



Txotena 2018

Aurkibidea



1

Korporazioaren adierzpena

Lehendakariaren gutuna
Zuzendari Kudeatzailearen gutuna Aurkezpena eta irismena
Nazio Batuen gutuna
Mutualia kopurutan
Ziurtagiriak, sariak eta aitortpenak
Memoria honi eta memoriaren irismenari buruz
Edukia definitzeko printzipioak
Materialtasunaren azterketa



2

Gobernu eta Partaidetza Organoak

Batzar Nagusia Zuzendaritza Batzordea Batzorde Exekutiboa Zuzendari kudeatzailea
Kontrol eta Jarraipen Batzordea Prestazio Berezien Batzordea
Zuzendaritza Batzordea
Kudeaketaren Jarraipena



3

Nor gara?

Erakundearen Profila Kudeaketa Eredua Kode Etikoa
Nazio Batuen Hitzarmenarekiko atxikimendua
Esparru juridikoa



4

Interes taldeen konpromisoa eta parte hartzea



5

Esparruak

Pertsonak Kudeaketa Zerbitzuak
Bezeroak eta Merkatua



6

GRI adierazleak eta testuingurua



7

Urteko kontuak

1

Korporazioaren
adierazpena

Lehendakariaren gutuna

Mutualista agurgarriak:

Zuekin batera banatzeko ohorea dudan 2018. urteko Memoria honetan ekitaldi horren berri emango dizuegu. Urte hori, hain zuzen ere, azken krisiaren lehenengo sintomak atzeman zituen 2008. urtekoaren guztiz bestelakoa izan da, alderdi ekonomikoari dagokionez behintzat eta datu aipagarrienei erreparatuz gero, besteak beste BPGren eta enpleguaren datuei erreparatuz gero.

2018. urtearen amaieran Euskadiko BPGak % 15,37ko igoera izan du 2008ko azken hiruhilekoari dagokionez; enpleguari dagokionez, ordea, urte hartako kopuruen azpitik egon da oraindik ere. Zehazki, 2018ko azken hiruhilekoan 965.225 lanpostu erregistratu ziren lanaldi osoz Euskadiko Autonomia Erkidegoan, eta 2008ko hiruhileko horretan bertan 989.911 ziren, hau da, % 4,18 gelditzen da oraindik leheneratzeko.

Aldi horretan bertan, jarduera tasa 55,3tik 56,6ra igo da, eta hori oso albiste ona da, inondik ere, gure pentsio sistemarentzat; okupazio tasa, aldiz, lehen esan bezala, ez da 50,7tik igo, 2008. urtean genuen 53,2ko tasatik urrun, beraz.

Edonola ere, 2013-2018 aldian enplegua % 8,3 berreskuratu bada ere Euskadin, baja egunen kopurua % 36,2 berreskuratu da. Are gehiago, Estatu osoa kontuan hartuta, Euskadi gailendu egiten da datu horri dagokionez.

Optimista izan gaitzke emakumeak lanaren ingurunean duen egoerari buruz, gizonen eta emakumeen langabezia tasaren bilakaera konparatzen badugu. Aldi horretan bertan, gizonezkoen langabezia tasa bider 2,82 handitu da Euskadin; emakumeen langabezia tasa, aldiz, bider 2,64 handitu da, oinarritzko datua handiagoa izanik kasu honetan. Are optimistagoa da, baldin eta kontuan hartzen badugu emakumeen langabezia tasa % 31koa zela 1985. urtean eta % 11,1ekoa dela gaur egun; gizonezkoen tasa % 16,4tik % 9,6ra igaro da. Argi dago datu okerragoetatik abiatuta ere, emakumea lan merkatura sartzeari dagokionez behintzat, hurbiltzen ari garela berdintasunera, nahiz eta urte asko behar izaten ari garen eta ez den baldintza beretan gertatzen.

Ildo horretatik, Mutualia erreferente bat da berdintasunaren neurriei dagokienez, eta lan ordutegien eta laneko bizitza eta bizitza pertsonala uztartzea errazten duten malgutasun sistemen arrazionalizazioa bultzatzen du, eta esan beharra daukat bereziki harro nagoela politika horri dagokionez.

Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduen mutualitatea izanik, oso kontuan dugu Sistemaren jasagarritasunaren helburua, eta hori dela eta, laneko arriskuen prebentzioa eta absentismoaren kudeaketa bultzatzen dugu. Berrikuntza gisa, 2018an “Absentzien Prebentziorako eta Kudeaketarako Gida” argitaratu eta sustatu dugu, eta absentzien kudeaketan gure enpresei laguntzeko beste ikuspegi bat eskaini dugu, ikuspegi tradizionaletik haratago.

Lau urte baino gehiago igaro eta gero Mutualitateen Legeak garatu beharko lukeen Araudia ikusi gabe, gauza argia dirudi probableagoa dela Legea aldatzea Araudia argitaratzea baino. Ildo horretatik, pentsatzen dut sektoreko eredia probatu egingo dela, eta ez dago zalantzarik sortzen den egoeraren ondorioz egokitu egin beharko dugula, ezaugarri dugun malgutasunarekin. Gauza ona litzateke mutualitateek parte hartzeko aukera izatea, sor litekeen egoera berri horren definizioan zabal eta sakon parte hartu ahal izateko.

Argi daukagu Gizarte Segurantzaren jasagarritasunaren helburua lortu nahi badugu, gure estrategiak Mutualia gizartean legitimizatzea bideratuta egon behar duela.

Horregatik, ahaleginak egin ditugu gobernu korporatibo on baten oinarriak finkatzeko, eta, horretarako, Estatutuak eta Kode etikoa berrikusi ditugu, batzorde berriak sortu ditugu Zuzendaritza Batzordean, zigor arriskuen mapa bat eta arrisku moralei buruzko mapa bat egin ditugu, Gobernu Korporatiboaren eta Garapen Jasagarriaren politikak erredaktatu ditugu, eta organigrama eta kudeaketa prozesuak arriskuen aurreko hiru babes ildoetara egokitu ditugu, besteak beste.

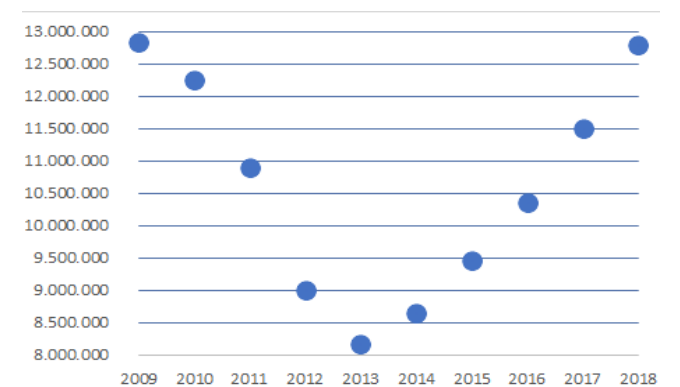
Dena dela, ez ditut ahaztu gure kudeaketa plana osatzen duten beste erronka batzuk, nola diren digitalizazioa, gure kudeaketaren eta osasun zerbitzuen etengabeko hobekuntza.

Erreferentziazko erakundea izan nahi dugu enplegua bilatzen duten pertsonentzat, profesional onenek gu hauta gaitzaten nahi baitugu. Izan ere, erreferenteak bagara, askoz errazagoa izango da gure zerbitzuetan gorenko kalitatea eta gure bezeroen gogobetetasuna lortzea.

Beti bezala, eskerrak eman nahi dizkiot gure profesional taldeari bere ahaleginagatik eta ondo egindako lanagatik, talde hori osatzen dutenak izan baitira Memoria honetan kontatzen dugun guztia gauzatu dutenak. Gure mutualistei eta Zuzendaritza Batzordea eta gainerako Gobernu Organoak osatzen dituzten pertsonen eskerrak eman nahi dizkiet beren leialtasuna, konpromisoa eta dedikazioagatik.

Talde eraginkorragoa, profesionalagoa, abangoardistagoa eta gardenagoa osatzen dugu elkarrekin.

Urtsa Errazti Olartecoechea



Iturriak: Eustat, Gizarte Segurantza eta INE.

Zuzendari Kudeatzailearen gutuna

2018. urtea da 2020. urtean amaituko den Hiru urteko Plan estrategikoaren lehenengoa. Plan horretan jasagarritasunera bideratu nahi izan dugu estrategia, eta Mutualia gizartean legitimatzeko zereginen oinarritua izan behar du, era berean, kontzeptu horrek.

Lan horren parte handi bat Zuzendaritza Batzordearen esparruan egin da, zuzendaritza exekutiboko organoen laguntzarekin, eta Lehendakariak Memoria honetan egindako aurkezpen gutunean aipatzen dira.

Horrez gainera, pozten nau esateak bete ditugula urteko kudeaketa planeko helburuak eta bertan aurreikusitako proiektu asko egin ditugula.

Memorian ikusiko den bezala, gure plan estrategikoa lau kudeaketa esparrutan biltzen da. Horietako lehenengoan, proiektu asko gauzatu ditugu Mutualian lan egiten dugunok. V. Berdintasun Plana izenpetu dugu, eta dagoeneko 10 urte dira lehenengoa egin zela. Lidergoa hobetzeko proiektu bat jarri dugu martxan, zeinaren bitartez babesten den erakundearen kultura balioen bitartez berrikusiko dela. Horrez gainera, gure profesionalen kontrako erasoen gaineko alarma sistema informatiko bat ezarri dugu. Eta emaitzei dagokionez, CEBEKek ematen duen Enpresa Bardin Saria irabazi dugu, eta Euskadiko Familia Adimentsuen Saria, AFAEk emana, eta Bizkaiko Foru Aldundiak eta BBKk ematen dituen Zirgari Sariak eman dizkigute.

Kudeaketaren hobekuntzari dagokionez, aurrera jarraitzen dugu kultura korporatiboaren hedakuntzan. Organigrama hiru babes ildoetara egokitu da, eta Zuzendaritza Batzordeak hiru Komisio hauek sortzea onartu du: Kontu Ikuskaritza, Ordainsariak eta Etika.

Onartu du, halaber, Ikuskaritza Saila zuzenean dagokion Komisioaren mende egotea. Garrantzizko aldaketak dira, korporazioaren gobernu egokira hurbiltzen gaituztenak.

Baina hori ez da bakarra izan zentzu horretan, Datuen Babeserako Ordez kariaren irudia sortu baita, eta aldatu egin da Segurtasun Batzordearen egitura, arriskuen kudeaketa hobetzeko asmoz.

Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen Plana osatu dugu, IHOBek ezarritako baldintzen arabera, eta 2018. urterako aurreikusitako helburuen % 100 bete dugu.

Berrikuntzari eta aplikazio informatikoak hobetzeari dagokionez, bereziki bezeroei zerbitzuak ematera bideratuei dagokionez, hobetu egin dugu Mutualiaren prestazioetarako sarbidea, hala nola bonusa, eta baita prestazio berezien kudeaketa edo kontsultetako hitzorduak sms bidez gogorarazteko aplikazioak ere. Bestalde, lizitazioak hobetu ditugu, eta extranet bat ere sortu dugu hornitzaileentzat; horrez gainera, hobetu egin dugu barne prozesu askoren automatizazioa. Alor horretan, gure lanean inpaktu gehien izango duen proiektua Office 365 ezartzea izango da, beharbada. Dena dela, denak ez dira aplikazio informatikoak, gure lan prozedurak ere hobetu ditugu, eta amaiera gisa, aipatu beharra dago Kudeaketa Aurreratuari ematen zaion Euskal Saria lortu dugula, Bezeroak atalean. Hain zuzen ere, Eusko Jaurlaritzak Euskalit-en bitartez sustatzen duen eredu honetako bost sarietako bi lortu ditugun lehenengo erakundea izan gara.

Gure bezeroei ematen dizkiegun zerbitzuen hobekuntza ere esparru estrategikoetako bat da gure planean, eta lotura estua du aurrekoarekin; beraz, batean egiten ditugun ekintzak bestean ditu ondorioak. Antzeko ildotik jarraitzen dugu gure zerbitzuen humanizazioan, hala nola Sueñon eta Seinuka proiektuen bitartez. Bi proiektu horiek gure ospitaletan loaren kalitatea eta pertsona gorren arreta hobetzea bilatzen dute, hurrenez hurren. Absentzien kudeaketarako gida bat ere osatu dugu, kudeaketa horretan enpresei ikuspegi berritzaile batetik laguntzeko asmoz.

Azkenik, aurretik esan bezala, planak zenbakiei dagokionez dituen helburuak bete ditugu. Gure erreserben mailei eustea lortu dugu, eta gure osasun laguntzaren asebetetze indizea 8,57koa da 10eko mailaketan.

Eutsi egin diegu teknologia berriak txertatzeko –baina hurbiltasuna galdu gabe– edo gure zerbitzu guztiek Euskaraz eskaintzeko erronkei, baina beste berri batzuk ere azaldu dira, hala nola Gizarte Segurantzaren kolaboratzaile diren mutualitateen sektorearen ereduan funtsezko aldaketa posibleak.

Badakigu nola egin, prest gaude eta talderik onena dugu: Mutualiako profesionalak eta enpresa mutualistek osatutako taldea.

Ignacio Lekunberri Hormaetxea

Nazio Batuen gutuna



GUTERRES JAUN TXIT GORENA
Idazkari Nagusia
NAZIO BATUAK

Guterres jaun agurgarria,

Mutualian berritu egin nahi dugu Munduko Hitzarmenarekin dugun konpromisoa, eta, horretarako, 2018. urteko Memoria argitaratu eta gure interes talde guztiei zabaldu nahi diegu. Memoria honetan, gure taldeek identifikatutako alderdi material guztiei erantzun nahi diegu, eta Munduko Hitzarmenaren 10 printzipioak eta 17 GJHak betetzeko zereginen aurrera egiteko helburuarekin gure elkartean egiten ditugun jarduera guztiak biltzen dira.

Konpromiso horrek hamar urte iritsi ditu dagoeneko, eta beste hainbat urtean hori berritzen jarraitzea espero dugu, gure jarduera guztietan eta garapen jasangarriaren esparruan jarrera etikoak eta ardurasak sustatuz.

Gure artean gelditzeko etorri diren proiektuetako bat Empresa Osasuntsu proiektua da, Mutualiako pertsonen artean eta laneko ingurunean osasunaren eta ongizatearen aldeko ingurune bat sustatzeko. Ingurumenaren arloan dugun konpromisoa ere ez dugu alde batera utzi, eta nabarmen utzi dugu hori gure erosketa guztietan: klausula bereziak txertatu ditugu gure kontratuetan, eta gure hornitzaileak sentibilizatzen ahalegindu gara. Horrez gainera, 2018. urtean, gure instalazioetan erabilitako energia guztia BERDEA izatea lortu dugu. Ezin ditugu ahaztu Aniztasuna eta Berdintasuna, izan ere, gai horri dagokionez gure enpresak konpromiso handia du, eta horren erakusgarri da eman dizkiguten aitoren guztiak; aurten, Familia Euskadi 2018 saria eman digu AFAEk (Acción Familiar Euskadi, berdintasunarekin dugun konpromisoagatik. Berrikuntza gisa, COMPANIES 4Sdgs kanpainarekin bat egin dugu, Munduko Hitzarmenaren printzipioekin eta 17 GJHeekin dugun konpromisoa ikusgai egiteko helburuarekin. Era horretara, gure pertsona guztiak sentibilizatzen ditugu eta bide bat zabalduko dugu GJH batzuei dagokionez dugun egoera hobetzeko aukera emango diguten proposamenak irits daitezen.

