	2022	2023
Ebakuntza egiteko itxarote-zerrendako egunak	9,25	9,02
Pazienteek ospitaleratuta egiten duten batez besteko denbora (egunetan)	2,64	2,56
Antolakuntzaren ondorioz atzeratutako ebakuntzen tasa	%1,29	%1,36
Errehabilitazioko kontsultarako atzerapen-egunak	1,75	2,34
Fisioterapiarako atzerapen-egunak	1,63	1,68
Baja-prozesuen batez besteko iraupena, Fisioterapian	44,6	49,39
Kontsulta baterako 20 minututik gora itxaroten duten pazienteen ehunekoa	%6,41	%6,71
Kirurgia-prozesuen anbulatorizazioen %	%63,28	%58,36
Gaixo ibiltarien %	%64,93	%61,28
Erresonantzia magnetikoa eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	3,28	3,68
Ekografia eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	7,08	7,81
Proba biomekanikoa eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	10,07	10,87
Larrialdietan edo lehen kontsultan arreta jasotzeko itxaronaldia (minututan)	8' 56"	11' 45"
Ondorengo kontsultetan arreta jasotzeko itxaronaldia (minututan)	6' 24"	7' 47"

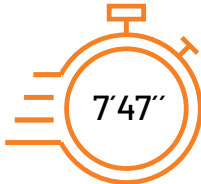
Osasun laguntzaren kalitatearen adierazle nabarmenak



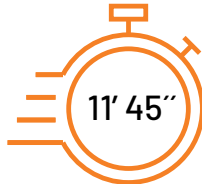
Ebakuntzarako itxaronaldia (egunetan)



Erresonantzia magnetiko baten emaitzak jasotzeko itxaronaldia (egunetan)



Ondorengo kontsultetan arreta jasotzeko denbora (minututan)



Larrialdietan arreta jasotzeko denbora (minututan)



Pazienteen segurtasunaren adierazleak

Adierazlea	2022	2023
Berriro ebakuntza egin beharreko kasuen tasa	%2,64	%4,58
Berriro ospitaleratu beharreko kasuen tasa	%0,10	%0,68
Transfusioen ondoriozko erreakzioen tasa	%0	%0
Alta ematean eskura emandako alta-txostenen ehunekoa	%99,70	%100
PSari buruzko gida berrien edo berrituen kopurua	3	4
Presioagatiko ultzeren tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0	%0,00
Erarikoen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0	%0,06
Gernubideen infekzioen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0,05	%0
Zainetako kateterragatiko infekzioen tasa, ospitaleratutako pazienteetan	%0	%0
Zauri kirurgikoen infekzioen tasa	%0,78	%0
Asistentzia sanitario anbulatorioarekin lotutako infekzioen tasa	%0	%0
Osasun-asistentziarekin loturiko infekzioen tasa	%0,76	%0
Egindako Checklist kirurgikoen ehunekoa	%100	%100
Dauden baimen informatuen ehunekoa	%98,90	%99,70
Behar bezala betetako baimen informatuen tasa	%98,50	%98,40
Jakinarazpen Sistemaren bidez jakinarazitako segurtasun-gorabeheren kopurua	24	25



08.05 Bezeroen Defentsa Erakundea

Bezeroen defendatzailearen figura 2019an sortu zen, eta haren helburua da Mutualiaren prestazio ekonomikoak edo osasun-zerbitzuak jaso dituzten enpresei eta haietako langileei zerbitzu ona ematen zaiela zaintzea, haiei emandako zerbitzuen karta betez. Haren zereginetako bat da eraginpeko arloetako arduradunek jasotzen dituzten kanpoko kexen, erreklamazioen eta eskertzen esleipena kudeatzea.

Mutualian jasotzen ditugun kexa eta erreklamazio guztiei idatziz erantzuten diegu, eta 2023an erantzuteko batez besteko epea 8,71 egunekoa izan zen. 2023an, 459 kexa jaso genituen, eta, kontuan hartuta 503.006 zerbitzu-prestazio egin zirela (osasun-arreta, prestazio ekonomikoen eta prestazio berezien eskaerak eta prebentzio-jarduerak), jasotako kexen portzentajea % 0,09koa da (hau da, emandako 10.000 zerbitzuko 9,13 kexa).

Bestalde, 134 esker on jaso dira 2023an, neurketa egiten denetik jasotako aintzatespen-kopururik handiena.

Kexa eta erreklamazioen arrazoiak

Arrazoiak	2022	2023	▲▼ %
Kontingentziaren kalifikazioarekiko desadostasuna	88	106	%20,45
Osasun-arreta desegokia	62	83	%33,87
Alta ematearekiko desadostasuna	59	63	%6,78
Jasotako tratuarekiko desadostasuna	58	63	%8,62
Beste batzuk	40	37	%-7,50
Osasun-arreta. Tratamenduarekiko desadostasuna	37	27	%-27,03
Garraioa	20	21	%5,00
Asistencia sanitaria. Informe médico	21	18	%-14,29
Osasun-arreta. Emandako arreta atzeratzea	3	15	%400
Prestazio ekonomikoak	2	11	%450
Osasun-arreta. Diagnostikoa	11	8	%-27,27
Haurdunaldiko eta edoskitze naturaleko arriskua (HEA)	1	2	%100
Instalazioak	2	2	%0
LAJE	0	2	100%
Ondarezkoak, kalte-galerengatik	1	1	%0
Guztira	405	459	%13,33

GRI
2
25

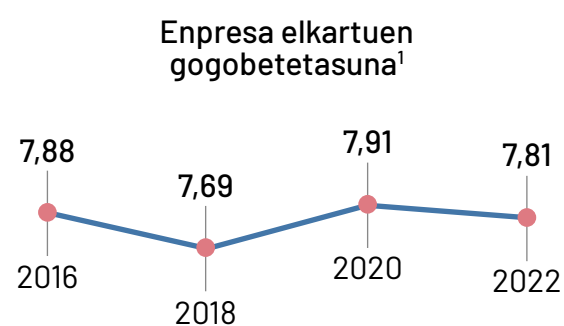
GRI
418
1

08.06 Gogobetetze-indizeak

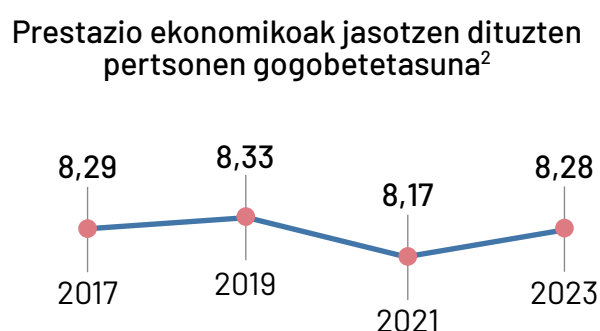
Mutualiarekin harremana duten pertsonen asebetetze maila neurtzeko modurik zorrotzena kolektibo bakoitzari bideratutako inkestak era sistematikoan egitea da, jomugatzat hartuta Mutualiaren osasun-zerbitzuetan artatu dituztenak, prestazio ekonomikoak jaso dituztenak edo zerbitzuen kudeaketan bitartekari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

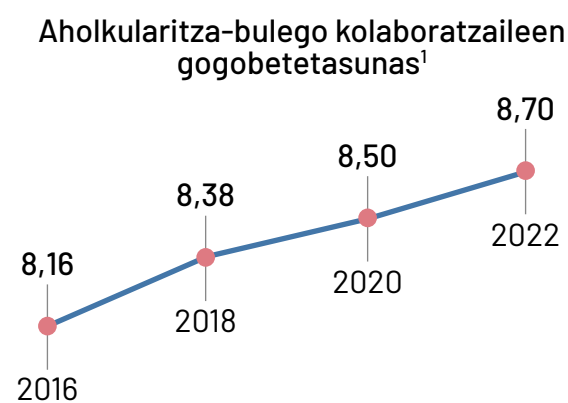
Azken 4 urteetako asebetetze-inkesta guztien emaitzak



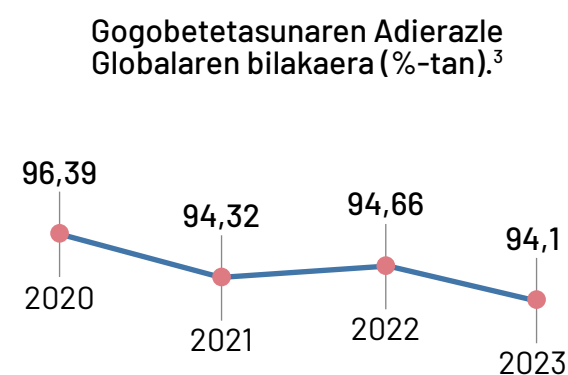
(1) 1etik 10era bitarteko puntuazioa. Bi urtean behingo inkesta



(2) 1etik 10era bitarteko puntuazioa. Bi urtean behingo inkesta



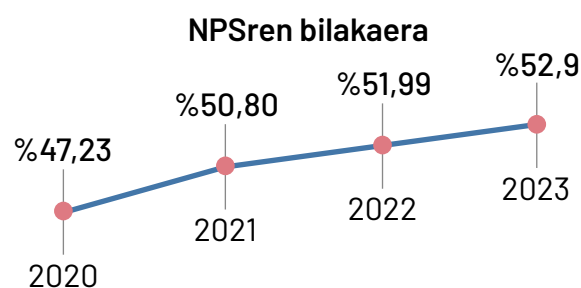
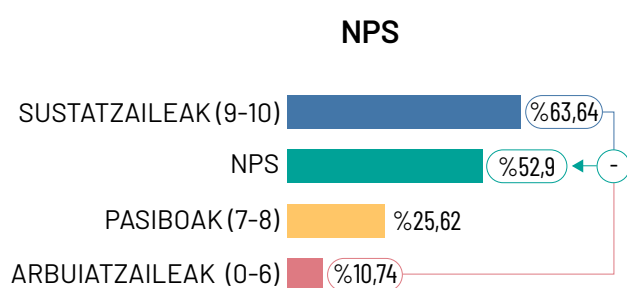
(1) 1etik 10era bitarteko puntuazioa. Bi urtean behingo inkesta



(3) 1etik 10era bitarteko puntuazioa. Etengabeko inkesta Kontingentzia profesionalaren ondoriozko osasun-laguntzari buruzkoa

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.

Gomendio Garbiaren Indizea (NPS) 2023 eta bilakaera





09. GRI – Global Reporting Initiative

OROKORRA						
GRI 2: 2021EKO EDUKI OROKORRAK						
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	MIT	GJH
2-1	Antolaketari buruzko xehetasunak	26 28	Mutualia, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduen 2 zenbakiko mutua Mirakontxa, 7 20007 Donostia (Gipuzkoa) Jarduera-eremua, EspainiaXX		6 ,7	
2-2	Jasangarritasun-txostenen aurkezpenean sartutako erakundeak	26	Mutualia, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduen 2 zenbakiko mutua			
2-3	Txostenaren xede-aldia, maiztasuna eta harremanetarako puntua	2 10	2023ko memoria, 2024an argitaratua (uztailak 19) Urtero egiten da. dircom@mutualia.es			
2-4	Informazioa eguneratzea		Ez da eguneratu informazioa, aurreko txostenei dagokienez			
2-5	Kanpo-egiaztapena	10 11 156	Bi urtean behin egiten da. AENOR etxeak egin du memoria honi dagokiona.			
2-6	Jarduerak, balio-katea eta bestelako merkataritza-harremanak	26 50	9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena, zeinak Espainiako ordenamendu juridikora ekartzen baititu Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/24/EB eta 2014/24/EB zuzentarauak, 2014ko otsailaren 26koak. Jarduera-eremua: estatu osoan.			
2-7	Langileak	63 65	% 100 norberaren konturako langileak, juridikoki aitortuak. Urtean zehar ez da izan aldaketa nabarmenik pertsona-kopuruan		6	8 eta 10
2-8	Enplegatuak ez diren langileak		79		6	
2-9	Gobernantza-egitura eta osaera	16 17 18 19 20 23 24	Zuzendaritza Batzordea: % 44,44 emakumeak Batzorde Betearazlea: % 80 emakumeak			

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
MIT: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: GJH kopuruaXX

OROKORRA						
GRI 2: 2021EKO EDUKI OROKORRAK						
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	MIT	GJH
2-10	Gobernu-organo gorena izendatzea eta hautatzea	17 18 19	Zuzendaritza Batzordearen antolaketa eta funtzionamendurako barne-erregelamendua			5 eta 16
2-11	Gobernu-organo goreneko presidentea	17	Presidenteak ez du kargu betearazlerik.			
2-12	Gobernu-organo gorenaren eginkizuna inpaktuen kudeaketa ikuskatzeari loturik	17 40				
2-13	Inpaktuak kudeatzeko erantzukizuna eskuordetzea		Zuzendari kudeatzaileak zuzenean eta hilero ematen dio Batzorde Betearazleari erakunderako garrantzitsuak diren gai guztien berri, eta Zuzendaritza Batzordeak hiru hilean behin ebaluatzen ditu gai garrantzitsuak. Mutualiaren helburu orokorrak lortzeko beharrezkotzat jotzen bada, beharrezko irizpideak eta jarraibideak eman ahal izango zaizkio zuzendari kudeatzaileari.			
2-14	Gobernu-organo gorenaren eginkizuna jasangarritasunari buruzko txostenak aurkeztea		Zuzendaritza Batzordeak, mutualitatearen zuzeneko gobernu gisa jarduten duen organoa den aldetik, legez aitortuta dauka erakundearen martxa onerako beharrezkotzat jotzen dituen ohiko eta ezohiko neurri guztiak hartzeko ahal. Horretan oinarrituta ezartzen ditu erakundearen xedea eta politikak, garapen jasangarriarekin loturiko helburuak, eta , orobat, misioa, ikuspegia eta balioak.			
2-15	Interes-gatazkak		Zuzendaritza Batzordeko kideei eragiten dieten bateraezintasunak eta debekuak Gizarte Segurantzaren Lege Orokorrean daude araututa, zeinaren testuategina urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onetsi baitzen. Organo horretako kideek eta mutualitateko zuzendari kudeatzaileak adierazpen pertsonal bat sinatzen dute, erregelamenduak eskatzen duen bezala, eta han adierazten dute ez dutela bateraezintasunik eta badutela kargua betetzeko debekuen berri.			16
2-16	Kezka kritikoak komunikatzea		Zuzendari kudeatzaileak erakundearentzat garrantzitsuak diren gai guztien berri emango die Zuzendaritza Batzordeko kideei. 2023an ez zaio kezkarik planteatu Zuzendaritza Batzordeari ohiko gai-zerrendetatik kanpo.			16