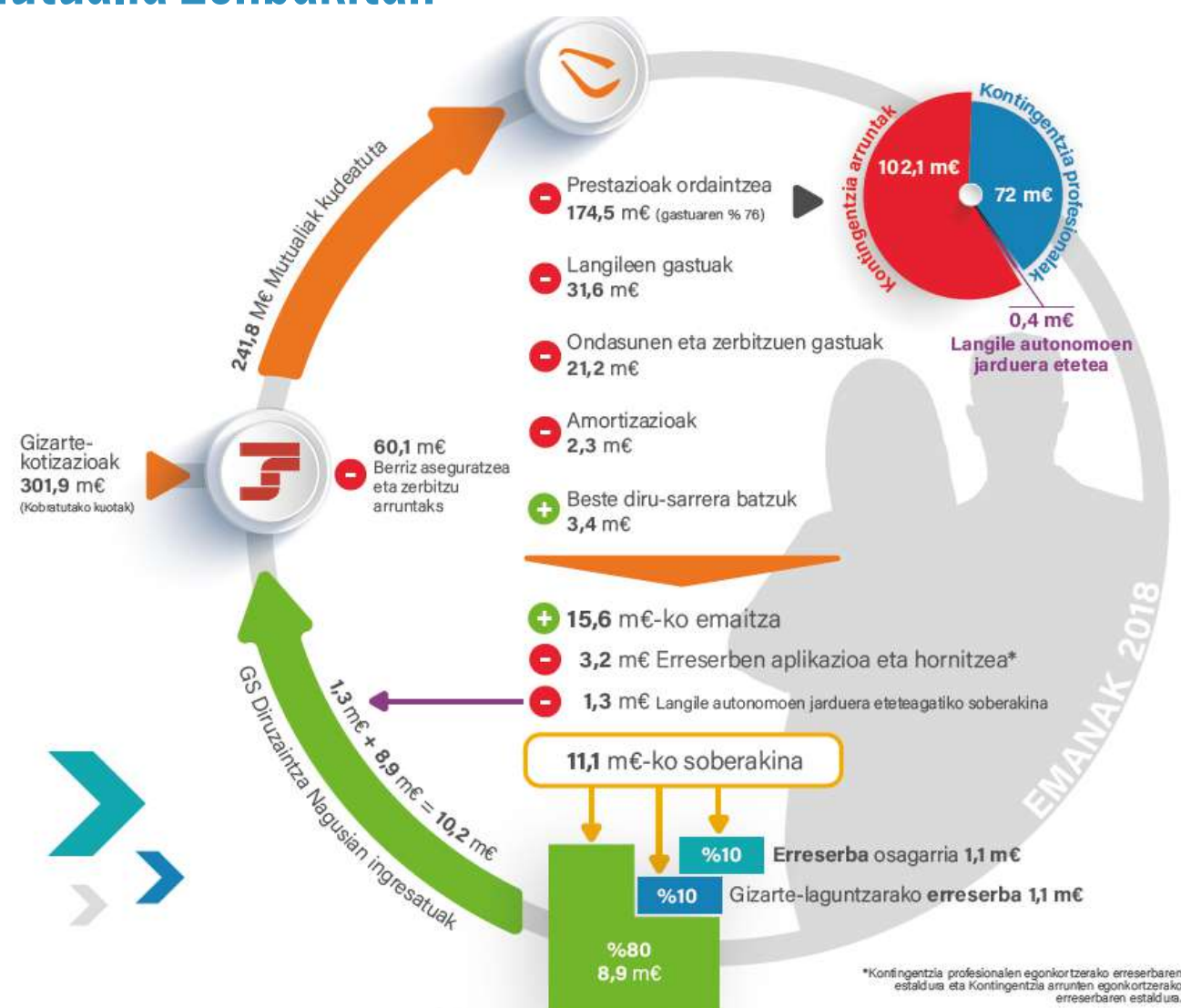
Datorren urterako helburuetako bat Mutualia gizartean legitimatzea izango da. Beraz, gure ahaleginak Korporazioaren Gobernu Onaren oinarriak finkatzera bideratuko dira, eta, horretarako, besteak beste zigor arriskuen mapa bat eta arrisku moralei buruzko beste bat osatuko ditugu, eta Gobernu Korporatiboaren eta Garapen Jasangarriaren politikak erredaktatuko ditugu. Azken urteetan lantzen ari garen beste erronka batzuk ahaztu gabe, hala nola digitalizazioa, gure kudeaketaren etengabeko hobekuntza eta gure zerbitzuen hobekuntza eta aniztasuna eta berdintasuna.

Adeitasunez,

Ignacio Lekunberri Hormaetxea
Zuzendari Kudeatzailea



Mutualia Zenbakitan



60.007	Lehen kontsultak	▲ 1,81%
145.294	Kontsulta jarraituak	▼ 0,87%
1.605	Ebakuntza kirurgikoak	▲ 0,38%
52.423	Diagnosi probak	▲ 2,70%
117.553	Fisioterapia saioak	▲ 4,20%

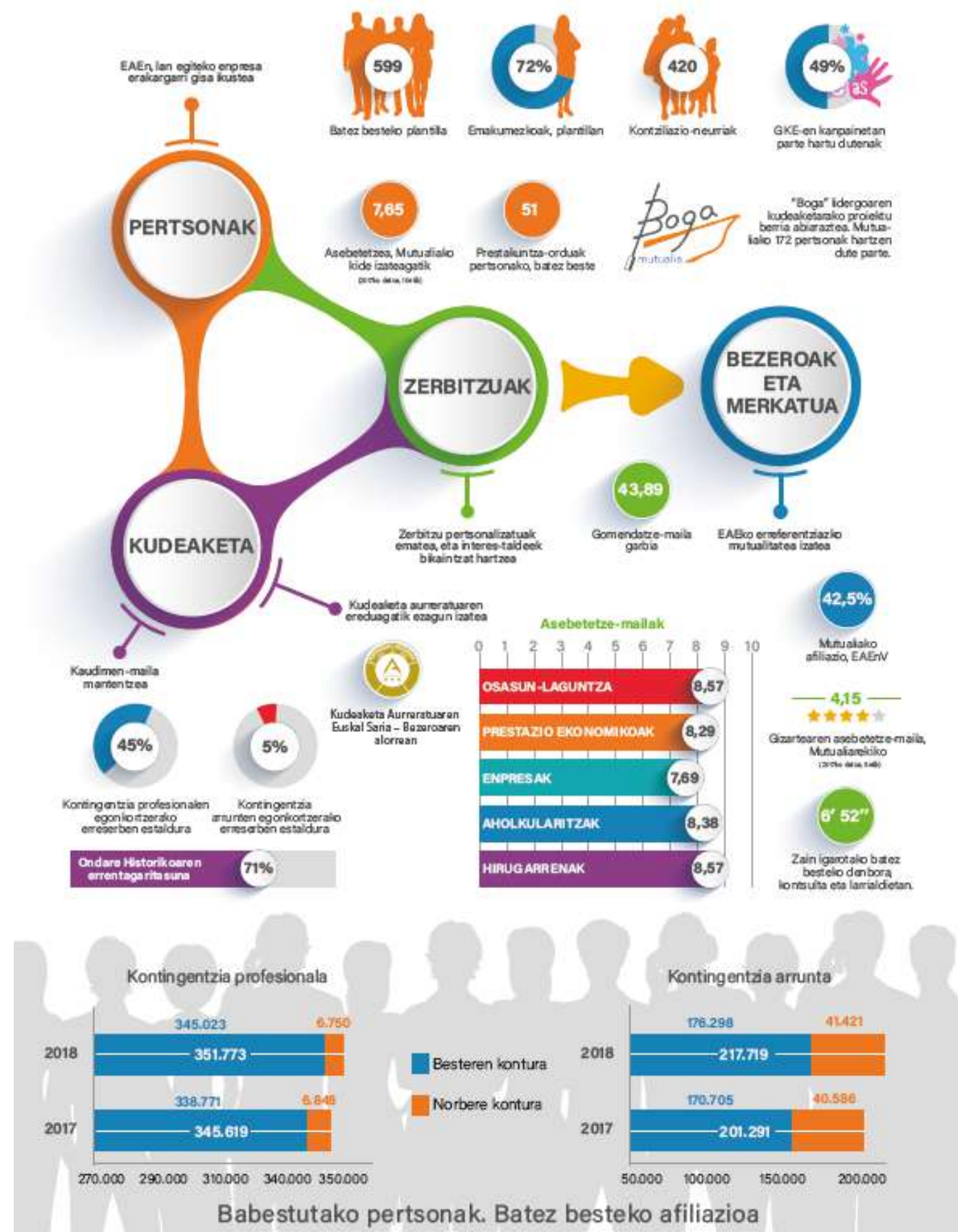
Osasun-jardura

Eskurantzak
376.882
(Kontak 371)

*Kanpoko kezak, zeinak izapidetu baitziren; erantzuna eman zitzaion bezero eta enpresei.

▼ 2,05%	Tratatutako laneko istripuak	36.514
▲ 4,78%	Antzemandako laneko gaixotasunak	1.234
▼ 2,08%	Ezintasun iraunkorra, heriotza eta bizirik irautea, baremoak eta ezintasunak	1.037
▼ 3,40%	Haurdunaldiagatik eta edoskitzaro naturalagatik arriskuen prestazioa.	1.733
▲ 14,39%	Gaixotasun larri bateko jotako adin txikiak zaintzeko prestazioa	151

Kontingentzia profesionala



Certificaciones, premios y reconocimientos



ISO 27001 Ziurtagiria, Informazioaren Segurtasunaren Kudeaketa Sistemari.



Euskal Saria Pertsonen Kudeaketa Aurreratuari. Euskadin kudeaketari ematen zaion sari nagusia. Pertsonen atalean Role Model jardunbideak garatzeagatik emandako aitortpena.



Kalitatearen Iberoamerikar Saria, Zilarrezko aitortpena, "Antolamendu Publiko Handia" kategorian.



DIPLOOS saria, Laneko Segurtasunaren Trofeo Nazionala.



"Berdintasuna enpresan" bereizgarria, Osasuna, Gizarte Zerbitzuak eta Berdintasun Ministerioak emana.



Finalista bikaintasunari ematen zaion EFQM Europar Sarian.



Bai Euskarari Bidean: Ziurtagiriaren Elkartek emandako ziurtagiria, zeinak egiaztatzen duen enpresaren barruan halako maila bat dagoela Euskaren erabilerari dagokionez.



DIGA saria, irigarritasunaren alorrean egindako hobekuntzengatik, Shangri-La Fundazioak emana.



Q Jasangarria Ziurtagiria Henaoko eta Ercilla Klinikako eraikinentzat, Q jasangarri evolution plus kalifikazioarekin.



Fernando Pascual Amorrortu saria, "teknologia berriak eta gorren irigarritasuna" kategorian, Euskal Gorrak, Gorren Erakundearen Euskal Federazioak emana.

O2018an lortuak



Kudeaketa Aurreratuari Euskal Saria Bezeroen alorrean, Euskadin kudeaketari ematen zaion aitortpen nagusia. Bezeroen alorrean Role Model jardunbideak garatzeari ematen zaion aitortpena.



Kalitate Ziurtagiria Hizkuntz Kudeaketan.



QH Ziurtagiria 3 Izar, Laguntzaren Bikaintasunari, Osasunaren Garapen eta Integrazioarako Institutuak emana (IDIS).



Enpresan Bardin enpresa handiaren kategorian, CEBEKe emana (Bizkaiko Enpresen Konfederazioa).



DIGA saria, irigarritasuna hobetzeko egindako ekintzengatik. Shangri-La Fundazioak ematen du.



Zirgari saria Berdintasunari, Erantzukidetasunaren eta Kontziliazioaren

2018an berrituak



Erronka Garbia Zigilua, 2017ko Batzar Nagusia ingurumen aldetik jasangarria den ekitaldi gisa antolatzeagatik.



ISO 9001 Kalitatea Kudeatzeko Sistemari dagokiona.



ISO 14001 Ingurumena Kudeatzeko Sistemari dagokiona.



OHSAS 18001 Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Kudeaketa Sistemari dagokion ziurtapena.



UNE 179003 Pazienteen Segurtasunaren Arriskua Kudeatzeari dagokion ziurtapena.



UNE 179006 Osasun Laguntzarekin lotura duten Infekzioak Zaindu, Aurre hartu eta Kontrolatzeko Sistemari dagokion ziurtagiria (IRAS).



ISO 50001 Energia Kudeatzeko Sistemari dagokion ziurtagiria.



Familia Erantzukizuneko Enpresa ziurtapena (EFR).

Memoria honi eta memoriaren irismenari buruz

Gure erakundeak jasangarritasunarekin duen konpromisoa agerikoa izan zen 2005. urtean. Urte horretan argitaratu genuen, hain zuzen ere, Mutualian urteko lehenengo memoria Global Reporting Initiative metodologiaren arabera (GRI), eta agiri bakarrean bateratu genituen erakundearen urteko informazioa eta jasangarritasunaren txostena.

Aurten, GRI metodologiaren G4 gidaren gidalerroei jarraituz osatu dugu gure memoria, eta estandar horren araberrako “ZEHAIZA” aukera lortzea da helburua.

Dokumentu honetan interes taldeekiko gure konpromisoari erantzuten diogu, eta, horretarako, konfiantzazko ingurune bat sortu, eta haiek modu argi eta eraginkorrean identifikatu duten garrantzizko informazioa eskaintzen dugu.

Memoria honetan, 2018. urtean zeharreko jardura ekonomikoa, soziala eta ingurumenari dagokiona jasotzen dugu.

Gure memoriei kanpo ziurtapeneko prozesua egiten zaie bi urtez behin, eta urtez urte Espainiako Itun Orokorren Sareak egiaztatzen ditu.

Era berean, Nazio Batuen Itun Orokorrek eskatzen duen aurrerapenari buruzko komunikazioaren baliokidea da memoria hau (CoP), eta, era

horretara, ekimen horrekin dugun konpromisoa berresten dugu. Halaber baliokidea da 2015eko Nazio Batuen Goi Mailako Bileran onartu ziren Garapen Jasangarriaren Helburuei dagokienez (GJH) Mutualiak duen Konpromisoarekin.

GRI adierazleen taulan, horiek GJHein duten bateratasuna eta Munduko Itunaren hamar printzipioekin duten bateratasuna adierazi da.

Erakundearen alor guztien ekarpenekin eta informazioarekin osatu da memoria hau, 2018. urteko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitarteko epeari dagokionez, eta gure interes talde guztiek kontsultatzeko baliagarria izatea nahi dugu.

2019ko uztailaren 19ko Ohiko Batzar Orokorrean aurkeztu, onartu eta balioetsi zen, Donostian, 2018ko memoria. Ekimen horretan bertan eman zen ekitaldiari dagokion informazio finantzarioa, formatu digitalean, eta ekitaldi jasangarriei dagokien ERRONKA GARBIA ziurtagiriaren arabera antolatu zen.



Memoriaren kalitatea eta edukia mugatzeko printzipioak

Oreka

Erakundearen jardunaren alderdi positiboen zein negatiboen (horiek ez badituzte espero ziren helburuak bete) berri eman eta azaltzen da memorian. Era horretara, interes taldeek arrazoizko balorazio bat egin ahalko dute.

Alderagarritasuna

Interes taldeek Mutualiak denboraren joanean izandako aldaketak aztertu ditzakete, Txostenean agertzen diren datu kuantitatibo guztiak aurreko urteko datuekin alderatzen direlako, eta, zenbaitean, baita aurreko bi urteetakoekin ere; era horretara, erakundeak bere jardunean izan dituen aldaketak alderatu litezke.

Argitasuna, zehaztasuna eta sakontasuna

Informazioa modu sistematikoan jasotzen da, horren irakurketa errazten duen aurkibide orokor batekin eta GRI adierazleen aurkibide orokorrarekin, aurkezten diren datuetara, bai kualitatiboetara bai kuantitatiboetara, jotzeko eta kokatzeko. Era berean, modu ulergarrian azaltzen dira, eta gure interes talde guztietara egokitzen dira termino teknikoak, ahal den neurrian.

Puntualtasuna

Txosten hau urtean behin egiten da, erakundearen ezaugarriak eta Mutualiak egiten dituen jardura guztiak kontuan hartuta. Bertan biltzen da, halaber, erakundearen jardun ekonomikoaren, sozialaren eta ingurumenekoaren informazio kontsolidatua.

Fidagarritasuna

Urteko memoria honetan jasotako informazioa eta datuak gure erakundeak 2017 ekitaldian egindako jardueri buruzkoak dira, eta prozesuak kudeatzeko sistemen bitartez (AS/400, SAP R/3, PRISMA, EPSILON, SICOMAT, COGNOS, MIDENET etab.) eta arlo bakoitzak kalkulaturako adierazleen bitartez lortu dira.

Interes Taldeen parte hartzea

Mutualiak interes taldeak identifikatzen ditu, eta etengabe dihardu haiekin elkarrizketan; era horretara, haien itzaropenei eta interesei erantzuteko aukera du.

Jasangarritasunaren testuinguru estrategikoa

Erakundeak tokiko, eskualdeko eta estatuko garapen ekonomiko, sozial eta ingurumenekoari laguntzen dio, bere aukeren arabera eta beti ere interkonektatuta.

Materialtasuna

Mutualiak barne hartzen ditu gizartean, ekonomian eta ingurumenean inpaktu aipagarriena islatzen dituzten alderdiak, edo gure interes taldeen ebaluazioetan eta erabakietan eragin dezaketenak.

Materialtasunaren azterketa

Mutualiak balio ekonomiko, sozial eta ingurumenekoak sortzeko prozesuan aurrera egiteko eta interes taldeen premiak asetzen direla ziurtatzeko lehentasunak ditu, geure jarduerak aurrera jarraitzen duen eta balioa sortzen den bitartean.

Ohiko gaiak eta gai garrantzitsuenak hautatzeko erabiltzen dugun tresna da materialtasuna, eta, horren azterketaren bitartez, gure interes taldeei gehien kezkatzen dieten gaiak ezagutzen ditugu. Prozesu etengabe eta sistematiko batetik sortzen dira, eta Mutuaia zein identifikatutako talde guztiak hartzen ditu kontuan. Horrez gainera, gure lehentasunak ere zehazten ditugu, Mutualiaren jasagarritasun estrategia eta haien itxaropenak bat datozela ziurtatzeko.

Gure lehentasunak berrikusteko egindako prozesuaren emaitza materialtasun matrize bat da, non islatzen diren erakundearentzat garrantzizkoak diren eta gure interes taldeetan eragiten duten 32 gai ekonomiko, sozial eta ingurumenaren alorrekoak.