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
MIT: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: GJH kopuruaXX

OROKORRA						
GRI 2: 2021EKO EDUKI OROKORRAK						
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	MIT	GJH
2-17	Gobernu-organo gorenaren ezagutza kolektiboak		Zuzendaritza Batzordearen antolaketa eta funtzionamendurako barne-erregelamendua			
2-18	Gobernu-organo gorenaren jarduna ebaluatzea		Gobernu-organo gorenaren eginkizunak legez eta erregelamenduz daude ezarrita.			
2-19	Ordainsari-politikak	23	35/2014 Legea 8/2015 ELDa Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioak erabakitzen ditu Zuzendaritza Batzordeko kideen ordainsariekin zerikusia duten gai guztiak.			
2-20	Ordainsariak zehazteko prozesua	20 23	35/2014 Legea 8/2015 ELDa Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioak erabakitzen ditu Zuzendaritza Batzordeko kideen ordainsariekin zerikusia duten gai guztiak. Zuzendari kudeatzailearen eta goi-zuzendaritzako eginkizunak betetzen dituzten langileen ordainsariak gehieneko muga batzuei lotuta daude; hain zuzen ere, enpresa-sektore publikoko eta beste erakunde batzuetako arduradun eta zuzendari nagusien ordainsari-araubidea arautzen duen martxoaren 5eko 451/2012 Errege Dekretuak ezartzen ditu muga horiek talde bakoitzerako.			
2-21	Urteko guztizko konpentsazio-ratioa		Mutualiako batez besteko soldataren aldean, gehieneko soldataren ratioa 3,33 da (legez araututako parte aldakorra barne hartuz gero, 4,16 da). Gehieneko soldataren ratioa gutxieneko soldataren aldean 5,54 da Mutualiako langileen artean (legez araututako parte aldakorra barne hartuz gero, 6,92 da).			
2-22	Garapen jasangarriaren estrategiari buruzko adierazpena	7 9 31				
2-23	Konpromisoak eta politikak	27 30 31 46	https://corporativo.mutualia.eus/eu/etika-eta-gobernua/ https://transparencia.mutualia.eus/es/documentacion/			
2-24	Konpromisoak eta politikak txertatzea	37			10	
2-25	Inpaktu negatiboak konpontzeko prozesuak	40 42 110 111				

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.

MIT: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: GJH kopuruaXX

OROKORRA						
GRI 2: 2021EKO EDUKI OROKORRAK						
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	MIT	GJH
2-26	Aholkularitza eskatzeko eta kezkak planteatzeko mekanismoak	42	Komunikazio- eta salaketa-kanala (informazio-kanala), interes-talde guztien eskura. Informazio-kanala			
2-27	Legeria eta araudia betetzea		2023an, ez da izan ingurumen-legeriarekin loturiko zehapenik, aplikatu beharreko legeriaren arabera oso astuntzat har daitekeenik, ez eta arlo sozial eta ekonomikoan ere; ez dago halako epai irmorik.			
2-28	Elkarteetako afiliazioak		Laneko Istripuen Mutualitateen Espainiako Elkarte (AMAT). Rama korporazioa. Euskalit.	1		17
2-29	Erakundeak interes-taldeen parte-hartzeari buruz duen ikuspuntua.	12 34 35 37		3		8
2-30	Negoiazio kolektiboko hitzarmenak		Langileen % 100 daude estalita negoziazio kolektiboko akordioetan, Zuzendaritza Batzordeko kideak izan ezik. Zuzendaritza Batzordeko kideek goi-zuzendaritzako langileen lan-harreman berezia arautzen duen kontratua dute, zeinek jarraitzen baitiete kontratu-mota horren berariazko araudiari.			

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
MIT: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: GJH kopuruaXX

2023 - Urteko memoria



GRI

GRI 3: ALDERDI MATERIALAK (2021)						
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	MIT	GJH
3-1	Gai materialak zehazteko prozesua	12 35				
3-2	Gai materialen zerrenda	12				

DIMENTSIO EKONOMIKOA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
3-3	Gai materialen kudeaketa		Ez dago identifikatutako inpaktu negatiborik gai materialetan				
GRI 201: JARDUN EKONOMIKOA (2016ko bertsioa)							
201-1	Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena	131					2, 5 , 8, 10,16
201-2	Klima-aldaketaren ondoriozko finantza-inplikazioak eta beste arrisku eta aukera batzuk		Mutualiak garatzen duen jarduera-mota kontuan izanik, ez da aintzat hartu klima-aldaketari loturiko jarduerak egitea.			7,10	13
201-3	Zehaztutako irabazi-planaren eta beste erretiro-plan batzuen betebeharrak		Ez dago erretiro-planik. Mutualiak borondatezko ekarpenei buruzko kanpo-plan bat dauka hitzarmen kolektiboan definituta. 2023an, 509 lagun zeuden atxikita. Mutualiak langilearen oinarrizko soldataren % 1 edo % 2,3 arteko ekarpena egiten du (lurralde bakoitzeko enpresa-hitzarmenaren arabera), langile horren lan-kontratua mugagabetzat jotzen denetik aurrera.				
201-4	Gobernutik jasotako finantza-laguntza		33,5 mila euro.				

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
 TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

DIMENTSIO EKONOMIKOA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 202: PRESENTZIA MERKATUAN (2016ko bertsioa)							
202-1	Hasierako kategoria estandarreko soldataren ratioa, sexuaren arabera, tokiko gutxieneko soldata kontuan hartuta		% 10 handiagoa lehen urtean, % 20 handiagoa bigarren urtean eta % 30 handiagoa hirugarren urtean (Mutualiaren oinarrizko soldata). Ez dago sexuaren araberako alderik.		6		1, 5, 8.10
202-2	Toki-komunitatean kontratatutako goi-exekutiboen proportzioa		% 100		6		6, 8
GRI 203: ZEHARKAKO INPAKTU EKONOMIKOAK (2016ko bertsioa)							
203-1	Inbertsioak azpiegituretan eta lagundutako zerbitzuetan.	105			6		8
203-2	Zeharkako inpaktu ekonomiko nabarmenak.	57					
GRI 204: HORNIDURA-PRAKTIKAK (2016ko bertsioa)							
204-1	Tokiko hornitzaileetan egindako gastuaren proportzioa	50	% 72,85				
GRI 205: USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA (2016ko bertsioa)							
205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuetaarako ebaluatutako eragiketak		Ekitaldian zehar egiten duen jarduera-mota kontuan izanik, Gizarteratze, Gizarte Segurantzaz eta Migrazio Ministerioaren zaintzapean dago.		10		
205-2	Ustelkeriaren aurkako politika eta prozedurei buruzko komunikazioa eta prestakuntza	42			10		
205-3	Baieztatutako ustelkeria-kasuak eta hartutako neurriak		Ez da detektatu		10		
GRI 206: LEHIA DESLEIALA (2016ko bertsioa)							
206-1	Lehia desleialarekin, monopolio-praktikekin eta lehia askearen aurkako jardunbideekin lotutako ekintza juridikoak		Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutualitateen arau-esparruak jarduera kontrolatuko eremua ezartzen du		10		16

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

DIMENTSIO EKONOMIKOA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 207: FISKALITATEA (2019ko bertsioa)							
207-1	Ikuspegi fiskala		Mutualitateek zerga-salbuespena dute, hala baitago ezarrita Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren 65. artikuluan Gizarte Segurantzari laguntza ematen dieten erakunde kudeatzaileentzat.		10		
207-2	Gobernantza fiskala, arriskuen kontrola eta kudeaketa		Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailletza Nagusiak Gizarte Segurantzaren Sistemaren Finantza Kontroleko Zuzendariordetza Nagusiaren bitartez ikuskatzen ditu Mutualiaren urteko kontuak —atxikita dauzkan Gizarte Segurantzaren ondarea kudeatzeari dagokionez—, Aurrekontuei buruzko Lege Orokorren 143. eta 168. artikuluek esleitzen dizkioten eskumenak erabiliz eta Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bateginaren 98.2 artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik.		10		
207-3	Interes-taldeen parte-hartzea eta zerga-arloan dituzten kezkak kudeatzea		Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutualitateak estatuko sektore publiko administratiboaren parte dira, kontuan izanik haien eginkizunak eta aintzat harturik, orobat, publikoak direla kudeatzen dituzten baliabide ekonomikoak; horrek ez du galarazten, alabaina, erakundea pribatua izatea, eta, ondorioz, zorrotz bete behar du estatuko sektore publikoaren araubidea —aurrekontuei dagokienez, alderdi ekonomiko-finantzarioan eta finantza-kontrolari dagokion orotan—.		10		
207-4	Txostenak herrialdez herrialde aurkeztea		Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutualitateen jarduera-eremua estatu osoa da.				

INGURUMEN-DIMENTSIOA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 301: MATERIALAK (2016ko bertsioa)							
301-1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera	53				7,8,9	12
301-2	Erabilitako gai birziklatuak		Mutualiaren zerbitzuak ematean, ez dira berrerabiltzen gaiak			7,8,9	8,12
301-3	Berreskuratutako ontziratze-produktuak eta -materialak		% 100 paperezkoak eta berriro balioa emateko modukoak Pazienteei emandako medikazio-poltsen % 100 patataz egiten dira.			7,8,9	8,12
GRI 302: ENERGIA (2016ko bertsioa)							
302-1	Erakundearen barruko energia-kontsumoa	53	Elektrizitatea (berdea): 8.087,04 GJ Gas naturala: 3.601,69 GJ Gasolioa: 0,00 GJ Biomasa: 1.793,24 GJ Kogenerazioa: 27,50 GJ Guztira: 13.509,47 GJ			7,8,9	7.8, 12.13

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

INGURUMEN-DIMENTSIOA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
302-2	Energia-kontsumoa erakundetik kanpora		Ez dago horri buruzko daturik. Jarduera nagusia zentroetan bertan egiten da.			7,8,9	7.8, 12.13
302-3	Energia-intentsitatea		Energia guztira: 0,65 GJ/m ² Elektrizitatea: 0,39 GJ/m ² Termikoa: 0,31 GJ/m ² Gasoila: 0,00 GJ/km			7,8,9	7,8, 12,13 7,8,12 13
302-4	Energia-kontsumoaren murrizketa	53	Elektrikoa: -% 2,4 Termikoa: -% 2,3			7,8,9	7,8, 12,13 ,8,12 13
302-5	Produktuen eta zerbitzuen energia-eskakizunen murrizketak.					7,8,9	7,8, 12,13 ,8,12 13
GRI 303: URA ETA SANEAMENDUA (2018ko bertsioa)							
303-1	Urarekiko interakzioa baliabide partekatu gisa		Ura sare publikotik bakarrik lortzen da.			8, 9	6, 8.12, 14
303-2	Ur-isurketekin lotutako inpaktuen kudeaketa		Uraren erabilera sanitarioa soilik da, eta estolderia publikora isurtzen da.			8, 9	6, 8.12, 14
303-3	Ur-erauzketa	53	8.864,46 m ³ 13,786 m ³ pertsona bakoitzeko 0,0458 m ³ kontsultako			8, 9	6, 8.12, 14
303-4	Ur-isurketa		Ur sanitarioa bakarrik isurtzen da saneamendu-sareko kolektorera.			8, 9	6, 8.12, 14
303-5	Ur-kontsumoa	53	Udal-uraren hornidura: 8.864,46 m ³			8, 9	6, 8.12, 14

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
 TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

INGURUMEN-DIMENTSIOA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 304: BIODIBERTSITATEA (2016ko bertsioa)							
304-1	Jabetzan, errentan edo kudeaturik dauden eragiketa-zentroak, babestutako eremuen barruan edo ondoan kokatuak, edo, haietatik kanpo egonik ere, biodibertsitate-balio handia duten eremuetan daudenak		Zentro bakar bat ere ez dago naturagune babestuetan edo biodibertsitate handiko eremuetan kokaturiko lurretan.			8	6, 14, 15
304-2	Jardueren, produktuen eta zerbitzuen inpaktu nabarmenak biodibertsitatean		Ez dago inpakturik biodibertsitatean			8	6, 14, 15
304-3	Babestutako eta leheneratutako habitatak		Ez dago jarduerarik naturagune babestuetan.			8	6, 14, 15
304-4	Naturaren Kontserbaziorako Nazioarteko Erakundearen Zerrenda Gorrian eta kontserbazio-zerrenda nazionaletan agertzen diren espezieak, baldin eta haien habitatak eragiketek eragindako eremuetan badaude.		Ez dagokio, Mutualiako zentroen kokalekua aintzat harturik			8	6, 14, 15
GRI 305: EMISIOAK (2016ko bertsioa)							
305-1	Berotegi-efektuko gas-emisio zuzenak (1. irismena)		Ez dago daturik egungo kudeaketarekin. 2024rako, aurreikusita dago gure karbono-aztarna kalkulatzea			7, 8, 9	13,15
305-2	Berotegi-efektuko gasen zeharkako isurketak energia sortzean (2. irismena)		Ez dago daturik egungo kudeaketarekin. 2024rako, aurreikusita dago gure karbono-aztarna kalkulatzea			7, 8, 9	3, 13, 15
305-3	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)		Ez dago daturik egungo kudeaketarekin. 2024rako, aurreikusita dago gure karbono-aztarna kalkulatzea			7, 8, 9	