Materialtasunaren azterketa email bidezko galdetegiak baliatuta egiten da –email horiek interes talde guztiei bidaltzen zaie– eta Focus grupen bitartez, elkarteekin, fundazioekin eta GKEekin.

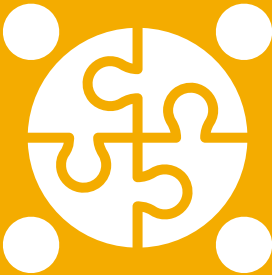
Taula hauetan ikusten dira interes taldeentzat zer gai diren garrantzitsuenak Mutualiaren kudeaketari dagokionez:

Aliatuak eta hornitzaileak



- 1. Bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna
- 2. Enpresaren jardura ekonomikoa
- 3. Pertsonen osasuna eta segurtasuna lanean
- 4. Aniztasuna eta aukera berdintasuna

Gizartea



- 1. Araudia betetzea: Legea ez betetzeagatik jasotako isunak
- 2. Bezeroaren osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna
- 3. Presentzia merkatuan
- 4. Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboa
- 5. Osasuna eta segurtasuna lanean
- 6. Aniztasuna eta aukera berdintasuna
- 7. Ingurumenaren alorreko araudia betetzea

Órganos de Gobierno y Participación



- 1. Osasuna eta segurtasuna
- 2. Enpresaren jardura ekonomikoa
- 3. Presentzia merkatuan
- 4. Ingurumenaren alorreko araudia betetzea
- 5. Aniztasuna eta aukera berdintasuna
- 6. Sozietatea, araudia betetzea: Legea ez betetzeagatik jasotako isunak
- 7. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna

Cientes: Empresas y Asesorías



- 1. Ingurumenaren alorreko araudia betetzea
- 2. Osasuna eta segurtasuna lanean
- 3. Bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna
- 4. Enpresaren jardun ekonomikoa
- 5. Kontratazioa, errotazioa, gizarte prestazioak, etab.
- 6. Sozietatea, araudia betetzea: Legea ez betetzeagatik jasotako isunak
- 7. Aniztasuna eta aukera berdintasuna

Personal de Mutuaia



- 1. Enpresaren jardun ekonomikoa
- 2. Presentzia merkatuan
- 3. Ingurumenaren alorreko araudia betetzea
- 4. Osasuna eta segurtasuna lanean
- 5. Aniztasuna eta aukera berdintasuna
- 6. Sozietatea, araudia betetzea: legea betetzeagatik jasotako isunak
- 7. Produktuaren gaineko erantzukizuna: bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna

Aurreko guztiaren emaitza zerrenda batean kontsolidatu da; bertan jaso dira ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren alorreko garrantzizko 7 gai, jasotako informaziotik abiatutako lehentasunak adieraziz eta balorazioaren barne metodologia baliatuz:

ASPECTOS	Puntuación	Cobertura	
		Interna	Externa
1. Alderdi ekonomikoak: enpresaren jardun ekonomikoa	ALTUA	Barnekoa	Kanpokoak
2. Alderdi ekonomikoak: Presentzia merkatuan	ALTUA	Barnekoa	Kanpokoak
3. Ingurumeneko alderdia: araudia betetzea	ALTUA	Barnekoa	Kanpokoak
4. Alderdi sozialak. Lan praktikak eta irakaskuntza lana: Osasuna eta segurtasuna lanean	ALTUA	Barnekoa	Kanpokoak
5. Alderdi sozialak. Produktuaren gaineko erantzukizuna: Bezeroen osasuna, segurtasuna eta pribatutasuna	ALTUA	Barnekoa	Kanpokoak
6. Alderdi sozialak. Araudia betetzea	ALTUA	Barnekoa	Kanpokoak
7. Alderdi sozialak. Lan praktikak eta irakaskuntza lana: aniztasuna eta aukera berdintasuna	ALTUA	Barnekoa	Kanpokoak

Merezi du azpimarratzea lehentasunak ezartzeko lanaren ondorioz 7 gai material atera baziren ere, Mutu-
taliak bere interes taldeek zabaltzeko egokitut hartzen dituzten gai guztiei buruzko kontuak ematen
dituela memoria honetan.

Kontaktugunea

Interesa duten pertsonen webgune hauetan eskura dezakete memoria: www.mutualia.eus, eta Itun
Globalaren Espainiako Sarearen webgunean: <http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/>.

Dokumentu honetan emandako informazioa kontsultatzeko edo osatzeko, posta elektronikoko helbide
honen idex jar daitezke Mutu-aliarekin harremanetan:

Reputacioncorporativa@mutualia.eus

Non gaude?

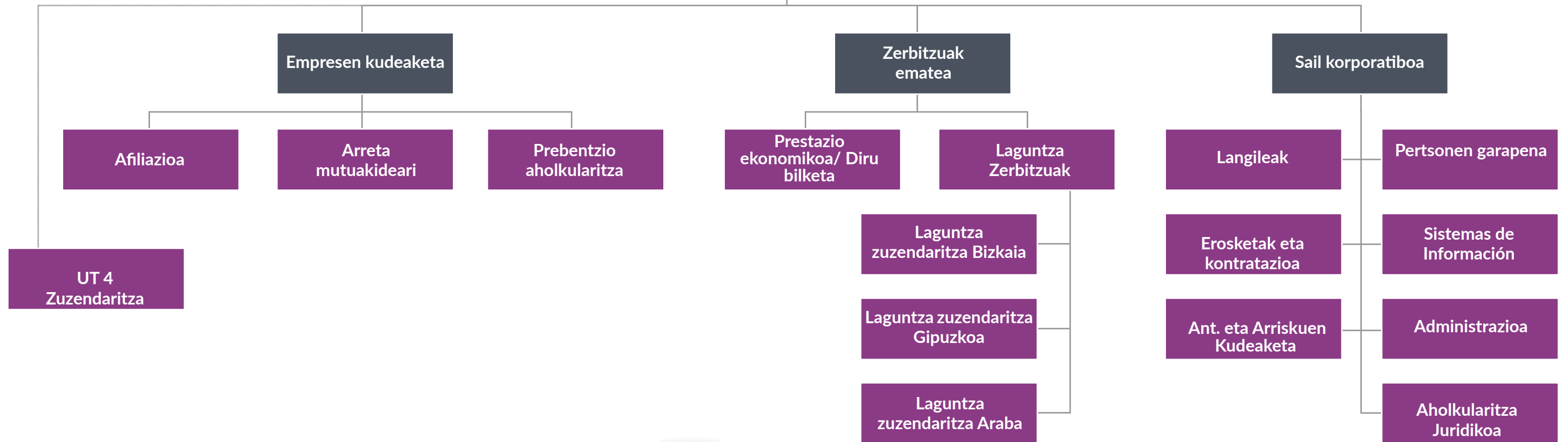
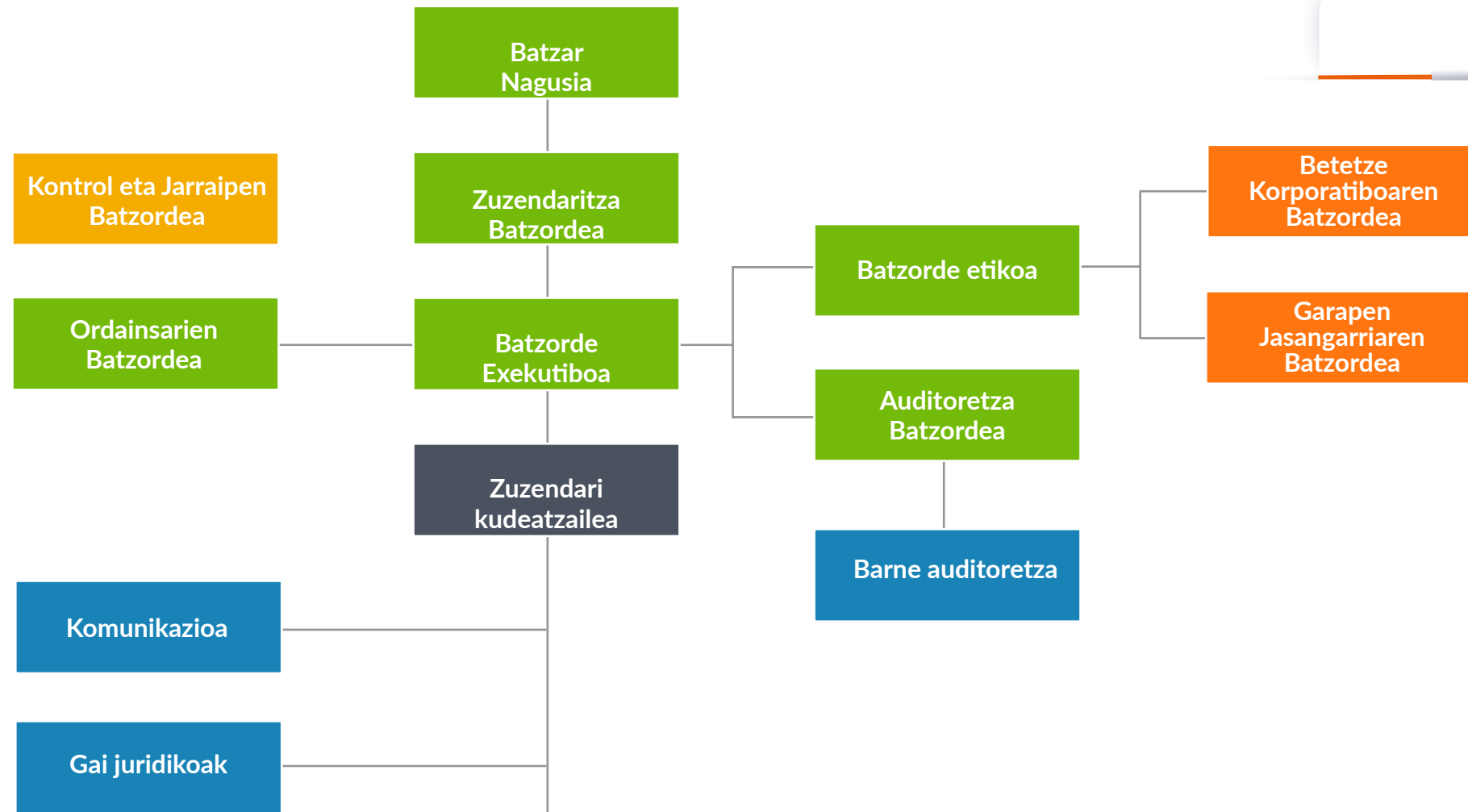


EGOITZA OPERATIBOA
Henao kalea, 26. zkia. 48009 Bilbao

EGOITZA SOZIALA
Camino kalea, 1. zkia.
20004 Donostia -San Sebastián



Gobernu eta
Partaidetza Organoak



Batzar Nagusia

Mutualitateko Gobernu Organo nagusia da; enpresaburu kide guztiek, atxikitako langileen ordezkaritza batek (35/2014 Legearen araudiak zehazten dituen baldintzen arabera) eta Mutualitateko langileak ordezkatzten dituen langile batek osatzen dute.

Urtean behin egiten ditu ohiko bilerak, aurrekontuen aurreproiektua eta urteko kontuak onartzeko; ezohiko bilerak, aldiz, Zuzendaritza Batzordeak deitzen dituen aldiro izaten dira, edo beren betebeharr sozialak egunean dituzten enpresaburu kide-tuen % 10ek Zuzendaritza Batzordeari eskatzen dioten aldiro.

Zuzendaritza Batzordean Lehendakari, Lehendakariorde eta Idazkari gisa Zuzendaritzako kargu horiek berek betetzen dituzte.

Kide bakoitzak boto bat emateko eskubidea izango du, eta kide-tutako beste enpresa batek izango du ordezkaritza; berdinketa dagoenean, aldiz, presidentearen botoak erabakiko du.

Zuzendaritza Batzordea

Mutualitatearen zuzeneko gobernuaz arduratzen den kide anitzeko organoa da, eta haren interesak defendatzeko beharrezkoak dituen zuzendaritza, administrazio, xedapen eta betearazpen eskumenak ditu.

Kide hauek osatzen dute Zuzendaritza Batzordea:

- 10-20 enpresaburu kide, eta horietako % 30 langile gehien dituzten enpresek hartuko dute, araudiaren arabera ezartzen diren tarteei jarraituz.
- Kide den eta bere kontura diharduen langile bat.
- Batzar Nagusia osatzen duten langileen ordezkaria.

Batzar Nagusiak izendatuko ditu Zuzendaritza Batzordeko kideak, erakundeko langileen ordezkaria izan ezik, Enpresa Batzordeak aukeratuko baitu azken hori, bere kideen artean. Ministerio eskudunak berretsiko ditu kide guztiak, azken hori izan ezik. Zuzendaritza Batzordea hiru hilean behin elkartzten da ohiko bilerak egiteko, eta behar beste alditan, berriz, ezohiko bilerak egiteko, Lehendakariak deialdia egiten duenean zein kideen herenak hala eskatuta. Bilerak erakundearen egoitzan nahiz Zuzendaritza Batzordeak berak adierazitako beste edonon egin ahalko dira.

Ez presidenteak (ez baitu izaera exekutiboa), ez Zuzendaritza Batzordea osatzen duten gainerako kideek, ez dute inolako ordainsaririk jasoko, bileretara joateagatik jasotzen diren konpentsazioak izan ezik. Otsailaren 4ko 246/2010 TIN Aginduan, zeinaren arabera Mutualitateen Zuzendaritza Batzordearen eta Prestazio Berezien Batzordeko kideei eman beharrezko konpentsazioak ezartzen baitira, ezarrita daude.

Zuzendaritza Batzordeko kideak:

Lehendakaria	Urtza Errazti y Olartecoechea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
1. Lehendakariordea	José Mª Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
3. Lehendakariordea	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S.A.
Idazkaria	Santiago Iriarte Aizarna	Universidad de Deusto
Idazkariordea	Javier Ortega Tapia	Tuboplast Hispania, S.A.
Batzordekidea	Javier Sánchez Pérez	ArcelorMittal Olaberria Bergara, S.L.U.
Batzordekidea	Ignacio Toledano Yaniz	Calcinor Servicios, S.A.
Batzordekidea	Andrés Zearreta Otazua	Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza
Batzordekidea	Javier Otaño Echaniz	Krafft, S.L.
Batzordekidea	Antxon Segurola Jáuregui	Kutxabank, S.A.
Batzordekidea	José Ignacio Zudaire Arana	Petróleos del Norte, S.A.
Batzordekidea	Ricardo Eusebio Echave Subijana	Sociedad Alavesa de Inversiones, S.A.
Batzordekidea	Álvaro García-Navarro Aguirre	Tubos Reunidos, S.A.
Batzordekidea	Javier Treviño Izquierdo	Siemens Gamesa Renewable Energy, S.A.
Batzordekidea	Angel Jareño Goikoetxea	Supermercados Ercoreca S.L.
Batzordekidea	Fernando Salamero Laorden	Vinos Herederos Marques de Riscal, S.A.
Batzordekidea	Eulalia Iriondo Aizpurua	Langileen ordezkaria

Batzorde Exekutiboa

Zuzendaritza Batzordeak Batzorde Exekutibo bat osatzen du bertako kideen artean, Mutualitatea zuzentzeko, administratzeko eta ordezkatzeko zereginetan lehenbailehen has dadin erraztearren.

Batzorde Exekutiboaren osaera:

Lehendakaria	Urtza Errazti y Olartecoechea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
1. Lehendakariordea	José M ^a Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
3. Lehendakariordea	Alberto Delclaux de la Sota	Prodol Meditec, S.A.
Idazkaria	Santiago Iriarte Aizarna	Universidad de Deusto

Beste batzorde batzuk

Zuzendaritza Batzordeak behar beste Batzorde osa ditzake bere kideen artean, Mutualitatearen kudeaketari dagozkion garrantzizko alderdiak eta alderdi teknikoak kontrolatzeko, horien jarraipena egiteko eta egiaztatzeko. Horien artean azpimarratzekoak dira araudiz bete beharrekoak, arriskuak, inbertsioak, barne ikuskaritzak, kanpo ikuskaritzak, Kontuen Epaitegiaren fiskalizazioa, zein langileen ordainsariak ezartzeko batzordeak.

Batzorde horietako bakoitzak ez ditu hiru kide baino gehiago edukiko, eta horien artean egongo da Lehendakaria, berak eskatutako bilerak edo kide gehienek eskatutakoak deituko dituen; batzordearen eduki funtzionalen eta dagozkien helburuen arabeko funtzioak eta ahalmenak emango zaizkio.

Ordainsarien Batzordea

Organo kolegiatu bat da, funtzio exekutiborik gabea, informazioa, aholkularitza eta proposamenak emateko ahalmenekin, Zuzendari Kudeatzailearen, funtzio exekutiboak dituztenen eta Barne Ikuskaritza Zuzendarien ordainsariei dagokienez, eta horien urteko helburuei dagokienez.

Batzorde Etikoa

Funtzio exekutiborik gabeko organoa da, zeinaren funtzio nagusia den korporazioaren erantzukizun sozialaren, korporazioaren ospearen eta Korporazio Gobernu Sistema betetzen dela ikuskatzearen alorreko estrategiak sustatzea.