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

INGURUMEN-DIMENTSIOA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
305-4	Berotegi-efektuko gas-emisioen intentsitatea		Ez dago horri buruzko daturik.			7, 8, 9	13, 15
305-5	Berotegi efektuko gasen emisioak murriztea		Ez dago horri buruzko daturik.			7, 8, 9	13, 15
305-6	Ozono-geruza agortzen duten substantzia-emisioak		0 Emisio bakarrak R22 gas hozgarri-dun klimatizazio-ekipo batzuen ihesei dagozkienak dira.			7, 8, 9	3
305-7	Nitrogeno oxidoak (NO _x), sufre oxidoak (SO _x) eta airera isurtzen diren beste emisio nabarmen batzuk		Emisio bakarrak galdarako erregaia erretzetik sortzen dira.			7, 8, 9	3, 15
GRI 306: HONDAKINAK (2020ko bertsioa)							
306-1	Hondakinen sorrera eta hondakinekin lotutako inpaktu nabarmenak	54				7, 8	3 6 12 14
306-2	Hondakinekin lotutako inpaktu nabarmenen kudeaketa	52 54	Hirugarrenek Eusko Jaurlaritzaren plataformaren bidez (Ingurumen Saila) kudeatutako hondakinak			7	3, 12, 14, 15
306-3	Sortutako hondakinak	54	Guztira: 27,228 t			7	6, 12
306-4	Ezabatzerak bideratuak ez diren hondakinak	54	Ez-arriskutsu birziklagarriak: 25,346 t Arriskutsu birziklagarriak: 0,0596 t			8,9	6, 14, 15
306-5	Ezabatzerak bideratutako hondakinak	54	Errausketa-hondakin arriskutsuak: 1,821 t Biosanitario kutsatuak eta baztertutako sendagaiak			7, 8	3, 6, 12, 14
GRI 307: INGURUMEN-ARAUDIAREN BETETZE-MAILA (2016ko bertsioa)							

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
 TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

INGURUMEN-DIMENTSIOA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
307-1	Ingurumenari buruzko legeria eta araudia ez betetzea		2023an, Mutualiak ez du jaso isunik ingurumen-erregulazioak urratzeagatik.				
GRI 308: HORNITZAILEEN INGURUMEN-EBALUAZIOA (2016ko bertsioa)							
308-1	Ingurumen-irizpideen arabera ebaluazio- eta hautaketa-iragazkiak igaro dituzten hornitzaile berriak		% 100 Kontratu guztiek dituzte klausulak, bermatzen dutenak, batetik, betetzen dela ingurumen-legeria eta, bestetik, ingurumena errespetatzen duten produktuak erabiltzen direla.			7,8,9	
308-2	Ingurumen-inpaktu negatiboak hornidura-katean eta hartutako neurriak		0				

DIMENTSIO SOZIALA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 401: ENPLEGUA (2016 bertsioa)							
401-1	Langileen kontratazio berriak eta langile-txandakatzea	65				6	5, 8
401-2	Lanaldi osoko enplegatuentzako onurak, lanaldi partzialeko edo aldi baterako langileei ematen ez zaizkienak	67 69					8
401-3	Guraso-baimena		Datu hori ez dago eskuragarri, baina 2024ko ekitaldirako kalkulua egiten ari dira.			6	5, 8, 10

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

DIMENTSIO SOZIALA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 402: LANGILEEN ETA ENPRESAREN ARTEKO HARREMANAK (2016ko bertsioa)							
402-1	Eragiketa-aldaketei buruzko gutxieneko abisu-epeak		30 egun. Erakundeak mutualitate-aseguruen hitzarmen kolektibo orokorra du, eta hantxe jasotzen dira lan-baldintzen aldaketak.	3	7,8,9	7.8, 12.13	
GRI 403: LANEKO OSASUNA ETA SEGURTASUNA (2018ko bertsioa)							
403-1	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema	72		●		3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3	
403-2	Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta gertakariak ikertzea	72		●			
403-3	Laneko osasun-zerbitzuak	72		●			
403-4	Langileen parte-hartzea, laneko osasunari eta segurtasunari buruzko kontsultak eta komunikazioa	72		●		3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.4	
403-5	Langileen trebakuntza, laneko osasunari eta segurtasunari buruz	72		●		3,4	
403-6	Langileen osasuna sustatzea	72	Laneko segurtasun eta osasuneko hiru batzorde.	●	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4	

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

DIMENTSIO SOZIALA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
403-7	Harreman komertzialekin lotura zuzena duten langileen osasuneko eta segurtasuneko eraginak prebenitzea eta arintzea		0		●		3, 8
403-8	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistemaren estaldura		% 100 estaltzen du Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak, 38.1 artikuluari jarraikiz. Laneko segurtasun- eta osasun-gaien % 100.		●	3	3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-9	Laneko istripuak eragindako lesioak	72			●		3,8
403-10	Laneko gaitzak eta gaixotasunak	72			●		3,8
GRI 404: PRESTAKUNTZA ETA HEZKUNTZA (2016ko bertsioa)							
404-1	Urteko batez besteko prestakuntza-orduak langile bakoitzeko	70	30,09 ordu		●		5, 8
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko programak eta trantsiziorako laguntza-programak	70 71			●		3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5,
404-3	Aldizka jarduerari eta garapen profesionalari buruzko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa		Ez dagokio, ez baitago karrera profesionalik.		●		3.4, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

DIMENTSIO SOZIALA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 405: ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA (2016ko bertsioa)							
405-1	Aniztasuna gobernu- organoetan eta enplegatuen artean	18 63	Zuzendaritza Batzordeko kideen adina: 30 urtetik beherakoak: 0 30 eta 50 urte artekoak: 8 50 urtetik gorakoak: 10			6	5, 8
405-2	Emakumeen oinarritzko soldataren eta ordainsariaren ratioa, gizonenarekin alderatuta	66	Ez dago alderik			1, 6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
GRI 406: DISKRIMINAZIOARIK EZA (2016ko bertsioa)							
406-1	Diskriminazio- kasuak eta hasitako ekintza zuzentzaileak		0				5, 8, 16
GRI 407: ELKARTZEKO ETA NEGOIAZIO KOLEKTIBORAKO ASKATASUNA (2016ko bertsioa)							
407-1	Elkartzeko eta negoziazio kolektiborako askatasunerako eskubidea arriskuan izan dezaketen hornitzaileak eta eragiketak		0			1, 2, 3	8
GRI 408: HAURREK EGINIKO LANA (2016ko bertsioa)							
408-1	Hauurrekin eginiko lana izateko arrisku nabarmena duten hornitzaileak eta eragiketak		Ez dago halako arriskurik, erakundearen jarduna estatuan gauzatzen baita; dena den, jasota dago klausula bat hornitzaileen Kode Etikorekin barruan. (Kontratazio publikoko araudiaren mende).			1, 2, 5	8, 16
GRI 409: BEHARTURIKO EDO NAHITAEZKO LANA (2016ko bertsioa)							
409-1	Beharturiko edo nahitaezko lan- kasuen arrisku nabarmena duten hornitzaileak eta eragiketak		Ez dago halakorik izateko arriskurik, jarduna estatu barruan gauzatzen den heinean.			1, 2, 4	8

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

DIMENTSIO SOZIALA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 410: SEGURTASUNAREN ARLOKO PRAKTIKAK (2016ko bertsioa)							
410-1	Giza eskubideen arloko politiketan edo prozeduretan gaitutako segurtasun-langileak		Plantillan ez dago segurtasun-langilerik. Hornidura-katearekiko harremana sendotzen dugu, eta hornitzaileei Kode Etikoa betetzeko eskatzen diegu; kode horretan, Mutualiak bere gain hartzen dituen politika guztiei buruzko xedapenak jasotzen dira, bai eta jokabide etikoari eta giza eskubideekiko errespetuari buruzko xedapenak ere.			1, 2	16
GRI 411: HERRI INDIGENEN ESKUBIDEAK (2016ko bertsioa)							
411-1	Herri indigenen eskubideak urratzearen kasuak		0			1, 2	2
GRI 412: GIZA ESKUBIDEEN EBALUAZIOA (2016ko bertsioa)							
412-1	Giza eskubideen gaineko inpaktua berrikusteko edo ebaluatzeko eragiketak		Ez da egiten berrikuspenik edo ebaluaziorik. Hornitzaileei Kode Etikoa ematea, irakurtzeko eta sinatzeko, eta, hala, giza eskubideekin duten konpromisoa berrestea.			1, 2	2
412-2	Langileen prestakuntza giza eskubideei buruzko politiketan edo prozeduretan.		Kode Etikoa zabaltzea. Erakunde osoari etika-prestakuntza ematea. Compliance Penalarik buruzko prestakuntza. Zigor-arriskuen arloetan aplikatzeari buruzko tailerrak. GJHak zabaltzea eta haien inguruan sentibilizatzea.			1, 2	
412-3	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo eskubideak ebaluatu behar dituzten inbertsio-akordio eta -kontratu nabarmenak		Ez dago horri buruzko daturik			1, 2	
GRI 413: TOKI-KOMUNITATEAK (2016ko bertsioa)							
413-1	Toki-komunitatearen parte-hartzea duten eragiketak, inpaktu-ebaluazioak eta garapen-programak		0			1, 2	

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

DIMENTSIO SOZIALA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
413-2	Toki-komunitateetan inpaktu negatibo nabarmenak —errealak edo potentzialak— dituzten eragiketak		Garatzen den jarduera-mota kontuan izanik, toki-komunitateen gaineko inpaktu negatiboak ez dira handiak.			1, 2	
GRI 414: HORNITZAILEEN EBALUAZIO SOZIALA (2016ko bertsioa)							
414-1	Irizpide sozialen arabera hautaketa-iragazkiak igaro dituzten hornitzaile berriak		0			1, 2	
414-2	Gizarte-inpaktu negatiboak hornidura-katean, eta hartutako neurriak		0			1, 2	
GRI 415: POLITIKA PUBLIKOA (2016ko bertsioa)							
415-1	Alderdi eta/edo ordezkari politikoei egindako ekarpenak		Lege-baldintza dela eta, ez dago alderdi politikoei edo lotutako erakundeei ekarpen ekonomikorik egiteko aukerarik.			10	
GRI 416: BEZEROEN OSASUNA ETA SEGURTASUNA (2016ko bertsioa)							
416-1	Produktu edo zerbitzuen kategoriek osasunean eta segurtasunean duten inpaktuaren ebaluazioa	93 108 109				1	
416-2	Produktu- eta zerbitzu-kategoriek osasunean eta segurtasunean duten inpaktuari buruzko ez-betetze kasuak		0			1	

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua

DIMENTSIO SOZIALA							
GRI	Deskribapena	Or.XX	Informazioa	2023	HT	MIT	GJH
GRI 417: MARKETINA ETA ETIKETATZEA (2016ko bertsioa)							
417-1	Produktu eta zerbitzuen informazio- eta etiketatze-eskakizunak		0				12
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazioarekin eta etiketatzearekin lotutako ez-betetze kasuak		0				
417-3	Marketin-komunikazioekin lotutako ez-betetze kasuak		0				16
GRI 418: BEZEROAREN PRIBATUTASUNA (2016ko bertsioa)							
418-1	Bezeroaren pribatutasuna urratzeari eta bezeroaren datuak galtzeari buruzko erreklamazio arrazoituak	110	2023an izaniko kexak eta erreklamazioak: 459 (9,13 kexa emaniko 10.000 zerbitzuko)			1,4,5,6	16

Oharra: Orri-zenbakiak jatorrizkoari lotuta daude, eta, haietako bakoitzean klikatuz gero, dagokion orrira sartuko gara.
TM: Gai Materiala MIP: Mundu Itunaren Printzipioa GJH: ODS-kopurua



10. Urteko kontuak eta finantza-analisisia

Balioa sortzen duen kudeaketa ekonomikoa

Mutualiak Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren bidez bideratzen ditu bere kudeaketa eta jardueraren konpromisoa, eta bere interes-taldeen itxaropenak eta beharrak identifikatu eta haiei erantzuten die. Halaber, Mutualiak egonkortasuna bermatuz kudeatzen ditu bere baliabide ekonomikoak, eta horri esker, balioa sortzen du bere inguruan eta interes-taldeetan, kudeaketa arduratsu eta sozialarekiko konpromisoa erakutsita.

Horregatik egiten da memoria ekonomiko hau, konfiantzazko ingurune bat sortzeko, bai interes-taldeentzat, bai gizartearentzat, oro har.

Urteko kontuak eta finantza-analisia

Mutualiaren 2023ko ekitaldiko urteko kontuak egiteko, oinarri gisa hartu da Kontabilitate Publikoko Plan Orokorraren Egokitzapena, Gizarte Segurantzako sistema osatzen duten erakundeei dagokiena. Hain zuzen ere, egokitzapen hori dagokie Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutualitateei, hala onetsi baitzuen Estatuko Administrazioaren Kontu Hartzailletza Nagusiak 2011ko uztailaren 1eko Ebazpenaren bidez, kontuan harturik, horretarako, ISM/1207/2023 Agindua, azaroaren 6koa, Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeentzako 2023ko ekitaldia ixteko eragiketak arautzen dituen.

Aurrekontuei buruzko Lege Orokorraren 143., 168.a) eta 169. artikuluen arabera, eta urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onetsitako Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren 98.2 artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik, Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailletza Nagusiak ikuskatu ditu finantza-egoerak, eta aldeko iritzia eman du, salbuespenik gabe, bai Gizarte Segurantzaren ondarearen kudeaketari dagokionez, bai ondare historikoaren kudeaketari dagokionez.

Ekitaldiaren emaitza

Gizarte Segurantzaren ondarea

2023ko ekitaldian, Mutualiak, Gizarte Segurantzarekin izandako elkarlanean, 10.318.550,31 euroko emaitza negatiboaXX lortu zuen. Horri hauek gehitu behar zaizkio: 5.466.754,89 euro, ondare garbiko aldaketen egoeran jasotako aurreko ekitaldietako emaitza positiboarenak, eta 334.264,16 euro, kuoten bidez sortutako emaitza garbien bariazioari dagozkionak. Hala, 5.186.059,58 euroko emaitza negatiboa izan zen, aurreko ekitaldietako erreserbekin konpentsatzekoXX.

Emaitza negatibo hori bi aldagaik eragiten dute nagusiki:

- % 18,83ko hazkundera kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako ezintasunagatiko gizarte-prestazioetanXX
- Ez finantzatzea 60 egunetik gorako aldi baterako ezintasun-egoeran dauden langile autonomoen kotizazioaren egozpen-aldaketa. 2022ko ekitaldian, kotizazio horren ordainketa jarduera uzteko sistemaren babes-ekintzaren barruan zegoen, eta 2023ko ekitaldian kontingentzia profesionalen eta kontingentzia arruntaren kudeaketari egotzi zaio. Horrek esan nahi du 8.683.453,77 euro areagotu direla kontingentzia horiei dagozkien prestazioak.

Ohiko kudeaketaren diru-sarrerak

Ohiko kudeaketaren diru-sarrerak 475.012.082,32 eurokoak izan ziren guztira, eta Gizarte Kotizazioen partida izan zen nabarmenena, 447.145.567,23 euroekin. Horrek esan nahi du % 9,17 handitu direla kotizazioak 2022tik; nagusiki, batez besteko kotizazio-oinarriak eta afiliazioak gehitu zirelako.

Kontingentzia profesionaletan, babestutako biztanleria % 2,32 handitu da, eta besteren konturako eta norberaren konturakoak % 5,5 eta % 5,61 gehitu dira, hurrenez hurren.

Kontingentzia arruntetan, besteren konturako biztanleria babestuak % 2,83 egin du gora, eta besteren konturako biztanleriak, berriz, % 1,16 behera. Era berean, kotizazio-oinarriak, besteren kontura zein norberaren kontura, % 5,77 eta % 5,61 igo dira, hurrenez hurren.

Ohiko kudeaketaren gastuak

Kudeaketa arruntaren gastuak, barnean harturik izapidetzen ari diren kontingentzietarako horniduraren aldakuntza, 486.967.423,14 eurokoak dira; Gizarte Prestazioak dira partida nagusia —guztira 284.445.358,16 euro—. Ildo horretan, oro har, % 6,08 jaitsi badira ere prestazioak 2022arekin alderatuta (56.046.423,40 euro gutxiago, COVID-19aren ezohiko prestazioak ondorioz; estatuaren funtsen kargura finantzatu ziren prestazio horiek), adierazi behar da % 16,60 areagotu direla aldi baterako ezintasun arruntagatiko prestazio sozialak, aurreko ekitaldiarekin alderatuta.

Erreserbak eta emaitza ekonomikoaren banaketa

2023ko ekitaldian, emaitza negatiboa izan da (5.186.059,58 euro), eta urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onetsitako Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren 95.2, 96.1 eta 118.3 artikuluetan xedatutakoaren arabera (erreserbak, soberakina, eta soberakina Erreserba Funtsean sartzea, hurrenez hurren), Kontingentzia Profesionalengatiko Egonkortze Erreserbak azken hirurtekoan sortutako kuoten batezbestekoaren % 25,75eko zuzkidura izan du, Kontingentzia Arruntengatiko Egonkortze Erreserbak % 5eko gutxieneko legeko zenbatekokoa, eta Langile Autonomoen Jarduera Uzteagatiko Egonkortze Erreserbak, azkenik, % 20ko legeko gehienekoa, kudeaketa horren emaitza hobetu egin baita, 60 egunetik gorako aldi baterako ezintasun-egoeran dauden langile autonomoen kotizazioaren egozpena aldatu izanaren ondorioz.

Emaizta (€)	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2023
Ekitaldiaren emaitza	-3.919.037	4.626.626	-10.318.550
Kuotek sortutako emaitza garbien aldakuntza	2.869.810	2.890.844	-334.264
Aurreko ekitaldietako emaitzaren aldakuntza	10.099.315	7.252.438	5.466.755
BANATU BEHARREKO EMAITZA	9.050.088	14.769.908	-5.186.059

Banatutako erreserbak (€)	Emaizaren banaketa		
	01-01-2022	01-01-2023	01-01-2024
Egonkortze-erreserba (KPak)	9.310.769	-30.550.873	-7.457.866
Gizarte-laguntzako erreserba	-380.075	4.232.854	-358.028
Erreserba osagarria (KPak)	0	2.285.194	-2.285.194
Egonkortze-erreserba (KAak)	394.677	1.401.058	675.228
Egonkortze-erreserba (LAJUak)	170.479	-26.572	1.046.042
ERRESERBAK, GUZTIRA	9.495.851	-22.658.339	-8.379.819
GIZARTE-LAGUNTZAKO ERRESERBAREN APLIKAZIOA	380.075	337.535	358.028
GIZARTE SEGURANTZAREN ERRESERBA-FUNTSA	0	36.563.107	0
GIZARTE-SEGURANTZAREN KONTINGENTZIA PROFESIONALEN FUNTSA	0	2.285.194	0
EGONKORTZE-ERRESERBA (LAJUak) GSDN-AN	0	0	2.835.732
LAJU-erreserbaren erreskate-sarrera	-825.838	-1.757.589	0

Horregatik, 2024ko urtarrilaren 1ean, Mutualiaren erreserbek honako saldo hauek izango dituzte:

Erreserba eratuak (€)	01-01-2022	01-01-2023	01-01-2024
Egonkortze-erreserba (KPak)	111.842.211	81.291.338	73.833.472
Gizarte-laguntzako erreserba	2.548.480	6.781.333	6.423.306
Erreserba osagarria (KPak)	0	2.285.194	0
Egonkortze-erreserba (KAak)	4.516.987	5.918.045	6.593.273
Egonkortze-erreserba (LAJUak)	387.179	360.607	1.406.649
ERRESERBAK, GUZTIRA	119.294.857	96.636.518	88.256.699

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

Ondare historikoa

Ondare historikoa Gizarte Segurantzarekin gaur egun lankidetzan ari diren mutualitateek 1967an Gizarte Segurantzaren egungo sistema integratu aurretik eratutako ondarea da.

Mutuen ondare pribatiboa da, baina Gizarte Segurantzaren helburu sozialetara atxikita dago, eta egungo Inklusiko, Gizarte Segurantzako eta Migrazioetako Ministerioaren zuzendaritzaren eta tutoretzaren mende.

Gaur egun, hauek osatzen dute Mutualiaren ondare historikoa: zenbait ondasun higiezin, finantza-inbertsio batzuk eta higiezin-inbertsio bat –Gasteizko aparkaleku baten administrazioa. Guztira, 40.373.779,71 euroko ondare garbia du.XX

Mutualiak 2023ko ekitaldian kudeaketa horretan lortu duen banatu beharreko emaitza % 32,97 handitu da 2022koaren aldean, eta guztira 750.597,96 euro izan dira.

Emitza hori erreserba boluntarioetan banatzen da oso-osorik; guztira, 26.312.607,66 euroko.

Gizarte Segurantzaren eta ondare pribatiboaren balantzze integratua

AKTIBOAK, GUZTIRA (€)	2021 BERRIRO ADIERAZIA	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
Aktibo ez-korrontea	81.784.241	95.034.297	81.148.285
Aktibo korrontea	210.789.955	204.141.952	176.221.280
AKTIBOA	292.574.196	299.176.250	257.369.565

KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA (€)	2021 BERRIRO ADIERAZIA	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
Ondare garbia	190.094.584	198.637.608	151.545.485
Pasibo ez-korrontea	4.220.215	4.254.734	4.197.611
Pasibo korrontea	98.259.397	96.283.907	101.626.469
PASIBOA	292.574.196	299.176.250	257.369.565

Gizarte Segurantzaren eta ondare pribatiboaren emaitza integratua

KONTZEPTUA (€)	2021	2022	2023
SARRERAK, GUZTIRA	470.606.148	472.135.104	450.149.937
Gizarte-prestazioak eta Gizarte Segurantzaren mantentze-gastuak	414.924.381	404.968.232	397.832.604
Langileen gastuak	33.828.031	34.914.565	35.874.820
Gastu arruntak	25.319.386	27.002.140	25.907.743
GASTUAK, GUZTIRA	474.071.798	466.884.937	459.615.167
EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA	-3.465.650	5.250.167	-9.465.230
Emaitzen aldakuntza, aurreko ekitaldiekiko	10.099.315	7.252.438	5.466.755
Hornidura/Aplikazioa: berankortasuna	2.869.809	2.890.844	-334.264
ZERGA AURREKO EMAITZA	9.503.474	15.393.448	-4.332.739
Irabazien gaineko zerga	12.769	26.318	102.722
BANATU BEHARREKO EMAITZA	9.490.706	15.367.131	-4.435.462

Ekitaldiaren ekonomia- eta finantza-ratioak

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

Gizarte Segurantza

Ratio ekonomikoak	2021 BERRIRO ADIERAZIA	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
Funts propioen errendimendua (FPEa)(emaitza/ FPak)	-% 0,93	% 3,05%	% -9,28%
Deskonposizioa:			
Marjina (emaitza/esplotazio-sarrerak)	-% 0,83	% 1,03%	% -2,30%
Aktiboaren errotazioa (esplotazio-sarrerak / aktiboa, guztira)	1,91	1,82	2,07
Palanka-efektua (aktiboa, guztira / funts propioak)	1,71	1,63	1,95

Finantza-ratioak	2021 BERRIRO ADIERAZIA	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
Berehalako likidezia (funts likidoak / pasibo korrontea)	0,60	0,39	0,14
Epe laburreko likidezia (funts likidoak + kobratzeke dauden eskubideak / pasibo korrontea)	1,71	1,85	1,55
Likidezia orokorra (aktibo korrontea / pasibo korrontea)	1,80	1,89	1,89
Zorpetzea (pasibo korrontea + pasibo ez-korrontea / pasibo korrontea + pasibo ez-korrontea + ondare garbia)	0,42	0,40	0,49
Zorpetze-erlazioa (pasibo korrontea / pasibo ez-korrontea)	24,39	23,27	24,52
Kutxako fluxua (pasibo ez-korrontea / kudeaketako fluxu garbiak)	4,92	5,30	2,96

Ondare pribatiboa

Finantza-ratioak	2021 BERRIRO ADIERAZIA	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
Likidezia orokorra (aktibo korrontea / pasibo korrontea)	148,39	136,10	87,24
Zorpetzea (pasibo korrontea + pasibo ez-korrontea / pasibo korrontea + pasibo ez-korrontea + ondare garbia)	0,010	0,006	0,006

Urteko kontuak, 2023

Egoeraren balantzea, 2023. Gizarte Segurantzaren ondarearen kudeaketa

AKTIBOA (€)		2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
A)	Aktibo ez-korrontea	71.949.461,15	58.092.633,69
I.	Ibilgetu ukiezina	2.189.385,44	2.017.906,21
1.	Ikerketa eta garapeneko inbertsioa	0,00	0,00
2.	Jabetza industrial eta intelektual	0,00	0,00
3.	Aplikazio informatikoak	1.579.802,69	1.708.249,96
4.	Errentamendu- edo lagapen-araubidean erabilitako aktiboen gaineko inbertsioak	609.582,75	309.656,25
5.-	Beste ibilgetu ukiezin bat	0,00	0,00
II.	Ibilgetu materiala	11.507.958,01	11.333.429,74
1.	Lurrak	595.847,84	595.847,84
2.	Eraikinak	3.443.429,52	3.462.490,43
5.-	Beste ibilgetu material bat	7.468.680,65	7.275.091,47
6.	Bidean den ibilgetua eta aurrerakinak	0,00	0,00
III.	Higiezineta inbertsioak	0,00	0,00
1.	Lurrak	0,00	0,00
2.	Eraikinak	0,00	0,00
3.	Bidean diren higiezineta inbertsioak eta aurrerakinak	0,00	0,00
IV.	Epe luzeko finantza-inbertsioak taldeko erakundeetan, talde anitzekoetan eta elkartuetan	0,00	0,00
1.	Zuzenbide publikoko erakundeen ondareko finantza-inbertsioak	0,00	0,00
4.	Beste inbertsio batzuk	0,00	0,00
V.	Epe luzeko finantza-inbertsioak	58.191.182,77	44.667.948,26
1.	Ondarean egindako finantza-inbertsioak	0,00	0,00
2.	Zorak adierazten dituzten baloreak eta kredituak	58.172.949,75	44.647.395,24
4.	Beste finantza-inbertsio batzuk	18.233,02	20.553,02
VI.	Zordunak eta epe luzera kobratzeko beste kontu batzuk	60.934,93	73.349,48

Urteko kontuak, 2023

Egoeraren balantzea, 2023. Gizarte Segurantzaren ondarearen kudeaketa

AKTIBOA (€)		2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
B)	Aktibo korrontea	187.361.572,39	158.640.014,09
I.	Salgai dauden aktiboak	353.525,00	364.048,00
II.	Izakinak	128.786,07	120.690,50
1.	Farmazia-produktuak	31.835,51	30.169,48
2.	Kontsumoko osasun-materiala	95.842,21	89.397,31
3.	Beste hornikuntza batzuk	1.108,35	1.123,71
III.	Zordunak eta kobratzeko beste kontu batzuk	146.794.214,50	142.974.845,20
1.	Kudeaketa-eragiketengatiko zordunak	6.527.613,14	1.714.177,12
2.	Kobratzeko beste kontu batzuk	140.183.172,85	141.173.629,54
3.	Administrazio publikoak	83.428,51	87.038,54
4.	Beste erakunde publiko batzuen konturako baliabideen administrazioarengatiko zordunak	0,00	0,00
V.	Epe laburreko finantza-inbertsioak	2.580.324,16	331.027,28
1.	Ondarean egindako finantza-inbertsioak	0,00	0,00
2.	Zorrak adierazten dituzten baloreak eta kredituak	2.578.324,16	318.458,08
4.	Beste finantza-inbertsio batzuk	2.000,00	12.569,20
VI.	Periodifikatzeagatiko doikuntzak	282.894,27	228.392,90
VII.	Eskudirua eta beste aktibo likido baliokide batzuk	37.221.828,39	14.621.010,21
1.	Beste aktibo likido baliokide batzuk	0,00	0,00
2.	Diruzaintza	37.221.828,39	14.621.010,21
AKTIBOA, GUZTIRA		259.311.033,54	216.732.647,78