Betearazte Korporatiboaren Batzordea

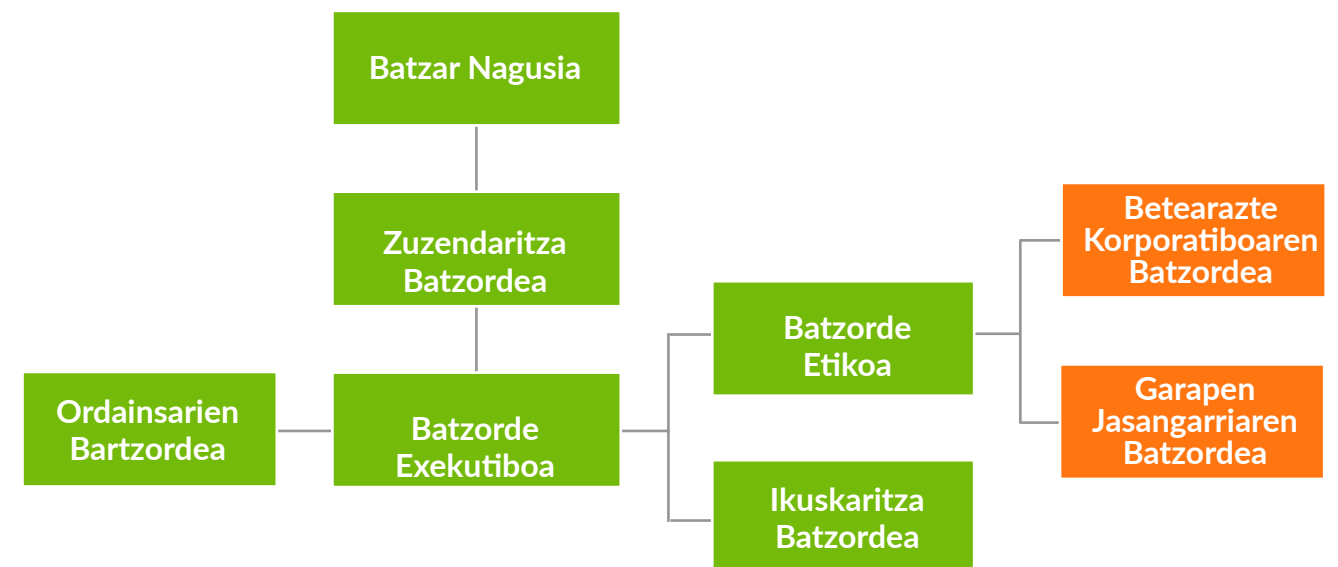
Organo kolegiatua da, barne izaera duena eta iraunkorra, Zuzendaritza Batzordearen Batzar Etikoari lotua. Modu proaktiboan Korporazioaren Gobernu Sistemaren funtzionamendu eraginkorra zaintzeko erantzukizuna du.

Garapen Jasangarriaren Batzordea

Organo kolegiatua da, barne izaera duena eta iraunkorra, eta Mutualiaren Garapen Jasangarriari dagokion Politika betetzen dela modu proaktiboan zaintzeko erantzukizuna du.

Ikuskaritza Batzordea

Batzordea organo kolegiatu bat da, funtzio exekutiborik gabea, informazioa eta aholkularitza emateko, bere jardun eremua izanik Mutualiaren arrisku kontrolaren hirugarren linea.



Zuzendari Kudeatzailea

Mutualitatearen zuzendaritza exekutiboa egiten duen organoa da. Haren helburu orokorrak eta erakundearen ohiko zuzendaritza egiten ditu, Zuzendaritza Batzordeak eta bertako Lehendakariak ematen dituen irizpide eta argibideei lotuta dago, eta Gizarte Segurantzaren erakunde kolaboratzailea den aldetik Mutua kudeatzeko ezarritako araudia aplikatzen du.

Zuzendari Kudeatzailearen ahalmenak, mugak, debekuak eta erantzukizunak erakundearen estatutuetan daude zehaztuta. Zuzendaritza Batzordeari dagokio hura izendatzea; edonola ere, haren eraginkortasuna eta goi zuzendaritzako lan kontratuarena eskumena duen Ministerioaren berrespenaren mende dago.

Zuzendari Kudeatzailea: Ignacio Lekunberri Hormaetxea



Kontrol eta Jarraipen Batzordea

Eragile sozialen partaidetza organoa da, eta beste eskumen batzuen artean, berari dagokio ezagutzea eta jakinaraztea zer kudeaketa egiten duen erakundeak lankidetz modalitate guztietan.

Hamar kide ditu, Mutualitatearen kuoten arabera. Kide horien erdiak babestutako langileen ordezkariak dira, erakundeak lan egiten duen lurralde eremuan ordezkaritza handiena duten sindikatuek hautatuak; eta beste erdiak enpresa kide-tuen ordezkariak dira, ordezkaritza handiena duten enpresa erakundeen bidez hautatuak. 8/2015 Legegintzako Errege Dekretu berriak langile autonomoen elkarte profesionalen ordezkaritza bat gehitzen du.

Enpresa bazkideen ordezkari gisa:

Lehendakaria	Urtza Errazti y Olartecoechea	JEZ Sistemas Ferroviarios, S.L.
Batzordekidea	Gonzalo Salcedo Bilbao	CEBEK
Batzordekidea	Pedro Campo Iglesias	CEBEK
Batzordekidea	Nerea Zamakola Gárate	ADEGI
Batzordekidea	Fernando Raposo Banda	SEA

Sindikatu-en ordezkari gisa:

Batzordekidea	Alfonso Ríos Velada	CCOO
Batzordekidea	Mercedes Benito Goiri	CCOO
Batzordekidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Batzordekidea	Esperanza Morales Quicios	UGT
Batzordekidea	Ibon Zubiela Martin	LAB

Idazkaria Ignacio Lekunberri Hormaetxea Mutualiaren Zuzendari Kudeatzailea

Prestazio Berezien Batzordea

Gizarte Laguntzaren Erreserbatik eratorritako etekinak langile babestuei edo atxikiei eta eskubidedunei esleitzeko organo eskuduna da; azken horiek baldin eta kontingentzia profesionalak estalita badituzte, lan istripu bat edo lanbide gaixotasun bat izan badute eta egoera berezi edo premia egoera batean badaude.

Onurak hautazkoak izango dira, eta Gizarte Segurantzaren babes jardueran sartzen direnetatik independenteak.

Hamar kidek osatzen dute; horietako bostek, enpresa kideak ordezkatzeko dituzte, eta beste bostek langile babestuenak.

Lehendakari, idazkari eta lehendakariordearen karguak bi urterako dira, eta kargu horiek hautatzeko txandakatu egiten dira enpresen ordezkariak eta langile babestuenak.

8/2015 Legegintzako Errege Dekretu berriak langile atxikien ordezkaria bat gehitzen du.

Prestazio Berezien Batzordearen osaera:

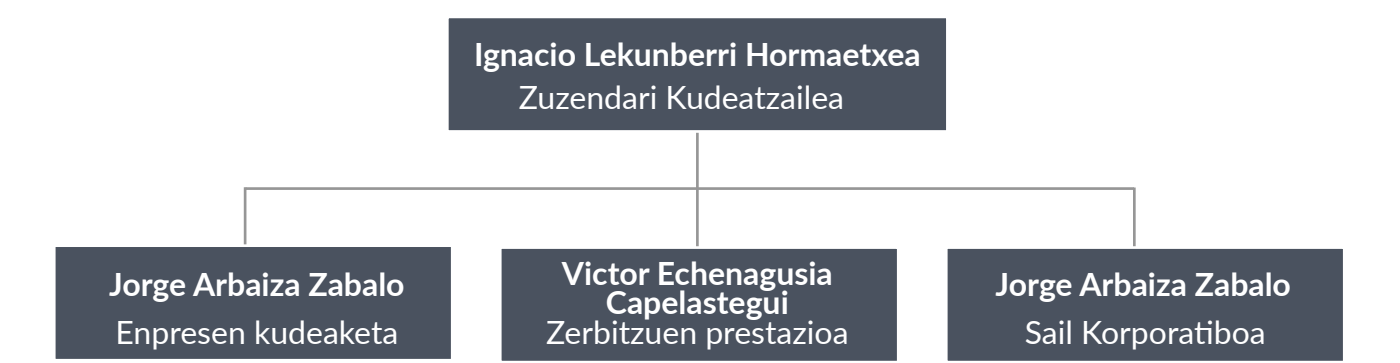
Lehendakaria	Elena Izquierdo Cuadrado	Zayer, S.A.
Lehendakariordea	Asier Goitia Torrontegui	LAB
Idazkaria	José Hernández Duñabeitia	ASLE
Batzordekidea	Álvaro Plaza Reino	ArcelorMittal Gipuzkoa, S.L.U
Batzordekidea	Jokin Gamboa Agirre	Gestamp Bizkaia, S. A.
Batzordekidea	José María Echarri Campo	Sociedad Financiera y Minera, S.A.
Batzordekidea	Alfonso Rios Velada	CC.OO.
Batzordekidea	Leire Heredia Bilbao	ELA
Batzordekidea	Andoni Larralde Etxarte	ELA
Batzordekidea	José Enrique Arroyo Villalba	UGT

** Zuzendaritza Batzordeko eta haren mendeko Batzordeetako kideek Kontrol eta Jarraipen Batzordeetako eta Prestazio Berezien Batzordeko kideen gisara, ez dute ordainsaririk jasotzen, haien karguak ez direlako ordainduak, GSLOaren 91.3 artikuluan xedatutakoaren arabera. Horien bileretara joateagatik jasotzekoa den ordainsaria TIN246/2010 Aginduan eta Mutualitateko Zuzendaritza Batzordeak berak dagokion KPlaren igoerari buruz urtero onartu behar duen akordioan dago araututa (urteroko martxoko Zuzendaritza Batzordea).

Zuzendaritza Batzordea

Mutualitateko zuzendaritza exekutiboaren kide anitzeko organoa da, eta helburu orokor zein operati- boak garatzen ditu; hala, erakundearen ohiko zuzendaritza gauzatzen du.

Zuzendari Kudeatzailea du burua, eta funtzio exekutiboak betetzen dituzten gainerako kideak, goi-mailako zuzendaritza kontratuen bidez elkartuak, zuzendariaren mende egongo dira eta haren mugak, debekuak eta erantzukizunak izango dituzte

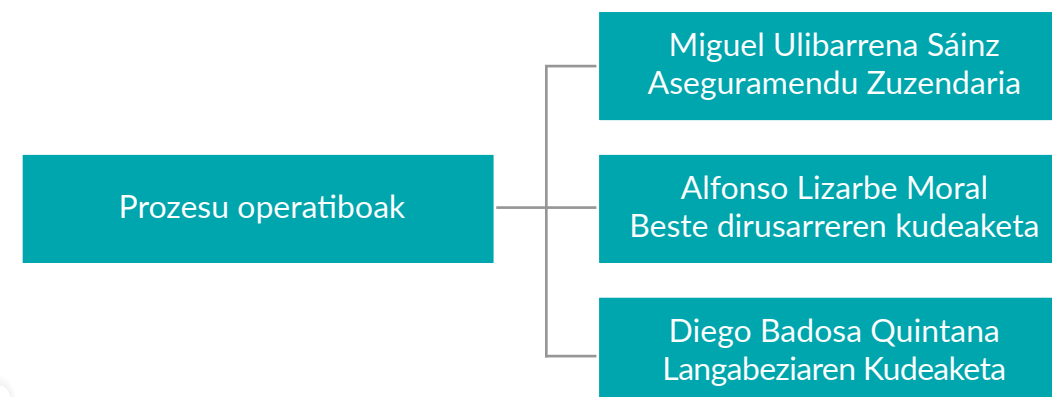
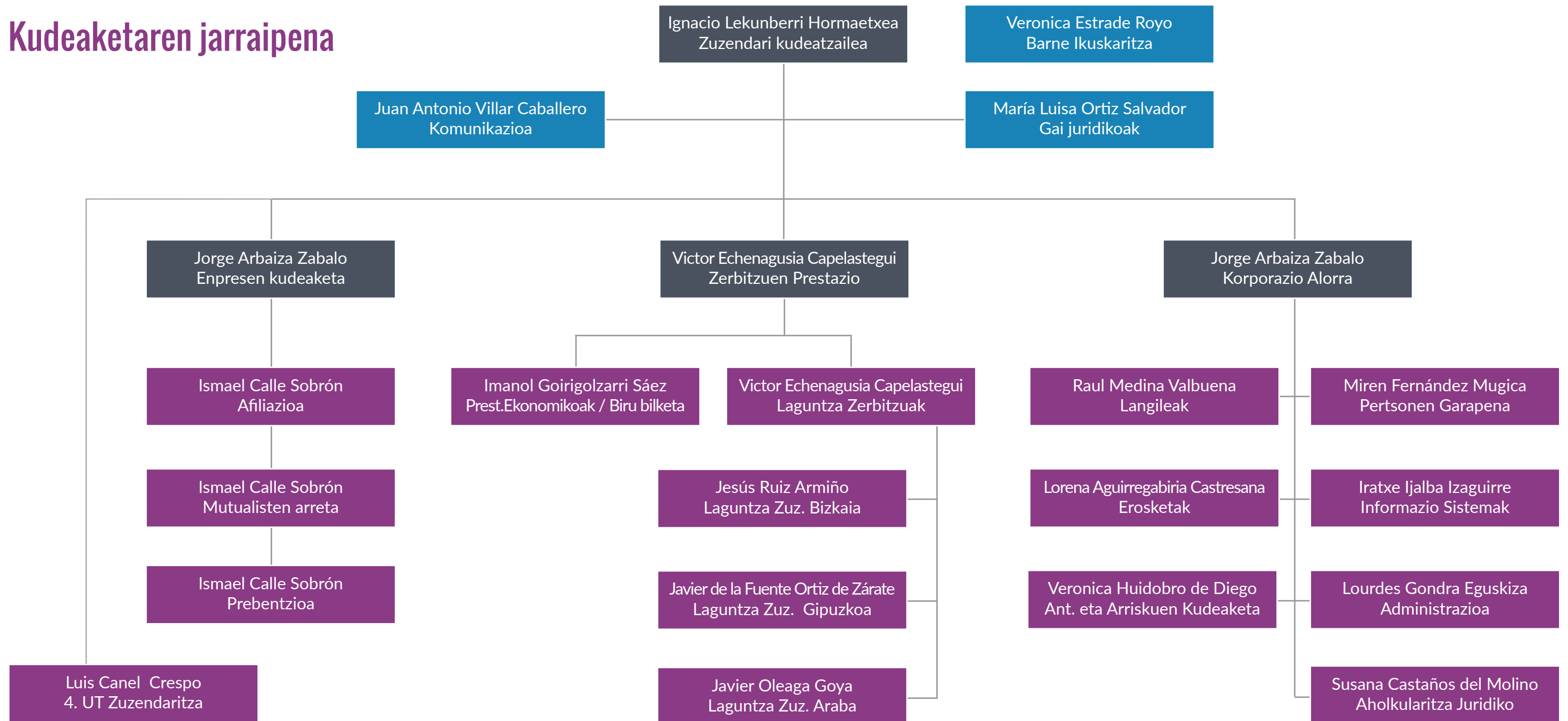


Goi Mailako Zuzendaritzaren ordainketa

GSLOaren 88.3 eta 4 artikulua; Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministroak Jakinarazitako Agindua, 2015eko urtarrilaren 2koa; 1382/1985 Errege Dekretua, Goi mailako Zuzendaritzako lan harreman berezia arautzen duena; 3/2017 Legearen, 2017ko Estatuko Aurrekontu Orokorraren 31. xedapen gehigarria; eta goi mailako zuzendaritzako kontratuak, Mutualitateko Zuzendari Kudeatzailearekin eta funtzio exekutiboak dituztenekin sinatuak. Ez dago ordainsaririk akziotan, ez eta dibidendu geroratuetan, Mutualitatea ez delako merkataritza sozietate bat eta bere goi arduradunen ordainketa zorrozki araututa dagoelako aipatu den araudian. Haiek botatzeagatik eman beharreko kalte ordaina 1382/1985 Errege Dekretuan jasota dago, eta ez dute erretiro pentsio gehigarria jasotzeko eskubiderik.



Kudeaketaren jarraipena



A photograph of three medical professionals in a clinical setting. In the foreground, a male doctor in a white lab coat and tie holds a stethoscope. Behind him, a female nurse in blue scrubs stands with her arms crossed. To the left, another male doctor in a white lab coat holds a clipboard. A large purple number '3' is overlaid in the center of the image.

3

Nor gara?