Urteko kontuak, 2023

Egoeraren balantzea, 2023. Gizarte Segurantzaren ondarearen kudeaketa

ONDARE GARBIA ETA PASIBOA (€)		2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
A)	Ondare garbia	159.014.426,69	111.171.705,53
I.	Ekarritako ondarea	0,00	0,00
II.	Sortutako ondarea	158.764.705,84	110.997.415,20
1.	Erreserbak	121.475.118,02	98.796.285,97
2.	Aurreko ekitaldietako emaitzak	32.440.505,60	22.519.679,54
3.	Ekitaldiko emaitzak	4.849.082,22	-10.318.550,31
III.	Balio-aldaiketengatikoko doikuntzak	0,00	0,00
1.	Ibilgetu ez-finantzarioa	0,00	0,00
2.	Saltzeko moduan dauden finantza-aktiboak	0,00	0,00
IV.	Emaitzei egotzi gabeko beste ondare-gehikuntza batzuk	249.720,85	174.290,33
B)	Pasibo ez-korrontea	4.135.998,68	4.135.998,68
I.	Epe luzeko hornikuntzak	4.135.998,68	4.135.998,68
II.	Epe luzeko zorrak	0,00	0,00
2.	Kreditu-erakundeekiko zorrak	0,00	0,00
4.	Beste zor batzuk	0,00	0,00
5.	Epe luzeko finantza-errentamenduengatikoko hartzekodunak	0,00	0,00
C)	Pasibo korrontea	96.160.608,17	101.424.943,57
I.	Epe laburreko hornikuntzak	22.464.790,31	23.322.532,88
II.	Epe laburreko zorrak	540.281,71	610.865,18
2.	Kreditu-erakundeekiko zorra	0,00	0,00
4.	Beste zor batzuk	540.281,71	610.865,18
5.	Epe laburreko finantza-errentamenduengatikoko hartzekodunak	0,00	0,00
IV.	Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk	73.155.536,15	77.491.545,51
1.	Kudeaketa-eragiketen hartzekodunak	8.991.361,44	8.456.898,00
2.	Ordaintzeko beste kontu batzuk	61.984.383,03	66.546.743,63
3.	Administrazio publikoak	2.179.791,68	2.487.903,88
4.	Beste erakunde publiko batzuen konturako baliabide-administrazioagatikoko hartzekodunak	0,00	0,00
V.	Periodifikatzeagatikoko doikuntzak	0,00	0,00
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA		259.311.033,54	216.732.647,78

Urteko kontuak, 2023

Emaizten kontua, 2023. Gizarte Segurantzaren ondarearen kudeaketa

KONTZEPTUA (€)		2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
1.	Gizarte-kotizazioak	409.591.424,64	447.145.567,23
2.	Jasotako transferentziak eta dirulaguntzak	64.241.949,02	4.441.539,70
3.	Zerbitzu-prestazioak	1.214.470,06	1.300.034,27
4.	Erakundeak bere ibilgeturako egindako lanak	0,00	0,00
5.-	Kudeaketa arrunteko beste sarrera batzuk	25.724.195,53	21.464.441,64
6.	Hornikuntza-soberakinak	2.363.119,02	660.499,48
A) KUDEAKETA ARRUNTEKO SARRERAK, GUZTIRA		503.135.158,27	475.012.082,32
7.	Gizarte-prestazioak	-302.871.964,52	-284.445.358,16
8.	Langileen gastuak	-34.914.564,94	-35.874.819,71
9.	Emandako transferentziak eta dirulaguntzak	-106.918.277,67	-112.027.238,48
10.	Hornikuntzak	-11.193.233,14	-10.198.894,35
11.	Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-41.915.348,89	-42.449.167,87
12.	Ibilgetuaren amortizazioa	-2.050.076,81	-1.971.944,57
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA		-499.863.465,97	-486.967.423,14
I.- KUDEAKETA ARRUNTAREN EMAITZA		3.271.692,30	-11.955.340,82
13.	Ibilgetu ez-finantzarioaren eta salgai dauden aktiboen balio-narriadura eta haiek besterentzearen ondoriozko emaitzak	-146.446,99	-78.539,32
14.	Ezohiko beste sail batzuk	552.014,59	826.220,90
II.- ERAGIKETA EZ-FINANTZARIOEN EMAITZA		3.677.259,90	-11.207.659,24
15.	Finantza-sarrerak	957.249,51	1.349.657,86
16.	Finantza-gastuak	-3.754,17	-308,15
17.	Aktiboari egotzitako finantza-gastuak	0,00	0,00
18.	Finantza-aktiboen arrazoizko balioaren aldakuntza	0,00	-460.240,78
19.	Aldaketa-diferentziak	0,00	0,00
20.	Finantza-aktibo eta -pasiboen balio-narriadura, bajak eta besterentzeak	-4.128,70	0,00
III.- FINANTZA-ERAGIKETEN EMAITZA		949.366,64	889.108,93
IV. EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA		4.626.626,54	-10.318.550,31
±	AURREKO EKITALDIKO EMAITZEN KONTUKO DOIKUNTZAK	222.455,68	0,00
VI. AURREKO EKITALDIKO EMAITZA DOITUA		4.849.082,22	-10.318.550,31

Urteko kontuak, 2023

Ondare garbiaren aldaketen egoera, 2023. Gizarte Segurantzaren ondarearen kudeaketa

KONTZEPTUA (€)	I. Ekarritako ondarea	II. Sortutako ondarea	III. Balio- aldake- tengatiko doikuntzak	IV. Beste ondare- gehikuntza batzuk	GUZTIRA
A. 2022KO EKITALDIAREN AMAIERAKO ONDARE GARBIA	0,00	153.297.950,95	0,00	249.720,85	153.547.671,80
B. KONTABILITATEKO IRIZPIDEAK ALDATU ETA AKATSAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK	0,00	5.466.754,89	0,00	0,00	5.466.754,89
C. 2023KO EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	0,00	158.764.705,84	0,00	249.720,85	159.014.426,69
D. 2023KO EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKUNTZAK	0,00	-47.767.290,64	0,00	-75.430,52	-47.842.721,16
1. Ekitaldian aitortutako sarrerak eta gastuak	0,00	-10.318.550,31	0,00	-75.430,52	-10.393.980,83
2. Erakunde jabeekiko eragiketak	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Ondare garbiaren beste aldakuntza batzuk	0,00	-37.448.740,33	0,00	0,00	-37.448.740,33
E. 2023KO EKITALDIAREN AMAIERAKO ONDARE GARBIA (C+D)	0,00	110.997.415,20	0,00	174.290,33	111.171.705,53

Urteko kontuak, 2023

Egoeraren balantzeara, 2023. Ondare pribatiboaren kudeaketa

AKTIBOA (€)	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
A) Aktibo ez-korrontea	23.084.836,30	23.055.651,37
I. Ibilgetu ukiezina	0,00	0,00
1. Ikerketa eta garapeneko inbertsioak	0,00	0,00
2. Jabetza industrial eta intelektualak	0,00	0,00
3. Aplikazio informatikoak	0,00	0,00
4. Errentamendu- edo lagapen-araubidean erabilitako aktiboen gaineko inbertsioak	0,00	0,00
5.- Beste ibilgetu ukiezin bat	0,00	0,00
II. Ibilgetu materiala	22.144.114,15	22.119.506,31
1. Lurrak	10.681.130,08	10.681.130,08
2. Eraikinak	10.091.048,58	10.069.973,82
5.- Beste ibilgetu material bat	210.381,54	206.848,46
6. Bidean den ibilgetua eta aurrerakinak	1.161.553,95	1.161.553,95
III. Higiezinak inbertsioak	643.152,68	638.575,59
1. Lurrak	222.838,06	222.838,06
2. Eraikinak	420.314,62	415.737,53
3. Bidean diren higiezinak inbertsioak eta aurrerakinak	0,00	0,00
IV. Epe luzeko finantza-inbertsioak taldeko erakundeetan, talde anitzekoetan eta elkartuetan	0,00	0,00
1. Zuzenbide publikoko erakundeen ondareko finantza-inbertsioak	0,00	0,00
4. Beste inbertsio batzuk	0,00	0,00
V. Epe luzeko finantza-inbertsioak	297.569,47	297.569,47
1. Ondarean egindako finantza-inbertsioak	0,00	0,00
2. Zorrak adierazten dituzten baloreak eta kredituak	27.000,00	27.000,00
4. Beste finantza-inbertsio batzuk	270.569,47	270.569,47
VI. Zordunak eta epe luzera kobratzeko beste kontu batzuk	0,00	0,00

Urteko kontuak, 2023

Egoeraren balantzeara, 2023. Ondare pribatiboaren kudeaketa

AKTIBOA (€)	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
B) Aktibo korrontea	16.780.379,85	17.581.266,31
I. Salgai dauden aktiboak	0,00	0,00
II. Izakinak	0,00	0,00
1. Farmazia-produktuak	0,00	0,00
2. Kontsumoko osasun-materiala	0,00	0,00
3. Beste hornikuntza batzuk	0,00	0,00
III. Zordunak eta kobratzeko beste kontu batzuk	2.100.414,27	18.240,00
1. Kudeaketa-eragiketengatiko zordunak	0,00	0,00
2. Kobratzeko beste kontu batzuk	33.797,61	18.240,00
3. Administrazio publikoak	2.066.616,66	0,00
4. Beste erakunde publiko batzuen konturako baliabideen administrazioarengatiko zordunak	0,00	0,00
V. Epe laburreko finantza-inbertsioak	11.994.839,66	16.683.834,84
1. Ondarean egindako finantza-inbertsioak	0,00	0,00
2. Zorrak adierazten dituzten baloreak eta kredituak	11.994.839,66	16.683.834,84
4. Beste finantza-inbertsio batzuk	0,00	0,00
VI. Periodifikatzeagatiko doikuntzak	0,00	0,00
VII. Eskudirua eta beste aktibo likido baliokide batzuk	2.685.125,92	879.191,47
1. Beste aktibo likido baliokide batzuk	0,00	0,00
2. Diruzaintza	2.685.125,92	879.191,47
AKTIBOA, GUZTIRA	39.865.216,15	40.636.917,68

Urteko kontuak, 2023

Egoeraren balantzea, 2023. Ondare pribatiboaren kudeaketa

ONDARE GARBIA ETA PASIBOA (€)	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
A) Ondare garbia	39.623.181,75	40.373.779,71
I. Ekarritako ondarea	0,00	0,00
II. Sortutako ondarea	39.623.181,75	40.373.779,71
1. Erreserbak	39.120.585,29	39.623.181,75
2. Aurreko ekitaldietako emaitzak	-94.625,93	0,00
3. Ekitaldiko emaitzak	597.222,39	750.597,96
III. Balio-aldaketengatiko doikuntzak	0,00	0,00
1. Ibilgetu ez-finantzarioa	0,00	0,00
2. Saltzeko moduan dauden finantza-aktiboak	0,00	0,00
IV. Emaitzei egotzi gabeko beste ondare-gehikuntza batzuk	0,00	0,00
B) Pasibo ez-korrontea	118.735,74	61.612,46
I. Epe luzeko hornikuntzak	0,00	0,00
II. Epe luzeko zorrak	118.735,74	61.612,46
2. Kreditu-erakundeeikiko zorrak	118.735,74	61.612,46
4. Beste zor batzuk	0,00	0,00
5.- Epe luzeko finantza-errentamenduengatiko hartzekodunak	0,00	0,00
V. Epe luzeko periodifikatzeagatiko doikuntzak	0,00	0,00
C) Pasibo korrontea	123.298,66	201.525,51
I. Epe laburreko hornikuntzak	0,00	99.225,24
II. Epe laburreko zorrak	0,00	0,00
2. Kreditu-erakundeeikiko zorra	0,00	0,00
4. Beste zor batzuk	0,00	0,00
5.- Epe laburreko finantza-errentamenduengatiko hartzekodunak	0,00	0,00
IV. Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk	123.298,66	102.300,27
1. Kudeaketa-eragiketen hartzekodunak	0,00	0,00
2. Ordaintzeko beste kontu batzuk	123.298,66	1.537,07
3. Administrazio publikoak	0,00	100.763,20
4. Beste erakunde publiko batzuen konturako baliabide-administrazioagatiko hartzekodunak	0,00	0,00
V. Periodifikatzeagatiko doikuntzak	0,00	0,00
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA	39.865.216,15	40.636.917,68

Urteko kontuak, 2023

Emitzen kontua, 2023. Ondare pribatiboaren kudeaketa

KONTZEPTUA (€)	2022 BERRIRO ADIERAZIA	2023
1. Gizarte-kotizazioak	0,00	0,00
2. Jasotako transferentziak eta dirulaguntzak	0,00	0,00
3. Zerbitzu-prestazioak	0,00	0,00
4. Erakundeak bere ibilgeturako egindako lanak	0,00	0,00
5.- Kudeaketa arrunteko beste sarrera batzuk	1.121.058,59	1.075.740,24
6. Hornikuntza-soberakinak	0,00	57.123,28
A) KUDEAKETA ARRUNTEKO SARRERAK, GUZTIRA	1.121.058,59	1.132.863,52
7. Gizarte-prestazioak	0,00	0,00
8. Langileen gastuak	0,00	0,00
9. Emandako transferentziak eta dirulaguntzak	-3.899,16	0,00
10. Hornikuntzak	0,00	-1.952,00
11. Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-356.836,75	-444.686,89
12. Ibilgetuaren amortizazioa	-138.869,04	-139.510,32
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA	-499.604,95	-586.149,21
I.- KUDEAKETA ARRUNTAREN EMAITZA	621.453,64	546.714,31
13. Ibilgetu ez-finantzarioaren eta salgai dauden aktiboen balio-narriadura eta haiek besterentzearen ondoriozko emaitzak	0,00	0,00
14. Ezohiko beste sail batzuk	-5.546,24	-5.735,09
II.- ERAGIKETA EZ-FINANTZARIOEN EMAITZA	615.907,40	540.979,22
15. Finantza-sarrerak	8.639,66	316.793,10
16. Finantza-gastuak	-1.006,93	-4.452,08
17. Aktiboari egotzitako finantza-gastuak	0,00	0,00
18. Finantza-aktiboen arrazoizko balioaren aldakuntza	0,00	0,00
19. Aldaketa-diferentziak	0,00	0,00
20. Finantza-aktibo eta -pasiboen balio-narriadura, bajak eta besterentzeak	0,00	0,00
III.- FINANTZA-ERAGIKETEN EMAITZA	7.632,73	312.341,02
IV.- EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA	623.540,13	853.320,24
21. Irabazien gaineko zerga	-26.317,74	-102.722,28
V.- EKITALDIAREN EMAITZA GARBIA, ZERGEN ONDOREN	597.222,39	750.597,96
+.- AURREKO EKITALDIKO EMAITZEN KONTUKO DOIKUNTZAK	-	-
VI.- AURREKO EKITALDIKO EMAITZA DOITUA	597.222,39	750.597,96

Urteko kontuak, 2023

Ondare garbiaren aldaketen egoera, 2023. Ondare pribatiboaren kudeaketa

KONTZEPTUA (€)	I. Ekarritako ondarea	II. Sortutako ondarea	II. Balio- aldake- tengatiko doikuntzak	IV. Beste ondare- gehikuntza batzuk	GUZTIRA
A. 2022KO EKITALDIAREN AMAIERAKO ONDARE GARBIA	0,00	39.623.181,75	0,00	0,00	39.623.181,75
B. KONTABILITATEKO IRIZPIDEAK ALDATU ETA AKATSAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. 2023KO EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	0,00	39.623.181,75	0,00	0,00	39.623.181,75
D. 2023KO EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKUNTZAK	0,00	750.597,96	0,00	0,00	750.597,96
1. Ekitaldian aitortutako sarrerak eta gastuak	0,00	750.597,96	0,00	0,00	750.597,96
2. Erakunde jabeekiko eragiketak	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Ondare garbiaren beste aldakuntza batzuk	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. 2023KO EKITALDIAREN AMAIERAKO ONDARE GARBIA (C+D)	0,00	40.373.779,71	0,00	0,00	40.373.779,71



11. Eranskinak

11.01 2023ko legegitza-berritasunak eta arau-esparrua

2023an, COVID-19ak fase endemikorantz egin zuen; urte horretako maiatzean, Osasunaren Mundu Erakundeak bat egin zuen Larrialdi Batzordearen gomendioarekin, eta amaitutzat eman zuen COVID-19ak eragindako nazioarteko osasun publikoko larrialdia.

Horrenbestez, 2023. urtearen zati batean ondorioak izaten jarraitu zuten aurreko ekitaldietatik indarrean zeuden arauak; hori hala izanik ere, zenbait xedapen eman ziren, eta, haien arabera, indarrrik gabe geratu ziren —edo minimoetara murriztuta— aurrez ezarritako azken salbuespen-neurriak. Ildo horretan:

- 2023/02/08 - BOE - 65-2023 ERREGE DEKRETUA - COVID-19RAKO MASKARAK (286/2022 ERREGE DEKRETUA INDARGABETZEN DU)
- 2023/06/29 - BOE - 5/2023 Errege Lege Dekretua - COVID-19arekin lotutako neurriak
- 2023/07/05 - BOE - SND 726-2023 AGINDUA - MINISTRO ERABAKIA, 2023/07/04 - COVID19 OSASUN-KRISIAREN AMAIERA

Azken arau horren bidez argitaratu zen COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren amaiera deklaratzeko Ministro Kontseiluaren erabakia, eta, haren bidez, bertan behera geratzen zen aurrez ezarritako ezohiko neurrien aplikazioa.

Aipatutako SND/726/2023 Agindua argitaratu ondoren indarra galtzen zuten neurriak argitzeko, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Nagusiak kudeaketa-irizpide argigarri bat prestatu zuen, jakinarazteko indargabeturik geratzen zirela COVID-19ari buruzko neurri hauek 2023/07/26tik aurrera:

- Uztailaren 9ko 10/2021 Legearen laugarren xedapen gehigarria.
- Otsailaren 2ko 3/2021 Errege Lege Dekretuaren 6. artikulua eta hirugarren xedapen gehigarria.
- Martxoaren 10eko 6/2020 Errege Lege Dekretuaren bosgarren artikulua.

Aurrekoaren ondorioz, 2023/07/26tik aurrerako baja-data zuten aldi baterako ezintasun-prozesuak —COVID-19aren infekzio-diagnostikoarekin— ez ziren hartzen gehiago lan-istripuarekin parekatutako egoeratzat aldi baterako ezintasunaren prestazio ekonomikorako (gaixoberritze-kasuetan izan ezik), eta, era berean, lan-istriputzat hartzeari uzten zioten COVID-19aren infekzio-diagnostikoa zuen aldi baterako ezintasun-prestazioa, baldin eta zentro sanitario edo soziosanitarioetako langileek eragiten bazuten beren lan-jardunean —salbuespen ziren heriotza-kasuak, horiek Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bateginaren 217.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera arautzen baitira—.

Jarduera uzteagatik prestazioari dagokionez, nahiz eta aurreko ekitaldietan ezohiko prestazio batzuk eratu ziren —hain zuzen ere COVID-19ak sortutako egoera ekonomikoaren ondoriozko inguruabarretan oinarrituta—, 2023. urtean Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren 331. artikuluan sartutako aurreikuspena bakarrik nabarmendu beharko litzateke, zeinak 2022/12/31tik aurrera hartu baitzuen indarra (eta, beraz, ondorioak izan zituen 2023an). Artikulu hark ezinbesteko kasu gisa jasotzen zuen berariaz honako hau: "Ukertuko da ezinbesteko arrazoiak daudela aldi baterako etenaldi partzialean, baldin eta enpresaren jardura eteteak sektore edo lantoki bati eragiten badio eta agintari publiko eskudunak larrialdi-adierazpen bat egiten badu...".

- AGINDUA, 2023ko azaroaren 28koa, Osasuneko sailburuarena, 2022ko otsailaren 11ko Agindua, COVID-19ak eragindako osasun-krisialdiari aurre egiteko prebentzio-neurriei buruzkoa, indargabetzen duena, lehendakariak osasun-larrialdiaren egoera amaitu dela deklaratu ondoren.XX

Azken batean, horrek guztiak eragin zuen 2023an COVID-19aren ondoriozko neurriek eragin txikiagoa izatea Mutualiaren jardueran.

Aurreko guztiaren kalte gabe, azpimarratu behar da Osasunaren Mundu Erakundeak berak gogorarazten digula osasun publiko globalean lehentasun izaten jarraitzen duela COVID-19ak, eta herrialdeek eta haien osasun-sistemek erne jarraitu behar dutela. Ildo horretan, Euskadiko Osasun Publikoaren 13/2023 Legeak berariaz adierazten du, zioen azalpenean, COVID-19aren pandemiak agerian utzi duela araudi bidez indartu behar direla mekanismoak, tresnak eta neurriak, biztanleria osoaren osasuna arriskuan jartzen duten osasun-larrialdiei —pandemieiei, esate baterako— eta antzeko edo beste modu batzuetako osasun-alerta edo krisiei ahalik eta erantzun onena emateko.

Azkenik, adierazi behar da 2023an hainbat neurri luzatu direla, kasu horretan ere salbuespenezko beste egoera batzuei erantzuteko.

Hala, La Palma uhartea berreraikitzen laguntzeko hainbat neurri luzatu dira, eta, kotizazioari eta jardura uzteagatik aparteko prestazio-kasuei eragiten badiete ere, ez dute izan inpaktu nabarmenik Mutualiaren jardueran, lurralde-eremuagatik.

Eraberean, zenbait neurri luzatu dira Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei eta beste kalte beratasun-egoera batzuei erantzuteko, hala nola lehortek eragindakoei aurre egiteko. Neurri horiek lotuta daude, adibidez, pentsioen eta beste prestazio publiko batzuen balioa handitzearekin eta gutxieneko kotizazio-oinarriak eguneratzearekin.

Bereziki osasun-krisiarekin edo aparteko gertaerekin lotuta ez dagoen araudiari dagokionez, mutuetan aplikatzekoak diren eta 2023an argitaratu ziren xedapen garrantzitsuenak aipatuko ditugu jarraian:XX

- 1060/2022 Errege Dekretua, abenduaren 27koa, zeinak aldatzen baitu 625/2014 Errege Dekretua, uztailaren 18koa, aldi baterako ezintasunagatiko prozesuen kudeaketaren eta kontrolaren zenbait alderdi arautzen dituen lehenengo hirurehun eta hirurogeita bost egunetarako.
- 1/2023 Errege Lege Dekretua, urtarrilaren 10ekoa, artisten lan-kontrataziorako pizgarrietarako eta gizarte-babesa hobetzeko presako neurriei buruzkoa.
- ISM/2/2023 Agindua, urtarrilaren 11koa, zeinak aldatzen baitu ESS/1187/2015 Agindua, ekainaren 15ekoa, uztailaren 18ko 625/2014 Errege Dekretua garatzen duena, aldi baterako ezintasunagatiko prozesuen kudeaketaren eta kontrolaren zenbait alderdi arautzen dituen lehenengo hirurehun eta hirurogeita bost egunetarako.
- ISM/25/2023 Agindua, urtarrilaren 13koa, Itsasoko Langileen Gizarte Segurantzako Araubide Bereziko bigarren eta hirugarren taldeetako langileen Gizarte Segurantzako 2023. urterako kotizazio-oinarriak ezartzen dituena.
- 37/2023 Errege Dekretua, urtarrilaren 24koa, Gizarte Segurantzaren ondare publikoari buruzko urriaren 9ko 1221/1992 Errege Dekretua aldatzen duena.
- PCM/74/2023 Agindua, urtarrilaren 30ekoa, zeinaren bidez garatzen baitira Gizarte Segurantzaren kotizaziorako, langabeziarako, jarduera eteteagatiko babeserako, Soldatak Bermatzeko Funtserako eta lanbide-heziketarako 2023ko ekitaldirako lege-arauak.
- 99/2023 Errege Dekretua, otsailaren 14koa, 2023rako lanbide arteko gutxieneko soldata ezartzen duena.
- 2/2023 Legea, otsailaren 20koa, arau-hausteei eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa ematen duten pertsonen babesa arautzen duena.
- 3/2023 Legea, otsailaren 28koa, enpleguari buruzkoa.
- 4/2023 Legea, otsailaren 28koa, transen berdintasun benetako eta eraginkorra lortzeko eta LGBTI pertsonen eskubideak bermatzeko.
- 1/2023 Lege Organikoa, otsailaren 28koa, zeinaren bidez aldatzen baita martxoaren 3ko 2/2010 Lege Organikoa, sexu- eta ugalketa-osasunari eta haurdunaldia borondatez eteteari buruzkoa. Lege organiko horren azken xedapenetako hirugarrenak aldatu egiten ditu Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bategineko zenbait artikulua, eta barnean hartu ditu kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako zenbait ezintasun, hala nola bigarren mailako ezintasuna eragiten duen menstruazio-kasuak edo haurdunaldia etetearen ondoriozkoa (borondatezkoa izan ala ez); era berean, erregulatu egiten ditu egoera horiei loturiko prestazio eta kotizazioekin loturiko zenbait alderdi.
- 2023ko otsailaren 27ko Ebazpena, Laneko Zuzendaritza Nagusiarena, aseguruaren, berraseguruaren eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutuen hitzarmen kolektiboaren 2022ko eta 2023ko soldata-berrikuspenera eta soldata-etaulak erregistratu eta argitaratzen dituena.
- 2/2023 Errege Dekretua, martxoaren 16koa, pentsiodunen eskubideak hedatzeko, genero-arrakalamurritzeko eta pentsio-sistema publikoaren jasangarritasun-esparru berri bat ezartzeko premiazko neurriena.
- 192/2023 Errege Dekretua, martxoaren 21ekoa, osasun-produktuak arautzen dituena.
- 193/2023 Errege Dekretua, martxoaren 21ekoa, desgaitasuna duten pertsonen irisgarritasunaren eta bereizkeriarik ezaren oinarritzko baldintzak arautzen dituena, jendearen eskura dauden ondasun eta zerbitzuak eskuratu eta erabiltzeko.
- 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko legearen testu bategina onesten duena.
- 1/2023 Legea, martxoaren 16koa, Euskal Administrazio Publikoen zehatzeko ahalari buruzkoa.
- Ebazpena, 2023ko apirilaren 20koa, Enplegu eta Ekonomia Sozialeko Estatuko Idazkaritzak emana, zeinaren bidez argitaratzen baita 2023ko martxoaren 14ko Ministro Kontseiluaren akordioa, Laneko Segurtasun eta Osasunaren Espainiako Estrategia (2023-2027) onesten duena.
- PCM/313/2023 Agindua, martxoaren 30ekoa, urtarrilaren 30eko PCM/74/2023 Agindua aldatzen duena; azken agindu horren bidez garatzen ziren 2023ko ekitaldirako Gizarte Segurantzaren kotizaziorako, langabeziarako, jarduera eteteagatiko babeserako, Soldatak Bermatzeko Funtserako eta lanbide-heziketarako lege-arauak (2023ko apirilaren 6ko BOEn argitaratu zen akats-zuzenketa).
- 4/2023 Lege Organikoa, apirilaren 27koa, honako hauek aldatzen dituena: Zigor Kodeari buruzko azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa, sexu-askatasunaren aurkako delituetan; eta Prozedura Kriminalaren Legea eta adingabeen erantzukizun penala arautzen duen urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoa Pertsona juridikoek izan dezaketen erantzukizun penalarik dagokionez, Zigor Kodearen 173.1 artikulua aldatzen da, pertsona juridikoak erantzukizun penaletik kanpo ez uzteko, baldin eta beste pertsona bati tratu laido garria ematen badiote eta, beraz, haien osotasun morala larriki kaltetzen badute.
- ISM/450/2023 Agindua, maiatzaren 4koa, ezgaitzaileak ez diren behin betiko lesio, mutilazio eta deformazioengatiko kalte-ordainen honenbesteko zenbatekoak eguneratzen dituena.
- Eusko Legebiltzarraren apirilaren 27ko 4/2023 Legea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutuarena.
- 2023/941 (EB) Betearazpen Erabakia, Batzordearena, 2023ko maiatzaren 2koa, Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 2016/425 (EB) Erregelamenduaren babes gisa prestatutako norbera babesteko ekipamenduetarako arau harmonizatuei buruzkoa.
- ISM/474/2023 Agindua, maiatzaren 4koa, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzara atxikitako Gizarte Segurantzaren erakunde kudeatzaileen eta zerbitzu erkideen erregistro elektronikoaren funtzionamendua arautzen duena.
- 4/2023 Errege Lege Dekretua, maiatzaren 11koa, nekazaritzarekin eta urarekin erlazionatutako presako neurriak hartzen dituena, lehorteari eta Ukrainako gatazka belikoaren ondorioz lehen sektorean dauden baldintza kaskarragoei aurre egiteko, baita gazteek lurreko garraio publiko kolektiboa erabiltzea sustatzeko

eta tenperatura altuak daudenean laneko arriskuak saihesteko ere. 19. artikulua Gizarte Segurantzaren kuoten eta baterako diru-bilketaren kontzeptuen ordainketa geroratzea ezartzen du, Nekazaritzako Besteren Konturako Langileen Sistema Bereziko enpresei eta Nekazaritzako Norbere Konturako Langileen Sistema Bereziko langileei dagokienez. Azken xedapenetako lehenak apirilaren 14ko 486/1997 Errege Dekretua aldatzen du, lantokietako segurtasun eta osasunari buruzko gutxieneko xedapenak ezartzen dituen; bereziki, "Aire zabaleko lanetako ingurumen-baldintzei" buruzko xedapen gehigarri bat jasotzen du, muturreko fenomeno meteorologikoekin lotutako arriskuetatik babesteko neurri egokiei dagokienez, eta batez ere tenperatura altuak aipatzen ditu.