Erakundearen profila

Mutualiaren helburua da, Gizarte Segurantzaren 2. Mutulitate Laguntzailea izanik, Gizarte Segurantzaren jardura hauek egitea:

- Gizarte Segurantzako laneko istripu eta lanbide gaixotasunen ondoriozko kontingentzien babesean sartzen diren prestazio ekonomikoak eta osasun laguntzak kudeatzea, errehabilitazioa barne, eta baita babes ekintzak eskaintzen dituen kontingentzia berorien inguruko prebentzio jarduerak kudeatzea ere.
- Kontingentzia arruntek eragindako aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoaren kudeatzea.
- Haurdunaldiko eta edoskitze naturala bitarteko arriskuengatiko prestazioak kudeatzea.
- Beren kontura lan egiten duen langileen jardura eteteagatiko prestazioak kudeatzea, abuztuaren 5eko 32/2010 Legean ezarritakoaren arabera, zeinaren bitartez ezartzen den berariazko babes sistema bat langile autonomien jardura eteten denerako.
- Minbiziak edo bestelako gaixotasun larri batek jotako adin txikoak zaintzeko prestazioak kudeatzea.
- Legez ematen zaizkien Gizarte Segurantzaren gainerako jarduerak.



YouTube

¿Qué son las Mutuas Colaboradoras con la SS?

<https://www.youtube.com/watch?v=x1NIEc47InA&t=154s>

Misioa

“Konprometituta gaude zure osasinarekin eta bizi kalitearekin”

Mutualia, Gizarte Segurantzaren Mutulitate Laguntzailea, enpresa elkarte pribatu bat da, irabazi asmorik gabea. Helburua du bazkide diren enpresei eta pertsona babestuei zuzendutako osasun zerbitzuak, prestazio ekonomikoak eta prebentzioko jarduerak kudeatzea.

Bezeroen zein gizartearen prebentzioaren kultura sustatzen du.

Horretarako, kudeaketa aurreratuko eredu bat aplikatzen du, osasunaren, bizi kalitatearen eta interes taldeen asebetetzea hobetzeko zerbitzu berritzaileekin eta pertsona konprometituekin. Modu arduratsuan jarduten du eta Gizarte Segurantzaren Sistemaren jasagarritasuna bilatzen du.





Hurbitasuna



Profesionaltasuna



Taldea



Abangoardismoa



Gardentasuna



Eraginkortasuna

Ikuspegia

Mutualitate eraginkorra, jasagarria eta fidagarria izan nahi dugu, zerbitzu aurreratuak eskaintzen ditugulako eta hurbiltasuna eta tratu gizatiarra eskaintzen dugulako aitortua izango dena; bestalde, gure pertsonak taldean lan eginez garatuko dute beren talentua, beren premietara egokitzeko.



Kudeaketa eredua

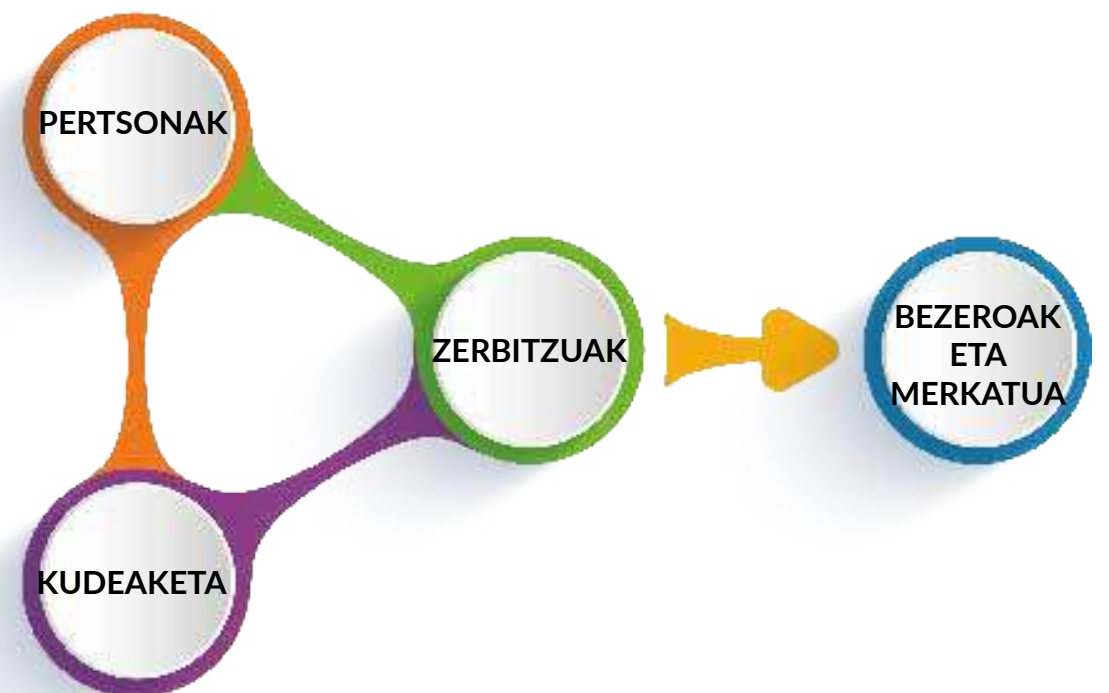
Mutualiak Euskaliten Kudeaketa Aurreratuko Eredua erabiltzen du erreferentzia gisa.

Eredua horrek 6 osagai nagusi hartzen ditu kontuan, eta horiek dira oinarria gure kudeaketa sistema garatzeko. Horren guztiaren gainean egituratzen da gure lehiakortasuna, honako helburu hauek lortzeko:

- Epe luzerako ikuspegi bat sortzea, ondo definitutako estrategia baten bitartez gauzatuko dena.
- Esparru guztietan aplikatzea berrikuntza.
- Bezeroei baliozko ekarpen bereizgarria eskaintzea.
- Pertsonen proiektu partekatu bateko kide direla sentiaraztea.
- Gizartearekiko konpromisoa bultzatzea.
- Interes talde horientzat emaitza onak lortzea, modu jasagarri eta orekatuan.

Esparru estrategikoak

2018ko ekitaldia izan da 2018-2020 Plan Estrategiko berriaren lehena. Lan eremuak osagai giltzarri gisa txertatu dira, eta era honetara osatu ditugu: Pertsonak, Kudeaketa eta Zerbitzuak, hori guztia Bezeroei eta Merkatura bideratuta, eta horietarako erronkak, adierazleak eta helburuak definitu ditugu.



Garrantzizko gertaerak

Euskal Saria Kudeaketa Aurreratuari, Bezeroak atalean, Eusko Jaurlaritzak Euskalit bitartez emana.

QH 3 Izar Akreditazioa Laguntza Kalitatearen Bikaintasunari, Osasunaren Garapen eta Integraziorako Institutuak (IDIS) emana.

Familia Euskadi 2018 Saria, AFAEk emana (Acción Familiar Euskadi).

Zirgari Saria Berdintasunari, Erantzukidetasunaren eta Kontziliazioaren

2018

kategorian, Bizkaiko Foru Aldundiak eta BBKk emana

Enpresan Bardin Saria Berdintasunari, enpresa handien kategorian, CEBEKek emana (Bizkaiko Enpresa Konfederazioa).

Finalista Hazkundearen Kudeaketari buruzko Praktika Onen Sarian, Euskalit.

ISO 27001 Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemaren egiaztagiria.

“Bidean” Ziurtagiria, Bai Euskarai Ziurtagirien Elkartek emana.

Premio DIGA por las acciones de mejora en la accesibilidad implantadas.

2017

Fernando Amorrortu Saria, “teknologia berriak eta irisgarritasuna pertsona gorrentzat” kategorian.

Erronka Garbia Zigilua, 2017ko Batzar Nagusia ingurumen jasagarriko ekitaldi moduan antolatzeagatik.

Euskal Saria Kudeaketa Aurreratuari, Pertsonen atalean

Laguntza Kalitateko Bikaintasunaren QH egiaztagiria “oinarrizko zigilua + izar 2” atalean.

2016

UNE 179006:2013 ziurtagiria, Osasun arretarekin zerikusia duten infekzioak prebenitu eta kontrolatzeko Arriskuen Kudeaketari buruzkoa.

ISO 50001 Ziurtagiria, Efizientzia Energetikoari buruzkoa.

2015

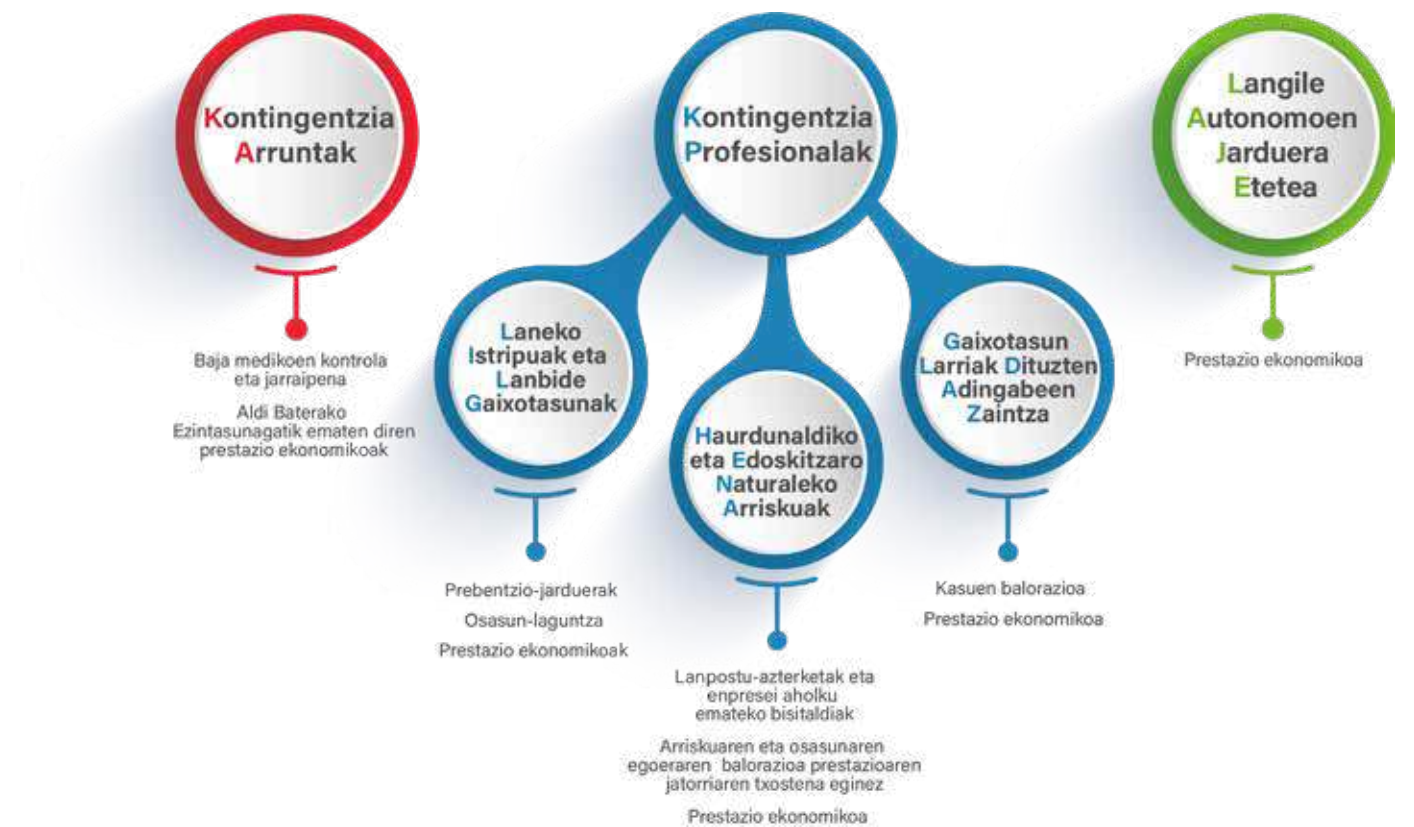
Laguntza Kalitateko Bikaintasunaren QH Ziurtagiria, “oinarrizko zigilua + 1 izar”.

Kudeaketa Aurreratuaren Urrezko A Saria.

Emandako estaldurak eta zerbitzuak

Mutualiak eta Gizarte Segurantzarekin kolaboratzen duten gainerako mutualitateek beren enpresa kideei eta atxikitako langileei eskain diezaieketen estaldurak legeak arautzen ditu.

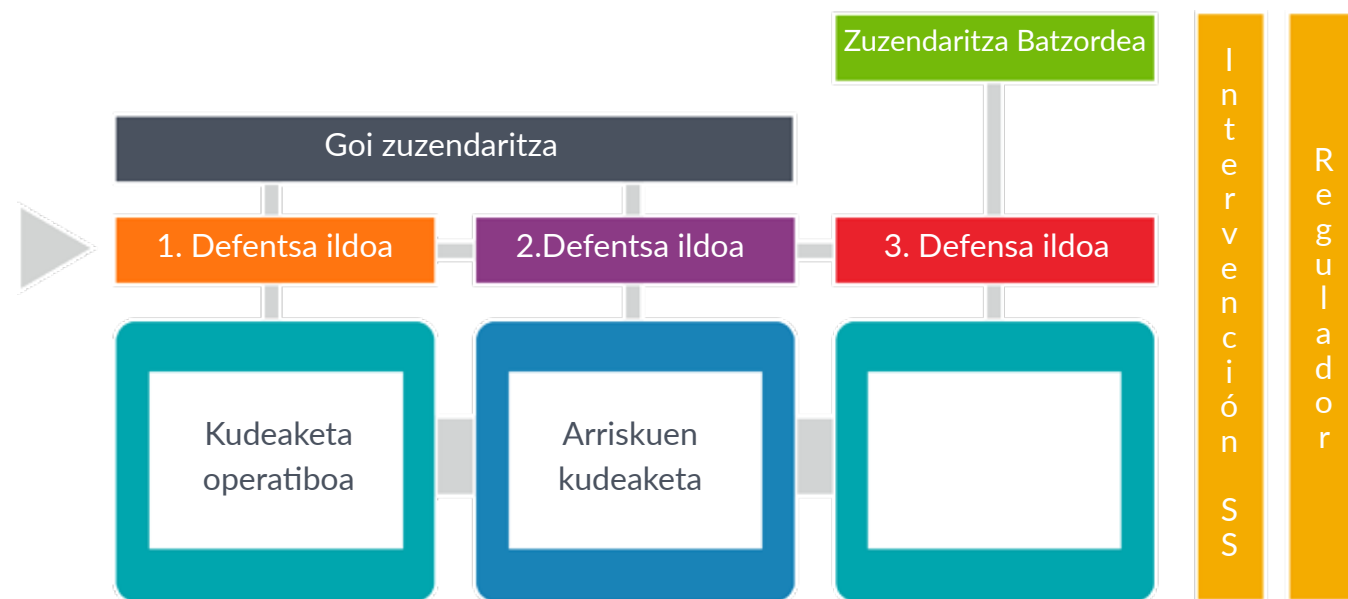
Horregatik, aurretik dauden zerbitzuak hobetzera edo estaldura horien barruan zerbitzu berriak diseinatzera bideratzen ditugu gure ahalegin guztiak; azken batean, enpresa kideen, eta babestutako eta atxikitako langileen premiak eta itxaropenak asebetetzea da gure helburu nagusia.



Arriskuen kudeaketa

Mutualiak funts publikoak eta nahitaezko prestazioak kudeatzen dituen Gizarte Segurantzaren erakunde laguntzaileen ezaugarri berezia duenez, bere jarduerako arriskuak kudeatzen ditu indarrean diren legeei eta jardueren espezifikotasuna dela-eta interes taldeetan eragina sor dezaketen alderdiei lotuta.

Hori dela eta, eta arriskuaren baterako kudeaketak 2018-2020 Plan Estrategikoaren barruan duen garrantzia kontuan hartuta, Mutualiak “Hiru babes ildoen Eredua Ezarri” Makroproiektua ezarri du.



Mutualiaren hiru defentsa ildoen egitura era honetara dago ezarrita:

Lehenengo defentsa ildo: negozio jardueren arduradunengan kokatzen da, haiek baitira ondoen ezagutzen dituztenak beren jardueren indargune eta ahulguneak, eta, hortaz, beraiek dira horiei lotutako arriskuen jabeak. Beharrezko kontrolak definitzeko eta arriskuak maila egokietan edukitzeko pertsona egokiak dira.

Bigarren defentsa ildo: Mutualiak Politika eta Estrategia Prozesuaren barruan Arriskuen Kudeaketa azpiprozesua identifikatu du, eta arrisku mailen azterketa eta jarraipen funtzioak hartu ditu bere gain, era horretara, barneko kontrol mekanismo nahikoak egongo direla ziurtatzen du. Era berean, arriskuen estrategia prozesuen kudeaketan txertatzen dela zaintzen da.

Hirugarren defentsa ildo: Mutualiaren Arrisku, Kontrol eta Gobernu Korporatiboko prozesuen eraginkortasuna berrikusi eta baliozkotzen duen Barne Ikuskaritzako funtzioa.

2018. urtean, ikuspegiari dagokionez hainbat berrikusketa egin ondoren eta erakundearen arriskuen kudeaketa bateratuaren mesedetan, Mutualiak “Arriskuen Kudeaketa” prozeduran definitutako Arriskuen Kudeaketa sistematika kontsolidatu du, bertan identifikatzen eta ezartzen delarik faseetako bakoitza egiteko sistematika:



Horretarako, Mutualiak tresna informatiko bat osatu du, arriskuen informazioa modu egituratuan antolatzeko eta hiru defentsa mailen ereduaren zuzentzarauak ezartzeko aukera ematen duena; era horretara, arriskuaren plangintza eta administrazio aurreratu eta bateratu baten etekinak lortzen dira.

2018. urtean zehar hainbat arrisku mapatan lan egin da (pazienteen segurtasuna, informazioaren segurtasuna, zigor arriskuak eta informazio finantzarioaren arriskuak), sistematika berrira egokitzeko eta tresna informatikoan iraultzeko; era horretara, erakundean arriskuen kudeaketa bateratua eta homogeneoa bermatzen da.

Mutualiak, gainera, esparru zehatzak ditu arriskuen kudeaketari dagokionez, hala nola UNE 179003 “Pazienteen segurtasunerako Arriskuen kudeaketa”, UNE 179006 “Osasun Laguntzarekin zerikusia duten infekzioen Zaintza, Prebentzioa eta Kontrola” eta ISO 27001 “Informazioaren Segurtasunaren Kudeaketa Sistema”; eta horrez gainera, ISO 9001 ziurtagiria “Kalitatearen Kudeaketa sistemari” eta ISO 14001 “Ingurumenaren Kudeaketa Sistema”, gero eta garrantzi handiagoa duena arriskuen kudeaketan.

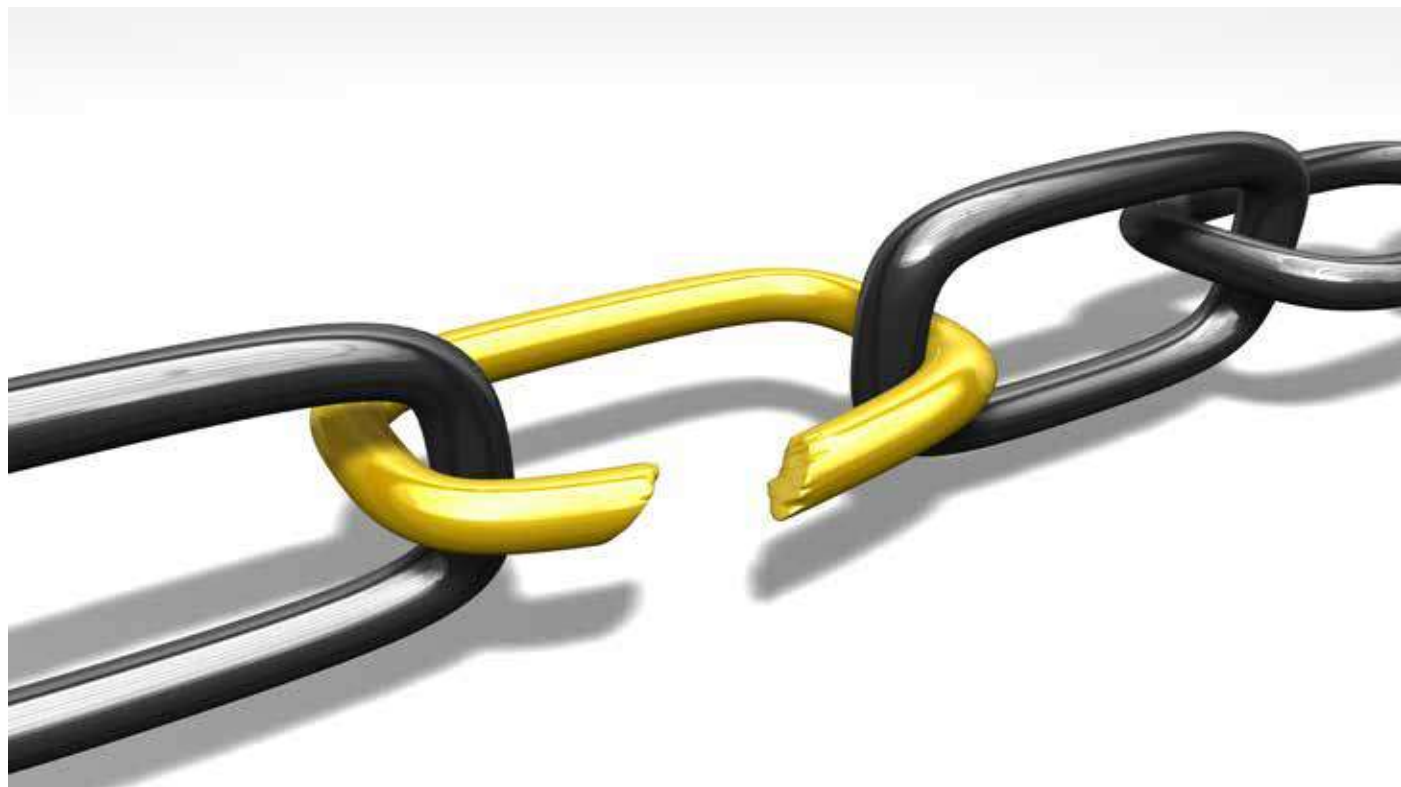
Beste alde batetik, eta Eredu berri horren osagai gisa, 2018ko ekitaldian barne ikuskaritzako alorrak hainbat ikuskaritza egin ditu arriskueta oinarritutako ikuspegi batekin (pazienteen informazio eta segurtasun sistemak), Zuzendaritzari bermatzeko alorretan identifikatu eta kudeatutako arriskuak maila onargarrian daudela eta Mutualiaren arriskuen kudeaketa sistema eraginkorra dela bermatzeko helburuarekin.

Gaur egun, Mutualiako hainbat alorretako 16 lagunek dute (Barne Ikuskaritzaren Saila, Arriskuen Antolamendu eta Kudeaketa Saila, Administrazio Saila, Osasun Saila eta Prestazioen Saila) barne ikuskaritzak egiteko gaitasuna eta parte hartzen dute horietan. Horri esker, pertsona horietako bakoitzak ezagutza tekniko espezifikoak eskaintzen ditu, eta, era horretara, sakontasun maila handiagoa lortzen da egiten den lanetan.

Horrez gainera, ikuskatzaile taldeen autonomia maila handitzeko, beren errendimendua optimizatzeko eta irismen handiagoa lortzeko ikuskaritza saileko lanetan, hainbat tresna informatiko osatu dira, eta ikuskaritza automatizatuko metodologiak ezarri dira horrela.

Hiru defentsa ildoen eredua sendotzeko helburuarekin, Mutualiaren Zuzendaritza batzordeak, 2018ko abenduko saioan, besteak beste Zuzendaritza Batzordearen Ikuskaritza Batzordea osatzea adostu du, eta horren mende gelditu da, bai maila hierarkikoan bai funtzionalean, Mutualiaren barne ikuskaritzaren saila; era horretara, bere independentzia bermatzen da.

Arriskuen kudeaketa metodologia hori Laguntzaren Kalitaterako Euskal Elkartearen AKEB KONEKTA IV. Jardunaldi Zientifikoan aurkeztu da, eta epaimahaiak Komunikazio Onenaren saria eman dio.



Kode Etikoa eta Zigor Arriskuen Prebentziorako Plana

Kode Etikoa Mutualia osatzen duten pertsona guztien jokabide profesionalari eta etikari dagozkion Barne Arau nagusiak biltzen ditu. Kodearen barruan sartzen dira, hala nola tratu berdintasuna eta diskriminaziorik eza, segurtasuna eta Osasuna lanean, intimitaterako eskubidea, ebaluazioa, prestakuntza eta informazioa eta interes gatazka.

Zuzendaritza Batzordeak 2015eko uztailaren 13ko saioan onartutako bertsioan, Gobernu Organoetara eta Prestazio Berezien Batzordera zabaldu zuen aplikazio esparrua.

Kode Etikoa mutualitatearen Misiora eta Balioetara egokitzeko testuinguruan, Mutualia 2018-2020 gogoeta estrategikoaren emaitza gisa, Kode Etikoa laugarren berrikuspenera egin da, eta Zuzendaritza Batzordeak onartu du, 2019ko martxoaren 26an egindako bileran.

Kode Etiko hori, Delitu Inputazioen prebentziorako araudia, Jokabide debekatuen katalogoa eta jakinarazteko eta salatzeko Barneko Bidea funtsezko agiriak dira Mutuallian ezarritako Pertsona Juridikoen Zigor Erantzukizunaren Prebentziorako Planean. Horren helburu nagusia da zaintza eta kontrol neurri egokiak edukiko dituen antolamendu eta kudeaketa eredua bat eraginkortasunez egokitzea eta gauzatzea, delituak egiteko arriskuaren prebentziorako edo nabarmen murrizteko.

Sistema horretarako ziurtagiri gisa, Mutualiak 2015eko abenduaren 16an lortu zuen kanpo enpresa kolaboratzailearen Zigor Zuzenbideko eta Complianceko Zuzendariaren Txostena, Pertsona Juridikoen Erantzukizun Penal Prebenitzeko Programa hau ezartzearen egokitasunari buruzkoa, martxoaren 30eko 1/2015 Lege Organikoan ezarritakoaren arabera (Zigor Kodearen azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa aldatzen duena). Bereziki 2018. urteaz geroztik, beharrezko hainbat ekimen egiten ari dira, UNE 19601 Compliance Penaleko Kudeaketa Sistemak, Compliance penaleko politikak inplementatzeko, mantentzeko eta hobetzeko politikak eta Mutualiako kudeaketa sistemako gainerako osagaiei dagozkienak betetzeko helburuarekin. Era horretara, hobetu egingo da prebentzio eta hautemate penalari dagokionez sentibera izango den eta pertsona juridikoen baitan legez kanpoko jokabideak toleratzen edo babesten dituzten praxi txarren kontrakoa den kultura.

Urtez urteko prestakuntza plana gauzatzeari dagokionez, aipatzekoak dira jardura hauek:

- 2017. urtean, on line prestakuntza plataforma bat sortu zen, erakundeko pertsona guztiengan kode etikoari buruzko ezagutza sendotzeko aukera eman diguna. Prestakuntza horretan kodearen edukia eta inplikazioak azaltzen ziren, eta, amaieran, haren ulermena ebaluatzen zen.
- 2018. urtean, pertsona juridikoen erantzukizun penalaren araudi irismenari buruzko prestakuntza berezia jaso zuten, eta, ondoren, erakundeko gainerako pertsonen zabaldu zitzaizen, barneko komunikazio saioen bitartez.

Betetze Korporatiboaren Batzordea da, Aholkularitza Juridikoaren eta Betetze Korporatiboaren Zuzendariak zuzendua, Kode Etikoa eta arrisku penalen prebentziorako Sistema osatzen duten gainerako barne arauak zaintzen eta betetzen direla bermatzen duen barne Organo kolegiatua. Horretarako, ustelkeria forma guztiei aurre hartzeko helburuarekin, Betetze Korporatiboaren Batzordeak gaitzeko etengabeko programa bat ezartzen du bere kideentzat, eta baita prestakuntza periodikoko eta barneko komunikaziorako plangintza bat ere, Mutualliko pertsona guztiak sentsibilizatzeko gai horren inguruan sentsibilizatzeko.

Finantza Inbertsioen jokabide kodea

Balio Merkatuaren Batzorde Nazionalaren Kontseiluak 2003ko azaroaren 20ko Akordio bidez onartu eta 2004ko urtarrilaren 8ko BOEan argitaratutako “Irabazi asmorik gabeko erakundeek balioen merkatuaren esparruan aldi baterako inbertsioak egiteko jokabide kodea” betetzen dugu.

Mutualiak azpiprozesu finantzarioan egiten dituen finantza inbertsio guztietara zabaldu ditu kode hori arautzen duten printzipioak. Horretarako, prozedura bat landu du, eta bertan jasotzen da Finantza Inbertsioen Batzorde bat sortzea, zuzendaritzako langileek osatua. Langile horiek nahikoa jakintza tekniko izango dute, edo, behintzat, hirugarrenen aholkularitza profesionala kontratatzeko ahalmena.

Jokabide kodearen betetze mailari buruzko Finantza Inbertsioen Batzordearen txostena

Finantza azpiprozesua zehaztean inbertsioen jokabide kodea betetzen dela kontrolatzeko, honako adierazle hauek finkatu dira, eta 2018ko ekitaldian balio hauek izan dituzte:

EPE LABURREKO LIKIDEZIA	
(Egokia 1etik 1,5era; 2tik gora Diruzaintzaren gehiegitasuna adierazten du)*	1,8362
SEGURTASUNA (S&Pk onartutako gutxienekoa)	BBB
ERRENTAGARRITASUNA(Diruzaintzaren guztizkoa)	2,36%
ERAGIKETA ESPEKULATIBOAK	Batere ez

* 2018ko ekitaldian “Epe laburreko likidezia” ratioak balio altu samarra du, batez ere merkatuen eta interes tipoen gaur egungo egoera ikusita ez delako egokitatzat jotzen epe luzeko inbertsioak egitea.

Ondare historikoa

Diruzaintzako errentagarritasuna % 1,79koa izan da guztira.

Aurreko Jokabide Kodea gorabehera, Mutualiak bete du, halaber, Mutualitateen kudeaketako Lankidetzari buruzko Araudi Orokorra aldatzen duen azaroaren 14ko 1622/2011 Errege Dekretuko 30. Artikuluan ezartzen dena. Horrek berak arautzen ditu finantza inbertsioak eta erreserben eta berezko funtsen gauzatzea, eta 2018ko ekitaldian egindako finantza inbertsioen erosketa eta besterentze guztietan aplikatu da.

Azkenik, eta prozesua ahalik eta gardenena izan dadin eta Finantza Inbertsioen Jokabide Kodeari jarraituz, Mutualiak “Finantza inbertsioen jokabide kodearen betetze mailaren gaineko Finantza Inbertsioen Batzordearen txostena” egiten du urtero; Zuzendaritza Batzordeak onartu behar du eta enpresariei ohiko batzar orokorrean aurkezten zaie.

Nazio Batuen Hitzarmenarekiko atxikimendua

Munduko Hitzarmenaren 10 printzipioak funtsezko balioak dira ekimena abiarazi zenetik, eta oinarritzen dira giza eskubideen, lan arauen, ingurumenaren eta ustelkeriarik ezaren alorrean Nazio Batuek egin dituzten eta mundu mailako adostasuna duten hainbat adierazpenetan.

Mutualiak, 2009. urteaz geroztik bat egin du ekimen horrekin, eta beretu egin ditu 10 printzipioak, bere barne funtzionamenduan lantzeko konpromisoa hartuta eta, bide batez, giza eskubideak eta lan arauak errespetatu, ingurumena zaindu eta bere jarduera eta operazioetan gardentasunez aritzeko hitza eman du. Konpromiso horren ondorioz, halaber, gai horri dagokionez urtez urte egindako aurrerapenak jakinarazi behar dira memoria honetan.

Mutualiak, bestalde, bat egin du 2018ko ekitaldian COMPANIES 4SDGs kanpainarekin, hitzarmenaren printzipioak eta GJHak ezartzeko eta garatzeko helburuarekin. Barneko komunikazio bideen bitartez, GJHak erakundeko pertsona guztiei zabaldu zaizkie, eta horiek lagundu dute GJH bakoitzaren alorrean egiten ari diren ekintzak identifikatzen eta lan egiteko moduaren aldaketa sustatzeko eta era horretara gizartearen ongizatea hobetzeko egin litezkeen ekintza berriak iradoki dituzte.

GRI edukien taulan zutabe bat dago, GRI Adierazleen, GJHen eta Munduko Hitzarmenaren arteko harremanak azaltzen dituena.

- 01 | Giza eskubideak
- 02 |
- 03 | Lan arloko arauak
- 04 |
- 05 |
- 06 |
- 07 |
- 08 | Ingurumena
- 09 |
- 10 | Ustelkeriaren kontra



Munduko Hitzarmenaren 10 printzipioak eta 17 GJHekin duten korrelazioa

2015ean, NBEk Garapen Jasangarriari buruzko 2030 Agenda onartu zuen. Aukera bat da herrialdeek eta bertako sozietateek bide berri bati ekin diezaioten pertsona guztien bizitza hobetzeko, inor atzean utzi gabe. Agendak 17 helburu ditu Garapen Jasangarriaren alorrean, eta horien barruan sartzen dira, besteak beste, pobrezia desagerraraztea, aldaketa klimatikoari aurre egitea, hezkuntza, emakumearen berdintasuna, ingurumenaren babesa edo gure hirien diseinua. Mutualia 17 GJH horiek babesteko ekimenen plangintza egiten hasi da, eta 2018. urtean GJH horiek 2018-2010 Planaren helburu estrategikoekin lerrokatzea erabaki du.

1

Pobrezia-ekin
amaitzea

7

Energia
eskuragarria eta
kutsatzen ez

2

Zero
gosea

8

Lan egokia
eta hazkunde
ekonomikoa

3

Osasuna eta
ongizatea

9

Industria
Berrikuntza
azpiegitura

4

Kalitatean hezte



10

Desberdintasunak
gutxitzea

5

Genero
berdintasuna

11

Hiri eta komuni-
tate jasangarriak

6

Ur garbia eta
saneamendua

12

Ekoizpen eta
kontsumo
arduratsua

13

Klimaren
inguruko
ekintzak

15

Bizitza
ekosistemak
lurrak

14

Urpeko bizitza



16

Bakea, justizia eta
erakunde
sendoak

17

Helburuak
lortzeko ekintzak

MUTUALIAN, urte honetan zehar, 17 GJH horiek gure enpresa estrategiarekin bat egiteaz gainera, erakundeko pertsona guztiak sentibilizatu dira, eta informazio eman zaie GJHei lortu nahi dutenari buruz eta jarraibideak eskaini zaizkie helburu horiek lortzeko egin litekeenari buruz.