- 5/2023 Errege Lege Dekretua, ekainaren 28koa, zenbait neurri hartzen eta luzatzen dituen Ukrainako gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, La Palma uhartea berreraikitze eta beste kalteberatasun-egoera batzuetarako; Europar Batasunaren zuzentarauak Espainiako ordenamendu juridikora ekartzen dituen, merkataritza-sozietateen egitura-aldaketei eta gurasoen eta zaintzaileen familia-bizitza eta bizitza profesionala kontziliatzeari dagokienez; eta Europar Batasuneko zuzenbidea betearazteari eta betetzeari buruzkoa. Ordenamendu juridikoan, COVID-19arekin lotutako zenbait aurreikuspen mantentzen ditu (botikak emateko aukera, informazio- eta komunikazio-sistema jakin batzuk erabiltzea, monitorizazio- eta txertatze-sistema batzuk erabiltzea COVID-19aren adierazle jakin batzuen jarraipena egiteko, azken kasu horretan datu pertsonalak babestea).
- 90/2023 DEKRETUA, ekainaren 20koa, Euskal Autonomia Erkidegoko prebentzio-sistemaren barruan prebentzio-zerbitzuen jarduketa sanitarioei eta laneko medikuntzaren gaineko auditoretzak egiteari buruzkoa.
- 572/2023 Errege Dekretua, uztailaren 4koa, zeinaren bidez aldatzen baita 1093/2010 Errege Dekretua, irailaren 3koa, Estatuko Osasun Sistemako txosten klinikoaren gutxieneko datu-multzoa onesten duena.
- 677/2023 Errege Dekretua, uztailaren 18koa, honako hau aldatzen duena: 1148/2011 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, minbizia edo beste gaixotasun larri bat duten adingabeak zaintzeagatik prestazio ekonomikoa Gizarte Segurantzaren sisteman aplikatu eta garatzekoa.
- 2023ko uztailaren 10eko Ebazpena, Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarena, ebazpen honen eranskineko 1. eredua aldatzen duena: Ebazpena, 2022ko ekainaren 9koa, zeinaren bidez ezartzen baitira Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuei kontingentzia arrunten ondoriozko aldi baterako ezintasunagatik prestazio ekonomikoak kudeatzeko koefizienteak aplikatzeko baldintzak, enpresa elkartuetako besteren konturako langileak direnean.
- Ebazpena, 2023ko uztailaren 12koa, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzarena, Gizarte Segurantzaren prebentzio-jardueren plan orokorra ezartzekoa, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitateek 2024. urterako jarduera-plangintzetan garatu beharrekoa.
- ISM/835/2023 Agindua, uztailaren 20koa, zeinaren bidez arautzen baita Gizarte Segurantzako sisteman alta ematearekin parekatutako egoera Espainiako lurraldean diharduten enpresen zerbitzura atzerrira joandako langileen kasuan.
- Esparru-akordioa, 883/2004 (EE) Erregelamenduaren 16. artikuluko 1. apartatua ohiko mugaz gaindiko telelan-kasuetan aplikatzeari buruzkoa.
- 2023ko urriaren 4ko Ebazpena, Funtzio Publikoko Estatu Idazkaritzarena, Ministro Kontseiluaren 2023ko urriaren 3ko Erabakia argitaratzen duena. Erabaki horren bidez, sektore publikoko langileen ordainsarietan % 0,5eko igoera onartzen da, abenduaren 23ko 31/2022 Legearen (2023rako Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzkoa) 19. Bi.2.a) artikuluan aurreikusitakoa aplikatuz.
- Ebazpena, 2023ko urriaren 5koa, Aurrekontuen eta Gastuen Estatu Idazkaritzarena. Ebazpen horren bidez, sektore publikoko estatuko langileen ordainsarietan % 0,5 gehiago ordaintzeko jarraibideak ematen dira, 2023rako Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzko abenduaren 23ko 31/2022 Legearen 19. Bi.2.a) artikuluan KPI harmonizatuari buruz aurreikusitakoa aplikatuz.
- 2023ko urriaren 2ko Ebazpena, Lanaren Zuzendaritza Nagusiarena, zeinaren bidez erregistratzen eta argitaratzen baita aseguruaren, berresaguruaren eta Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuen sektorerako hitzarmen kolektibo orokorra.
- 2023ko urriaren 11ko Ebazpena, Estatuaren Administrazioiko Kontu-hartzailetza Nagusiarena, zeinaren bidez aldatzen baita 2011ko uztailaren 1eko Ebazpena, Kontabilitate Publikoko Plan Orokorra Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten duena.
- ISM/1164/2023 Agindua, urriaren 20koa, 2023ko ekitaldirako kontingentzia arruntei dagokien Gizarte Segurantzako kotizazioaren oinarri normalizatuak finkatzekoa, Gizarte Segurantzako ikatz-meatzaritzako araubide berezian.
- ISM/1207/2023 Agindua, azaroaren 6koa, zeinaren bidez arautzen baitira 2023ko ekitaldia ixteko eragiketarako Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeentzat.
- Batzordearen 2023/2495 Erregelamendu Delegatua (EB), 2023ko azaroaren 15koa, zeinak Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/24/EB Zuzentaraua aldatzen baitu, obren, horniduren eta zerbitzuen kontratu publikoetarako eta proiektu-lehiaketetarako atalaseei dagokienez.
- EUROPAKO PARLAMENTUAREN ETA KONTSEILUAREN 2023/2668 (EB) ZUZENTARAUA, 2023ko azaroaren 22koa, langileak lan-jardueran amiantoaren esposizioari lotutako arriskuetatik babesteari buruzko 2009/148/EE Zuzentaraua aldatzen duena.
- 1011/2023 Errege Dekretua, abenduaren 5koa, zeinaren bidez aldatzen baitira maiatzaren 14ko 928/1998 Errege Dekretuak onetsitako lan-arloko arau-hausteengatik zehapenak ezartzeko eta Gizarte Segurantzaren kuotak kitatzeko espedienteetarako prozedurei buruzko Erregelamendu Orokorra eta otsailaren 4ko 138/2000 Errege Dekretuak onetsitako Laneko Ikuskatzailetza eta Gizarte Segurantzaren antolaketa eta

funtzionamendurako erregelamendua, administrazio elektronikoari dagokionez.

- 13/2023 Legea, azaroaren 9koa, Euskadiko Osasun Publikoarena.
- 8/2023 Errege Lege Dekretua, abenduaren 27koa, Ukrainako eta Ekialde Hurbileko gatazkek eragindako ondorio ekonomiko eta sozialei aurre egiteko eta lehortearen ondorioak arintzeko neurriak hartzen dituen.
- 8. xedapen iragankorrak bertan behera uzten du GSLOren hamaseigarren xedapen iragankorren 1.a) 4. apartatuan ezarritakoa.
- 9. xedapen iragankorrak behin-behineko arau batzuk ezartzen ditu, Estatuaren Aurrekontuen Legea argitaratu arte: Gizarte Segurantzako Sistemako araubideen gutxieneko eta gehieneko kotizazio-oinarriak eta gehieneko kotizazioa, belaunaldien arteko ekitate-mekanismoa aplikatzeko arauak eta prestakuntza-praktikak edo kanpoko praktika akademikoak egiteagatik kotizazioa.

Jarraian, ordena kronologikoan, 2023aren aurreko urteetan mutuetarako argitaratu ziren eta indarrean dauden lege-xedapen garrantzitsuenak zerrendatzen dira:

- 1956ko ekainaren 22ko Dekretua, lan-istripuen legediari eta hura aplikatzeko erregelamenduari buruzko testu bategina onesten duena.
- 3158/1966 Dekretua, abenduaren 23koa, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko prestazio ekonomikoen zenbatekoak eta haietarako eskubidea izateko baldintzak zehazten dituen Erregelamendu Orokorra onesten duena.
- 1967ko otsailaren 13ko Agindua, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko heriotza- eta biziraupen-prestazioak aplikatu eta garatzeko arauak ezartzen dituen.
- Agindua, 1967ko urriaren 13koa, aldi baterako ezintasunagatik Gizarte Segurantzako prestazioa arautzen duena. (Partzialki indargabetua)
- Agindua, 1969ko apirilaren 15koa, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko ezintasun iraunkorreko prestazioak arautzen dituen.
- 2530/1970 Dekretua, abuztuaren 20koa, norberaren konturako langileen edo autonomoen Gizarte Segurantzako Araubide Berezia arautzen duena (eta 1970ko irailaren 24ko Agindua, hura garatzen duena).
- 1646/1972 Dekretua, ekainaren 23koa, ekainaren 21eko 24/1972 Legea garatzen duena Gizarte Segurantzako Araubide Orokorreko prestazioei dagokionez (eta 1972ko uztailaren 31ko Agindua, hura garatzen duena).
- 14/1986 Lege Orokorra, apirilaren 25koa, Osasunari buruzkoa.
- 1221/1992 Errege Dekretua, urriaren 9koa, Gizarte Segurantzaren ondareari buruzkoa.
- 1300/1995 Errege Dekretua, uztailaren 21koa, zeinak garatzen baitu, Gizarte Segurantzaren sistemako lanerako ezintasunei dagokionez, 42/1994 Legea (eta 1996ko urtarrilaren 18ko Agindua, hura garatzen duena).
- 1993/1995 Errege Dekretua, abenduaren 7koa, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuen lankidetzako erregelamendua 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 Segurantzaren 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 araubidea garatzen duena.
- 5/2000 Legegintzako Errege Dekretua, abuztuaren 4koa, Lan-arloko Arau-hauste eta Zehapenei buruzko Legearen testu bategina onesten duena.
- 41/2002 Legea, azaroaren 14koa, pazienteen autonomia eta informazio eta dokumentazio klinikoaren alorreko eskubideak eta betebeharrak arautzen dituen.
- TAS/2926/2002 Agindua, azaroaren 19koa, laneko istripuak jakinarazteko eredu berriak ezartzen dituen eta prozedura telematikoa bidez igortzea ahalbidetzen duena.
- 1277/2003 Errege Dekretua, urriaren 10koa, zentro, zerbitzu eta establezimendu sanitarioak baimentzeko oinarri orokorrak ezartzen dituen.
- 47/2003 Legea, azaroaren 26koa, Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.
- 1273/2003 Errege Dekretua, urriaren 10koa, langile autonomoen Gizarte Segurantzako Araubide Berezia sartutako langileen kontingentzia profesionalen estaldura arautzen duena.
- 1415/2004 Errege Dekretua, ekainaren 11koa, Gizarte Segurantzako Diru-bilketako Erregelamendu Orokorra onesten duena (eta maiatzaren 25eko TAS 1562/2005 Agindua, hura garatzen duena).
- 1030/2006 Errege Dekretua, irailaren 15koa, Estatu Osasun Sistemako ohiko zerbitzu komunak zorrotza eta hura eguneratzeko prozedura ezartzen dituen.
- 1299/2006 Errege Dekretua, azaroaren 10koa, Gizarte Segurantzaren sistemako gaixotasunen koadroa onesten duena eta haien jakinarazpen eta erregistro profesionalerako irizpideak ezartzen dituen.
- 42/2006 Legea, abenduaren 28koa, 2007rako Estatuaren Aurrekontu Orokorrena (4. xedapen gehigarria, abenduaren 28ko 28/2018 Legegintzako Errege Dekretuko bosgarren azken xedapenak emandakoa egungo idazketan), laneko istripu eta gaixotasun profesionalen primen tarifei buruzkoa.
- TAS 1/2007 Agindua, urtarrilaren 2koa, gaixotasun profesionalaren partearen eredu ezartzen duena, hura prestatu eta igortzeko arauak ezartzen dituen 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 dituen.
- TIN/971/2009 Agindua, apirilaren 16koa, zeinaren bidez garraio-gastuen konpentsazioa ezartzen baita arrisku profesionalen eta osasun-azterketa eta -balorazioak egiteko agerraldien ondoriozko osasun-laguntzaren

- kasuetarako (eta 2009ko urriaren 21eko Ebazpena, agindu hori aplikatzeko jarraibideak ematen dituena; BOE, 2009-11-04).
- TIN/866/2010 Agindua, apirilaren 5koa, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuek eta haien erakunde eta zentro mankomunatuak lankidetzan horren arabera finantza-erakundeekin kontratatutako diruzaintza-zerbitzuak kudeatzeko jarraitu behar dituzten irizpideak arautzen dituena.
 - 33/2011 Lege Orokora, 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 garatzekoa.
 - Ebazpena, 2011ko uztailaren 1ekoa, Estatuaren Administrazioako Kontu-hartzailatza 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 araubide berezian sartutako langileengana hedatzeari buruzkoa.
 - 1630/2011 Errege Dekretua, azaroaren 14koa, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuek eman beharreko osasun- eta errekupeazio-zerbitzuak arautzen dituena.
 - 28/2011 Legea, irailaren 22koa, Gizarte Segurantzako nekazaritzako araubide berezia Gizarte Segurantzako araubide orokorrean sartzen duena (partzialki indargabetua).
 - 36/2011 Legea, urriaren 10ekoa, lan-arloko jurisdikzioa arautzen duena.
 - Eusko Jaurlaritzaren 38/2012 Dekretua, martxoaren 13koa, historia klinikoari eta pazienteek eta osasun-arloko profesionalak dokumentazio klinikoaren arloan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzkoa.
 - 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari 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 Ikuskaritza 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 arautzen duena.
 - 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzkoa.
 - 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 onartua.
 - 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena eta 95/46/EE Zuzentaraua (datuak babesteko Erregelamendu Orokorra) indargabetzen duena.
 - 6/2017 Legea, urriaren 24koa, lan autonomoaren premiazko erreformei buruzkoa.
 - 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuei buruzkoa.
 - 860/2018 Errege Dekretua, uztailaren 13koa, Gizarte Segurantzaren babes-ekintzaren prebentzio-jarduerak arautzen dituena.
 - 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.
 - 24/2018 Errege Lege Dekretua, abenduaren 21ekoa, sektore publikoaren eremuko ordainsarien arloko presako neurriak onesten dituena.
 - Akordioa, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren Kontseiluarena, 2019ko otsailaren 2koa (2019ko martxoaren 5eko BOE), irabazi-asmorik gabeko erakundeen inbertsioei buruzko Jokabide Kode berria onesten duena; erakunde horien artean daude Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitateak.
 - 4/2019 Legea, otsailaren 4koa, Euskal Autonomia Erkidegoko jasangarritasun energetikoari buruzkoa.
 - 2019ko urriaren 28ko Ebazpena, Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarena, zeinaren bidez ezartzen baita Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren 96.1 b) artikuluko prestazio osagarriak aplikatzeko araubidea (partzialki indargabetua) XX.
 - 14/2019 Errege Lege Dekretua, urriaren 31koa, zeinaren bidez presako neurriak hartzen baitira, segurtasun publikoko arrazoiengatik, 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, Estatuaren Administrazioako Kontu-hartzailatza Nagusiarena, zeinaren bidez aldatzen baita 2011ko uztailaren 1eko Ebazpena, Kontabilitate Publikoko Plan Orokorra Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten duena.
 - 28/2020 Errege Lege Dekretua, irailaren 22koa, urrutiko lanari buruzkoa.
 - 901/2020 Errege Dekretua, urriaren 13koa, berdintasun-planak eta haien erregistroa arautzen dituena eta laneko hitzarmen eta akordio kolektiboak erregistratu eta gordailutzei buruzko maiatzaren 28ko 713/2010 Errege Dekretua aldatzen duena.

- 3/2021 Errege Lege Dekretua, otsailaren 2koa, Gizarte Segurantzaren eta ekonomiaren arloetan genero-arrakala txikitzeko eta beste gai batzuetarako neurriak onesten dituen (6. art. eta 3. xedapen gehigarria).
- ISM/189/2021 Agindua, martxoaren 3koa, Gizarte Segurantzaren ahalordetzeen erregistro elektronikoa arautzen duena.
- 2/2021 Legea, martxoaren 29koa, COVID-19ak eragindako osasun-krisiari aurre egiteko prebentzio, euste eta koordinaziorako premiazko neurriei buruzkoa.
- 203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoaren bitarteko elektroniko bidezko jardueren eta funtzionamenduaren erregelamendua onesten duena.
- 8/2021 Errege Lege Dekretua, maiatzaren 4koa, zeinaren bidez presako neurriak hartzen baitira osasun-, gizarte- eta jurisdikzio-alorretan, 2020ko urriaren 25eko 926/2020 Errege Dekretuak deklaraturako alarma-egoeraren indarraldia amaitu ondoren aplikatu beharrekoak; 926/2020 Errege Dekretuaren bidez, alarma-egoera deklaratu zen, SARS-CoV-2 birusak eragindako infekzioen hedapena geldiarazteko.
- 2/2021 Legea, ekainaren 24koa, COVID-19aren pandemia kudeatzeko neurriei buruzkoa (EHAA, 2021-06-30).
- 2021eko ekainaren 28ko Ebazpena (BOE, 2021-07-09), Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarena, zeinaren bidez argitaratzen baita Gizarte Prestazio Publikoen Erregistroan sartzen diren erakunde, elkarte eta enpresen katalogoa.
- 10/2021 Legea, uztailaren 9koa, urrutiko lanari buruzkoa.
- 2021eko abuztuaren 3ko Ebazpena, Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarena, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean diharduten mutuei kontingentzia arrunten ondoriozko aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoen kudeaketarako koefizienteak aplikatzeko baldintzak ezartzen dituen, enpresa elkartuetako besteren konturako langileak direnean.
- 2021eko azaroaren 29ko Ebazpena, Enplegu eta Gizarte Ekonomiako Estatu Idazkaritzarena, Ministro Kontseiluaren 2021eko azaroaren 16ko Erabakia argitaratzen duena, zeinak onesten baitu Laneko eta Gizarte Segurantzako Ikuskaritzaren 2021-2023 Plan Estrategikoa.
- 1077/2021 Errege Dekretua, abenduaren 7koa, Gizarte Segurantzako kontabilitate-informazioaren sistemaren printzipio orokorrak eta antolamendua arautzen dituen.
- 2021eko abenduaren 15eko Ebazpena, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitate eta aseguruena hitzarmen kolektibo estatala erregistratzen eta argitaratzen duena (BOE, 2021-12-27)
- 30/2021 Errege Dekretu Legea, abenduaren 23koa, COVID-19ak eragindako osasun krisiari aurre egiteko prebentzio- eta euste-neurriak hartzen dituen.
- 21/2021 Legea, abenduaren 28koa, pentsioen erosahalmena bermatzeari eta pentsioen sistema publikoaren finantzaketa- eta gizarte-jasangarritasuna indartzeko beste neurri batzuei buruzkoa.
- 32/2021 Errege Lege Dekretua, abenduaren 28koa, lan-erreformarako, enpleguaren egonkortasuna bermatzeko eta lan-merkatua eraldatzeko premiazko neurriei buruzkoa.
- 2022ko urtarrilaren 10eko Ebazpena, Estatuaren Administrazioako Kontu-hartzailetza Nagusiarena, zeinaren bidez aldatzen baita 2011ko uztailaren 1eko Ebazpena, Kontabilitate Publikoko Plan Orokorra Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten duena.
- 1/2022 Errege Lege Dekretua, urtarrilaren 18koa, bankuak antolatzeko zenbait arau aldatzen dituen. Haren 4. artikulua aldatu egiten ditu LAN ERREFORMARI BURUZKO 32/2021 ERREGE LEGE DEKRETUAREN 1.9 artikulua eta 4. xedapen gehigarria.
- 17/2022 Dekretua, otsailaren 1ekoa (EHAA, 2022-02-25), Profesional Sanitarioen Euskal Erregistroarena.
- PCM/80/2022 Agindua, otsailaren 7koa, zeinaren bidez aldatzen baita abenduaren 16ko 1513/2005 Errege Dekretua (II. eranskina), Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legea garatzen duena ingurune-zarataren ebaluazioari eta kudeaketari dagokienez.
- 2/2022 Errege Lege Dekretua, otsailaren 22koa, langile autonomoak babesteko, enplegua defendatzeko egiturazko mekanismoetarako trantsiziorako eta La Palma uhartearen susperraldi ekonomiko eta sozialerako premiazko neurriak hartzen dituen, eta kalteberatasun sozial eta ekonomikoko egoerei aurre egiteko neurri jakin batzuk luzatzen dituen (2. artikulua, jarduera eteteko prestazioa; seigarren xedapen gehigarria, lanaldia murrizteko kasua arautzen duena, 18 urte bete izanagatik 2022ko urtarrilaren 1a baino lehen).
- 5/2022 Errege Lege Dekretua, martxoaren 22koa, arte-jardueretan aritzen diren pertsonen lan-harreman bereziaren araubidea egokitzen duena, bai eta jarduera horiek garatzeko behar diren jarduera tekniko eta laguntzaileena ere, eta sektoreko lan-baldintzak hobetzen dituen.
- 2022ko apirilaren 29ko Ebazpena, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzarena, Gizarte Segurantzaren prebentzio-jardueren plan orokorra ezartzekoa, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitateek 2022. urterako jarduera-plangintzetan garatu beharrekoa. (2023rako luzatuta, aurrerago sartuko dugun azaroaren 7ko Ebazpenaren bidez)
- 311/2022 Errege Dekretua, maiatzaren 3koa, Seguratasunerako Eskema Nazionala arautzen duena.
- 2022ko ekainaren 9ko Ebazpena, Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarena, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitateei kontingentzia arrunten ondoriozko aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoen kudeaketarako koefizienteak aplikatzeko baldintzak ezartzen dituen, enpresa elkartuetako besteren konturako langileak direnean.
- 12/2022 Legea, ekainaren 30ekoa, enpleguko pentsio-planak bultzatzea arautzekoa, Pentsio Planak eta Funtzak Arautzeko Legearen testu bategina aldatzen duena.
- 14/2022 Legea, uztailaren 8koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea aldatzen duena, kontratazio publikoetan mikroenpresen eta enpresa txiki eta ertainen (ETE) estatistikak arautzeko.
- 15/2022 Legea, uztailaren 12koa, tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako integrala.

- 6/2022 Lege Organikoa, uztailaren 12koa, tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako uztailaren 12ko 15/2022 lege integralaren osagarria, Zigor Kodearen azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa aldatzekoa.
- 2022ko uztailaren 22ko Ebazpena, Gizarte Segurantzaren Antolamenduko Zuzendaritza Nagusiarena, zeinaren bidez aldatzen baitira 2022ko uztailaren 4ko Ebazpenaren eranskineko ereduak, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitateei kontingentzia arrunten ondoriozko aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoen kudeaketarako koefizienteak aplikatzeari dagokionez, enpresa elkartuetako besteren konturako langileak direnean.
- 13/2022 Errege Lege Dekretua, uztailaren 26koa, Norberaren konturako langileentzako edo langile autonomoentzako kotizazio-sistema berria ezarri eta jarduera uzteagatiko babesa hobetzen duena.
- 10/2022 Lege Organikoa, irailaren 6koa, Sexu askatasunaren berme integralari buruzkoa.
- 16/2022 Errege Lege Dekretua, irailaren 6koa, etxeko langileen lan-baldintzak eta Gizarte Segurantzako baldintzak hobetzeko.
- 18/2022 Errege Lege Dekretua, urriaren 18koa, zeinaren bidez onesten baitira, besteak beste, sektore publikoaren eremuko ordainsarien arloko neurriak.
- 888/2022 Errege Dekretua, urriaren 18koa, desgaitasun-gradua aitortu, deklaratu eta kalifikatzeko prozedura ezartzen duena.
- 21/2022 Legea, urriaren 19koa, amiantoaren biktimentzako konpentsazio-funts bat sortzekoa.
- 2022ko azaroaren 7ko Ebazpena, Gizarte Segurantzaren eta Pentsioen Estatu Idazkaritzarena, zeinaren bidez 2023rako luzatzen baita Gizarte Segurantzaren prebentzio-jardueren plangintza orokorra, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitateek 2022an garatu beharrekoa 2022ko apirilaren 29ko Ebazpenaren arabera.
- ISM 1103/2022 Agindua, azaroaren 16koa, zeinaren bidez arautzen baitira 2022ko ekitaldia ixteko eragiketarako Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeentzat.
- Batzordearen 2022/2337 (EB) Gomendioa, 2022ko azaroaren 28koa, gaixotasun profesionalen Europako zerrendari buruzkoa.
- 1029/2022 Errege Dekretua, abenduaren 20koa, erradiazio ionizatzaileen eraginpean egotearen ondoriozko arriskuetatik osasuna babesteko Erregelamendua onesten duena.
- 28/2022 Legea, abenduaren 21koa (Lan Autonomoaren Estatutuaren uztailaren 11ko 20/2007 Legean 38 quinquies artikulua gehitzen da, eta Adimen Artifiziala Gainbegiratzeko Espainiako Agentzia sortzen da).
- 31/2022 Legea, abenduaren 23koa, 2023ko Estatuaren Aurrekontu Orokorreari buruzkoa (2023ko martxoaren 2ko BOEko akats-zuzenketa).
- 1055/2022 Errege Dekretua, abenduaren 27koa, ontziei eta ontzi-hondakinei buruzkoa. (Lehenengo xedapen gehigarria. Sendagaien ontzien kudeaketa).
- 1058/2022 Errege Dekretua, abenduaren 27koa, 2023ko ekitaldirako Gizarte Segurantzaren sistemako pentsioen, klase pasiboen pentsioen eta beste gizarte-prestazio publiko batzuen balio-handitzeari buruzkoa.
- 2022ko abenduaren 29ko Ebazpena, Gizarte Segurantzako Kontu-hartzailetza Nagusiarena, Gizarte Segurantzaren prestazio ekonomikoen okerreko ordainketak itzultzeari buruzko kontabilitate-jarraibideak ematen dituena.

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 oinarritzko gutxieneko multzoaren Kodifikazioa
 EAE: Euskal Autonomia Erkidegoa
 ED: Errege Dekretua
 EFQM: Kalitatearen Kudeaketarako Europako Fundazioa
 EGE: Enpresen Gizarte Erantzukizuna
 EHB: Ezintasuna, heriotza eta bizirautea
 EHO: Erabakimen Handiko Ospitalea
 EHU: Euskal Herriko Unibertsitatea
 EJ: Eusko Jaurlaritza
 EK: Ebakuntza kirurgikoa
 EKPB: Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdea
 EM: Erresonantzia magnetikoa
 ERHB: Errehabilitazioa
 ETEak: Enpresa Txiki eta Ertainak
 EUD: Erizaintzako Unibertsitate Diplomatura
 EUSKALIT: Kalitaterako Euskal Fundazioa
 FEE: Familia Erantzukizuneko Enpresa
 FOARSE: Enpresen Gizarte Erantzukizunerako Arabako Foroa
 GAITUZ SPORT: Kirol Egokituaren Euskal Federazioa
 GE: Gizarte Erantzukizuna
 GEJL: Gizarte Ekimenen eta Jardueren Lantaldea
 GGKE: Garapenerako Gobernu Kanpoko Erakundea
 GIH: Garapen Iraunkorreko Helburuak
 GLDAZ: Gaixotasun Larriak Ditutzen Adingabeen Zaintza
 GP: Gaixotasun profesionala
 GRI: Global Reporting Initiative
 GS: Gizarte Segurantzza
 GSIN: Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala
 GSLM: Gizarte Segurantzaren Lankidetzako Mutua
 GSLO: Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra
 HEA: Haurdunaldiko eta edoskitzaroko arriskuen kudeaketa
 IDIS: Garapenerako eta Gizarteratzeko Institutua
 IGAE: Estatuaren Administrazio Kontu Hartzailletza Nagusia
 INE: Estatistikako Institutu Nazionala
 KA: Kontingentzia arrunta
 KP: Kontingentzia profesionala
 KPI: Kontsumoko Prezioen Indizea
 LAJE: Langile Autonomoek Jarduna Etetea
 LED: Legegintzako Errege Dekretua
 LGGSJ: Lanbide gaixotasunak Gizarte Segurantzari jakinaraztea
 LH: Lanbide Heziketa
 LI: Laneko istripua
 LU: Lurralde unitatea
 MEYSS: Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioa
 MTMSS: Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioa




VERIFICACIÓN DEL INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
VERIFICADO

VMS-2024/0020

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

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

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

Título del informe: Memoria gestión-sostenibilidad.

Periodo objeto del informe comprendido
entre: Ejercicio 2023

Domicilio en: Direcciones indicadas en el Anexo

Emisión: 2024-06-11




Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

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



mutualia