Hilero, ELKARGUNE barne komunikazio plataformaren bitartez, eta mezu soilen eta gure interesetara eta premietara egokitutako mezuen bitartez, nabarmenago utzi ditugu 17 GJH horiek. Horrez gainera, Mutualian helburu horietako bakoitza lortzen laguntzeko egiten ari diren ekintzen eta hobetzen jarraitzeko proposatu diren ekintzen berri emateko aukera eskaini da.



ZER EGIN DEZAKEGU MUTUALIAKO
PERTSONEK?

NONDIK GATOZ ETA ZER LORTU
NAHI DUGU?



Esparru juridikoa

Lehenik azpimarratu nahi dugu 2018an argitaratu den Gizarte Segurantzaren Mutualitate Laguntzaileen jardunari eta kudeaketari eragiten dion araudi garrantzitsuena. Edonola ere, amaieran, ohikoa den bezala, Mutualitateei aplikatzekoak diren maila handieneko xedapenen zerrenda azalduko dugu, eta horri begiratuta ikusiko dugu ekitaldi emankorra izan dela araugintzari dagokienez.

2018ko maiatzaren 5eko BOEn 257/2018 Errege Dekretua argitaratu zen, 1299/2006 Dekretua aldatzen duena, zeinak onartzen duen Gizarte Segurantzako sisteman gaixotasun profesionalen taula. Bertan, gaixotasun profesional gisa sartzen da birikako minbizia silize hauts askea arnasten den lanetan.

Geroago, 860/2018 Errege Dekretua argitaratu da, zeinaren bitartez arautzen den zer jarduera babesle egin behar dituzten Mutualitateek Gizarte Segurantzaren ekintza babeslearen barruan, eta zehazten da prebentzio jardueren urteko Planean Gizarte Segurantzaren ekintza babeslearen laguntza prestazio gisa zer prebentzio programa eta jarduera egin litezkeen kuoten kargura.

Horretan berrikuntza da Mutualitate bakoitzak bere webgunean derrigorrez argitaratu behar dituela prebentzio jardueren planak zein horien aplikazioa edo gauzatzea, neurri bakoitzarena, eta kostua.

900/2018 Errege Dekretuari esker, zeinak aldatzen duen alarguntasun pentsioari dagokion zenbatekoa, 2018ko abuztuaren 1ez geroztik, pentsio hori oinarri arautzailearen % 56 izatera igaro da, % 52koaren aldean, baldin eta horren onuradun diren pertsonak baldintza jakin batzuk betetzen badituzte, eta 2019ko urtarrilaren 1z geroztik oinarri arautzailearen % 60ko ehunekora iristekotan; era horretara, 27/2011 Legearen helburua betetzen da alarguntasun pentsioaren alorrean, hau da, Gizarte Segurantzaren sistema eguneratzeko, egokitzeko eta modernizatzeko helburua.

3/2018 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa, zeinaren bitartez egokitzen den Espainiako Araudia Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Araudira, Datuen babeserako araudi orokorrera; era horretara, osatu egiten ditu bere xedapenak eta onartzen du pertsona fisikoek beren datu pertsonalak babesean edukitzeko duten oinarrizko eskubidea, Konstituzioaren 18.4. artikulua babesean, eta 2016/679 Araudian (UE) eta lege organiko honetan. Garrantzizko berrikuntzak dira: «isilbidezko adostasuna» ezabatzen da eta horren ordeztasun espezifiko eta berariazkoa jartzen da; eta Datuen Babeserako Ordezkariek hartzen duen garrantzia.

Urte amaieran, funtsezko bi xedapen argitaratu dira, garrantzizko ondorio ekonomikoak izango dituztenak ekitaldi honetan edo hurrengoetan: alde batetik, 1462/2018 Errege Dekretua, zeinaren bitartez finkatzen den 2019. urterako lanbide arteko gutxieneko soldata gisa 30 euro/eguneko edo 900 euro/hileko; eta, beste aldetik, 28/2018 Errege Dekretu-legea, pentsio publikoen balioa handitzeko, eta premiazko beste neurri batzuk, gizarte, lan eta enplegu alorrean, muga eta gehieneko oinarriak eguneratzen dituzte

eta % 7 igotzen, 2019. urtean zehar sortzen diren kotizazioentzako BONUSa eteten da, lanbide kontingentzien estaldura Erakunde Kudeatzailearekin babestea hautatuta zuten RETAko langileek Mutualitate bat hautatzea derrigorrezkoa dela ezartzen da, eta orobat fikatzen da langile autonomoek lanbide kontingentziak, kontingentzia arruntak eta CATA prestazioa Mutualitate baten bitartez estaltzeko betebeharra (azken hori da kontingentzia guztien ondoriozko kuoten ordainketaren arduraduna, baja medikoaren ondoren 60 egun igaro ondoren ABEn); azkenik, lan istripuen Prima Tarifaren kotizazio motak aldatu dira, garrantzizko igoerekin.

Gaien arabera, hau da mutualitateentzat xedapen garrantzitsuenen zerrenda:

- 47/2003 Legea, azaroaren 26koa, Aurrekontu Orokorrei buruzkoa.
- 2011ko uztailaren 1eko Ebazpena, Estatuaren Administrazio Kontu Hartzailletza Nagusiarena, Kontabilitate Publikoaren Plana Gizarte Segurantzaren sistema osatzen duten erakundeetara egokitzea onesten duena, gero Estatuaren Administrazio Kontu Hartzailletza Nagusiaren beraren 2016ko uztailaren 5eko, 2017ko otsailaren 9ko eta 2018ko abenduaren 14ko Ebazpenek neurri batean aldatu zutena.
- 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena, eta HFP/1298/2017 Agindua, abenduaren 26koa, zeinaren bidez argitaratzen diren 2018ko urtarrilaren 1etik aurrera administrazioko kontratazioan kontratuak izango dituzten mugak.
- 19/2013 Legea, Abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, zeinak mutualitateak aipatzen baititu bere aurreikuspen batzuen objektu gisa.
- 8/2015 Legegintzako Errege Dekretua, abuztuaren 4koa, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bategina onartzen duena.
- 5/2000 Legegintzako Errege Dekretua, abuztuaren 4koa, Lan alorreko Arau-hausteei eta Zigorrei buruzko legearen testu bategina onartzen duena.
- 1993/1995 Errege Dekretua, abenduaren 7koa, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean ari diren Mutualitateen Lankidetzari buruzko Erregelamendua onartzen duena.
- 1299/2006 Dekretua, azaroaren 10ekoa, Gizarte Segurantzaren Sistemako Lanbide gaixotasunen taula onartzen duena.
- 42/2006 Legea, abenduaren 28koa, 2007rako Estatuko Aurrekontu Orokorrak arautzen dituenak. Bertako laugarren xedapen gehigarrian, lan istripuen eta lanbide gaixotasunen Gizarte Segurantzako kotizazio Primeren tarifa xedatzen du.

- 84/1996 Errege Dekretua, urtarrilaren 26koa, zeinaren bidez onartzen den enpresak Gizarte Segurantzaren inskribatzeko eta langileek Gizarte Segurantzaren alta edo baja emateko nahiz euren datuak aldatzeko arautegia.
- 1415/2004 Errege Dekretua, ekainaren 11koa, Gizarte Segurantzaren Diru bilketari buruzko Erregelamendu Orokorra onartzen duena, eta hori garatzen duen TAS/1562/2005 Agindua, maiatzaren 25ekoa, aplikazio arauari buruzkoa
- 2064/1995 Errege Dekretua, abenduaren 22koa, Kotizazioari buruzko Erregelamendu Orokorra eta Gizarte Segurantzako beste eskubide batzuen likidazioari buruzkoa, eta ESS/55/2018 Agindua, urtarrilaren 26koa, Gizarte Segurantzako kotizazioaren, langabeziaren, jardura eteteagatik babesaren, Soldadak Bermatzeko Funtsaren eta lanbide heziketaren gaineko arau legalak garatzen dituena 2018ko ekitaldirako.
- 40/2007 Legea, abenduaren 4koa, Gizarte Segurantzaren gaitako Neurriak buruzkoa, eta 1430/2009 Errege Dekretua, irailaren 11koa, aurrekoa garatzen duena aldi baterako ezintasunagatik prestazioei dagokienez.
- 625/2014 Errege Dekretua, uztailaren 18koa, eta ESS/1187/2015 Agindua, ekainaren 15ekoa, aurreko Errege Dekretua garatzen duena, lehenengo 365 egunetan aldi baterako ezintasunaren prozesuak kudeatzeari eta kontrolatzeari dagokionez.
- 1300/1995 Errege Dekretua, uztailaren 21ekoa, eta 1996ko urtarrilaren 18ko Agindua, Gizarte Segurantzaren Sistemako lanerako ezintasunei buruzkoa.
- 1148/2011 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, Gizarte Segurantzaren sisteman minbizia edo bestelako gaixotasun larriren bat duten adingabeen zaintzagatik prestazio ekonomikoa aplikatu eta garatzeko.
- 231/2017 Errege Dekretua, martxoaren 10ekoa, lan ezbeharrak era nabarmenean gutxitu dituzten enpresei lanbide kontingentziagatik kotizazioetan murrizketak egiteko BONUS sistemaren ezarpena arautzen duena, eta haren Garapen agindua, ESS/256/018, maiatzaren 12koa.
- 20/2007 Legea, uztailaren 11koa, Langile Autonomoaren Estatutuarena, eta 6/2017 Legea, urriaren 24koa, Lan Autonomoaren Erreforma Urgenteak egiten dituena.
- 1541/2011 Errege Dekretua, urriaren 31koa, Langile autonomoak beren jardura eteteagatik babes sistema bereziari buruzkoa (CATA).
- 1596/2011 Errege Dekretua, azaroaren 4koa, kontingentzia profesionalak direla eta langileentzako ekintza babeslea handitzeari buruzkoa, Etxeko Langileen Gizarte Segurantzako Erregimen Bereziaren daudenentzat.

- 14/1986 Legea, apirilaren 25ekoa, Osasunaren Lege Orokorra; 41/2002 Legea, azaroaren 14koa, Pazientearen Autonomiari eta Informazio eta Dokumentazio Klinikoaren alorreko Eskubide eta Betebeharrei buruzkoa.
- 1630/2011 Errege Dekretua, azaroaren 14koa, Gizarte Segurantzarekin Lankidetzan diharduten Mutualitateen osasun eta susperraldi zerbitzuen eskaintza arautzen duena.
- TIN 971/2009 Agindua, apirilaren 16koa, lanbide kontingentzietatik eratorritako osasun laguntzarako garraio gastuen konpentsazioari eta lanbide kontingentzien eta kontingentzia arrunten azterketa eta osasun balorazioetarako gastuei buruzkoa, eta Gizarte Segurantzako Estatu Idazkaritzako 2009ko urriaren 21eko Ebazpena, agindu hori aplikatzeari buruzko jarraibideak ematen dituena.
- 38/2012 Dekretua, martxoaren 13koa, Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo Sailarena, historia klinikoari eta osasun alorreko paziente eta profesionalen dokumentazio klinikoaren alorrean dituzten eskubide eta obligazioei buruzkoa.



Rama korporazioa



RAMA KORPORAZIOA lankidetza proiektu erkide bat da, garai bateko Corporación Mutua osatzen zuten mutualitateek osatua; berezko nortasun juridikorik gabeko entitate gisa legez formalizatzea onetsi zuen Gizarte Segurantzaren Antolaketako Zuzendaritza Orokorrak 2016ko urtarrilaren 13ko Ebazpenaren bitartez, eta bertan onartzen da Aliantza Estrategikoko Akordioa, zazpi Mutualitateek sinatua. Halaber onartzen da “CORPORACIÓN RAMA (Red Asistencial de Mutuas Asociadas)” izena erabiltzea, eta hura osatzen duten Mutualitateetako bakoitzaren irudi erkidea, akordioa izenpetzen duten zazpi Mutualitateek egiten dituzten zerbitzuak egiterakoan, eta Patente eta Marken Espainiako Erregistro Bulegoan erregistratzen da. Tresna baliagarria da Mutualitateei, Gizarte Segurantzarekin elkarlanean aritzen diren entitateak diren aldetik, esleitzen zaizkien baliabide publikoen kudeaketa egokiena eta eraginkorra lortu ahal izateko; lankidetzarako eta kooperaziorako esparru egonkorra da akordioaren beraren zergatian adierazten den moduan, Mutualitateei esleitzen zaizkien jarduera esparruetan, esate baterako, elkarri osasun prestazioak egin ahal izateko, kontingentzia arruntengatiko aldi baterako ezintasunen prestazio ekonomikoaren jarraipena egiteko, Mutualitate bakoitzaren laguntza eta administrazio instalazio eta zentroak elkarrekin erabili ahal izateko, eta baita lanbide kontingentzietara bideratutako ikerkuntza, garapen eta berrikuntza jarduketak egin ahal izateko ere, betiere Mutualitateek kudeatzen dituzten baliabide publikoen erabilpenean eraginkortasun eta efizientzia handiagoa lortzeko helburuarekin.

Korporazio horretako kide gara: CESMA, Ibermutuamur, MAC, MC MUTUAL, Mutua Gallega, Unión de Mutuas eta Mutualia.

Rama Korporazioak 3.373.626 langile baino gehiago babestu ditu 2018an.

Kontingentzia profesionalen magnitude nagusiak 2018an

2018	
Besteren kontura diharduen batez besteko biztanleria	3.373.626
Langile autonomoen batez besteko kopurua	128.237
Kobratutako kuotak (milioi €)	1.700,53

Kontingentzia Arrunten magnitude nagusiak 2018an

2018	
Besteren kontura diharduen batez besteko biztanleria	2.476.664
Langile autonomoen batez besteko kopurua	615.349
Kobratutako kuotak (milioi €)	943,38

Zerbitzua

Geure zentroak bateratu izanari esker, guk babestutako langileek, edozein arrazorengatik, ezinezkoa zaienean dagokien mutualitatearen zentrora joatea, RAMA Korporazioko beste edozein mutualitateren zentroetara jo dezakete.

Mutualitateen sektoreko laguntza sare zabalena osatzen dugu. Hala, RAMA korporazioak, probintzia guztietan egonik, 317 zentro propio zituen 2018an; horietatik, zazpi ospitaleak; 235, laguntza zentroak; eta 75, administrazio zentroak. Halaber, RAMA korporazioak mutualitate arteko bi ospitale ere baditu.

RAMA korporazioaren barruko zentroen bitartez, are eskurago jartzen ditugu laguntza eta administrazio zerbitzuak, eta, era horretara, babesten ditugun kolektiboen kudeaketa eta izapideetara jotzea errazten dugu.

Eta horretan guztian, gure kideen erabateko gogobetetzea bilatzen dugu, eta gure zerbitzuetan ahalik eta eraginkortasun eta bikaintasun handiena erdiesten.



4

Interes taldeen konpromisoa
eta parte hartzea

Interes taldeen konpromisoa eta parte hartzea

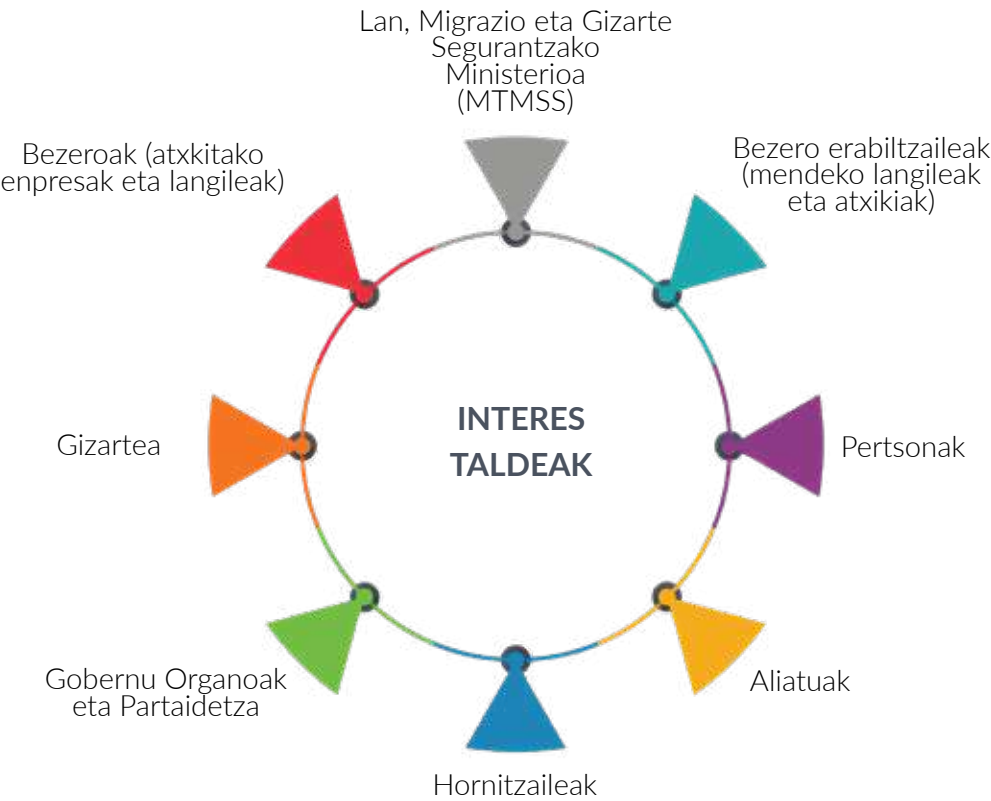
Mutualian, interes taldeak erakundearen parte dira, eta baita garrantzizko elementuak ere. Interes taldeak identifikatu eta definitzen ditugu, haiek ezagutzeko eta haiekin komunikatu, inplikatu eta jarduteko helburuarekin, eta eremu guztietan bikaintasunera iristearren.

Gure ingurunean eta gure ikuspegi estrategikoan konfiantza sortzeko helburuarekin, garrantzitsutzat jotzen dugu harremana edukitzea gure jarduerak eragiten dien kolektiboekin, erantzukizun sozialaren ikuspuntutik.

Horretarako, ezinbestekoa da gure talde guztiak gure helburua era jasangarrian betetzeko zereginetan inplikatzeko. Inplikazio eta konpromiso hori konfiantza metatzen duten harremanak eraikitzen ditu; era horretara, haien itxaropen zein beharrak ezagutu daitezke eta haiei erantzun dakieke, Mutualiari buruz duten pertzepzioa hobetuz.

Harreman hori lagungarria da gure erakundea aurreratzeko eta gure lehiakortasuna eta garapen jasangarria handitzeko.

Mutualiaren estrategiaren definizioa, besteak beste, gure interes taldeetatik jasotako informazioan oinarritzen da; horretarako, hainbat komunikazio iturri ditugu eta era sistematikoan jardun daiteke gure interes talde bakoitzarekin etengabeko elkarriketan, informazioa gure gogoeta prozesuan modu egituratuan sartzeko. Jarraian, informazio iturri garrantzitsuenak azalduko ditugu:



Fuentes de información

Bezero erabiltzaileak (mendeko langileak eta langile atxikiak)	» Enpresa mutualisten gogobetetzea neurtzeko inkestak. » Bilerak enpresa mutualistekin eta aholkularitzekin. » Iradokizunen, kexen eta erreklamazioen sistema (webgunea, extranet, contact center, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioaren bulego birtuala, etab.). » Mutualia Foroan jasotako proposamenak eta ekarpenak. » Focus Group.
Bezero erabiltzaileak (mendeko langileak eta atxikiak)	» Osasun laguntzari buruzko gogobetetze inkestak. » Prestazio ekonomikoei buruzko gogobetetze inkestak. » Iradokizunen, kexen eta erreklamazioen sistema (webgunea, extranet, Contact Center, Gizarte Segurantzako Ministerioaren bulego birtuala, etab.). » Focus Groups
Pertsonak	» Pertsonen gogobetetzea neurtzeko inkestak. » Arrisku Psikosozialei buruzko inkesta » Boga » Iradokizun sistema. » Prozesu taldeak /Hobekuntza taldeak/saio klinikoak. » Bilerak langileen ordezkariarekin. » Elkargune. » Diagnostikoa eta Berdintasun Plana. » Eguneroko jarduera/ harreman zuzena.
Aliatuak	» Rama Korporazioaren bilerak » Gogobetetze inkestak
Hornitzaileak	» Hornitzaileen homologazio eta ebaluazio sistemak » Iradokizunen, kexen eta erreklamazioen sistemak (Webgunea, extranet, Contac Center, Gizarte Segurantzako Ministerioaren bulego birtuala etc...) » Osasun Laguntzako ; kanpoko hornitzaileek emandako zerbitzuekin bezeroek duten gogobetetze mailaren ebaluazioa » Mahai inguruak hornitzaileekin
Gizartea	» Gizartearen gogobetetzea neurtzeko inkesta » Aldian behingo bilerak elkarte eta erakundeekin
Gobernu Organoak eta Partaidetza	» Kontrol eta jarraipen bilerak Batzorde exekutiboaren bilerak. » Zuzendaritza Batzordearen bilerak. » Batzar Orokorraren bilerak.
Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioa (MTMSS)	» Bilerak Gizarte Seguratzako Antolaketa Orokorrarekin » Sektorean aplikatzekoa den araudia aldatzea eta eguneratzea » Ministerioaren ikuskaritza » AMAT

Mutualiak ingurunean sor daitezkeen aldaketak ulertzeko eta haiei aurre hartzeko aukera ematen dioten beste informazio iturri batzuk kudeatzen ditu (administrazioa/instituzioak, merkatua -bezero posibleak- eta/edo sektorea). Horregatik, AMAT-Laneko Istripuen Mutualitateen Elkarteko Zuzendaritza Batzordean parte hartzen du gure erakundeak, bai eta Euskadiko hainbat enpresa elkartetan ere, esaterako, CEBEK, ADEGI, edo EUSKALITen.

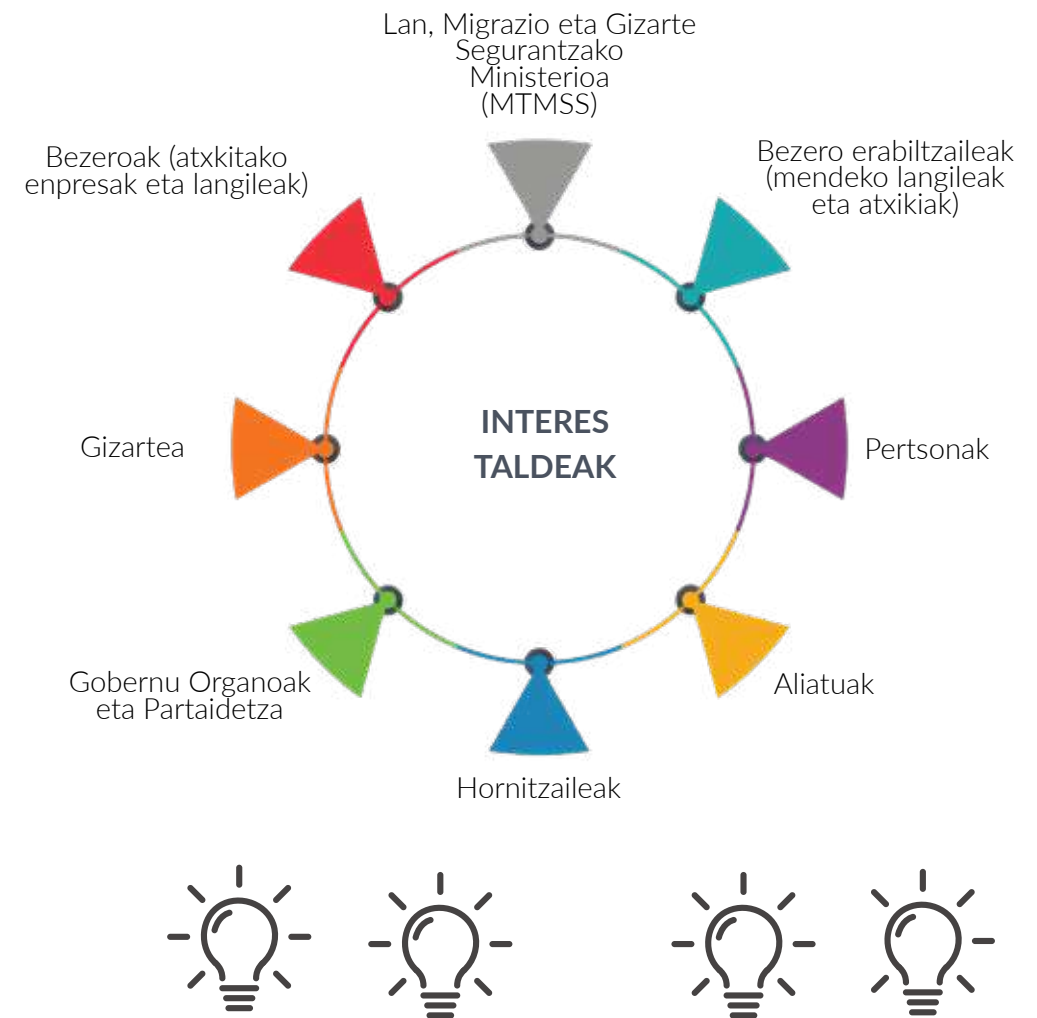
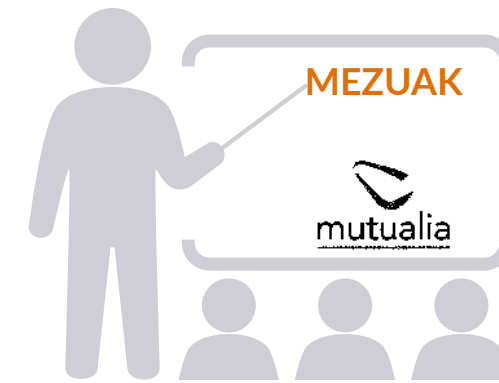
Gizarte Segurantzari laguntzen dion erakundea denez, erakundearen kontabilitate egoeraren auditoretza Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailetza Nagusiak egiten du urtero. Hala, funts publikoak behar bezala erabiltzen direla bermatzen da. Era berean, kudeaketaren, eraginkortasunaren eta gardentasunaren bermea indartzeko, kontrolatzeko mekanismo gehigarriak ditugu, urtero AENOREk ikuskatzen dituenak, bera baita erakunde ziurtagiri-emailea:

- UNE-EN-ISO 9001:2015 Kalitatearen Kudeaketa Sistemari.
- OHSAS 18001:2007 Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Kudeaketa Sistemari.
- UNE-EN-ISO 14001: 2015 Ingurumenaren Kudeaketa Sistemari.
- UNE 179003:2013 Pazientearen Segurtasunerako Arriskuen Kudeaketari.
- UNE 179006:2013 Ospitaletako osasun arretarekin zerikusia duten infekzioak zaintzeko, aurre hartzeko eta kontrolatzeko sistemari.
- UNE-ISO 50001:2011 Energiaren Kudeaketa Sistema.
- UNE -ISO 27001: 2014 Informazioaren Segurtasunaren Kudeaketa Sistemari.
- Efr Enpresa Arduratsua Familiari dagokionez.

Delituei aurre hartzeko eta hautemateko gaitasuna hobetuko duten kontrolak inplementatzeko, gainera, Mutualia hainbat jardura egiten ari da, 2019an bere compliance sistema penalaren egiaztapena lortzeko, UNE 19601 arauaren arabera.

Neurri horiek guztiak Nazio Batuen Munduko Hitzarmenaren hamargarren eta azken printzipioarekin datoz bat, zeinak dioten “enpresek edozer ustelkeria motaren aurka lan egin behar dute, baita estortsioaren eta eroskeriaren aurka ere”.

Mezuak interes talde guztiei modu argi eta arinean jakinaraztea garrantzitsua da Mutualiarentzat, bai eta, jakina, haietako bakoitzaren iritzia eta helarazi nahi dizkiguten hobekuntza ideiak ezagutzea eta biltzea ere. Hori dela eta, interes taldeen informazioa bildu eta aztertutakoan, gure gogoeta estrategikoko prozesuari eransten diogu, eta prozesu bakoitzari lotutako urteko ekintza planen bitartez abiarazten dugu. Izan ere, erakundearen kudeaketan zuzeneko eragina duten estrategiak eta ekintzak garatu dira, urteetan zehar egindako informazio iturri horien azterketa sistematikoaren emaitza gisa.



Plan Estratégico
2018-2020
Plan Estrategikoa



5

Esparruak

2018-2020 Plan Estrategikoa

Aurreko gogoeta estrategikoaren indarraldia amaitu eta gero (2015-2017), 2018an Plan Estrategiko bat osatu dugu 2018-2020 aldirako, eta partaidetzaren bitartez osatu dugu, erakundeko pertsonek beren ekarpenak egiteko aukera eduki dezaten.

Gogoeta estrategikorako prozesua hiru fasetan banatu dugu, eta horietan hainbat lantaldek parte hartu dute:

- I. fasea. Saio presentziala, non Kudeaketaren Jarraipen Batzordeak gure Misioa aztertu duen.
- II. fasea. Hiru lan saio presentzial, non Kudeaketaren Jarraipen Batzordeak, Prozesu Taldeek eta Negozio Ereduaren Gogoeta Taldeek gure Erakundearen Eredua, Negozio Eredua eta Kudeaketa Eredua aztertu duten, mutualitatearen DAFOa osatzeko eta gure Ikuspegia definitzeko. Horren ondoren, eta Ikuspegitik abiatuta, hartara iristen lagunduko diguten Esparru Estrategikoak definitu ditugu, eta horietako bakoitzerako dagokion Erronka Estrategikoa eta Makroproiektu elkartuak definitu ditugu. Fase honen emaitza izan da 2018-2020 Plan Estrategikoaren zirriborria.
- III. fasea. Azken fase honetan, "Elkargune" intranetara eraman dugu Plan Estrategikoaren zirriborria, eta mutualitateko pertsona orok egin ahal izan ditu ekarpenak, Plan Estrategikoa guztiz definituta gelditu dadin.



2018-2020 Planean definitutako lau Esparru Estrategikoak honako hauek dira:

- Pertsonak
- Kudeaketa
- Zerbitzuak
- Bezeroak eta Merkatua

Esparru horietako bakoitzak Erronka Estrategiko batzuk ditu lotuta, eta horietarako hainbat adierazle definitu eta helburuak finkatu dira. Horrez gainera, Esparru bakoitzak hainbat Makroproiektu ditu lotuta, horietako alor arduradunek Proiektutan hedatu dituztenak (99), eta horiek, aldi berean, Ekintza eta Zereginetan hedatu dira, konplexutasunaren eta edukiaren arabera.

Gaur egungo gure Plan Estrategikoak, hortaz, honako egitura hau du

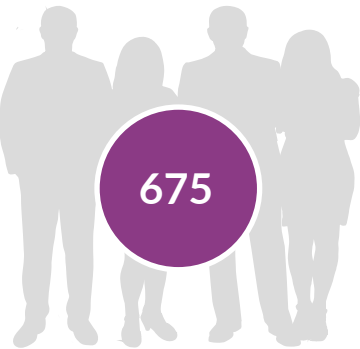


Pertsonak

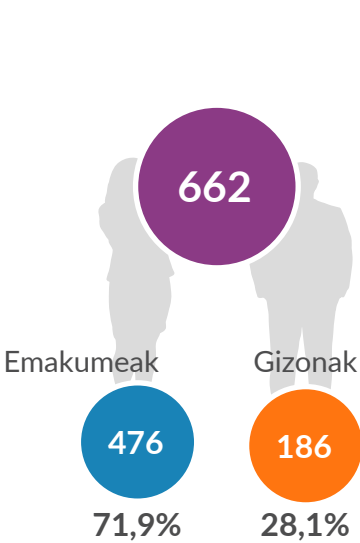


Mutuliaren helburua da **Euskal Autonomia Erkidegoan lan egiteko enpresa erakargarritzat hartzea**, eta horretarako ditu

2018an lan egin dutenen batez bestekoa



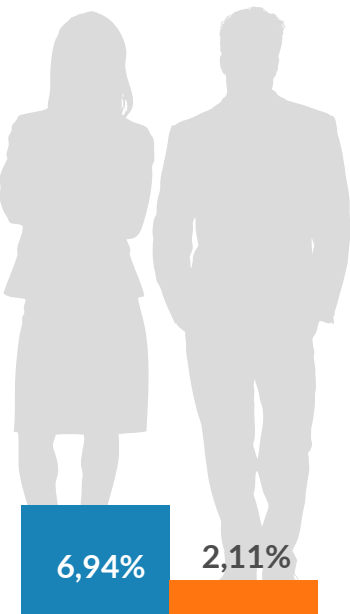
Plantilla 2018ko abenduaren 31n



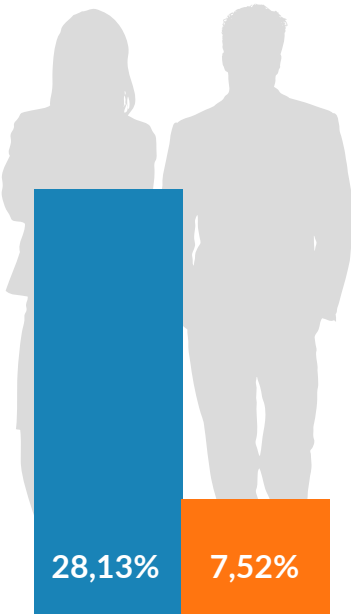
Batez besteko plantilla lanaldi osoz



Langileen banaketa adin tartearen arabera



30 urterik behera



30 y 45 urte



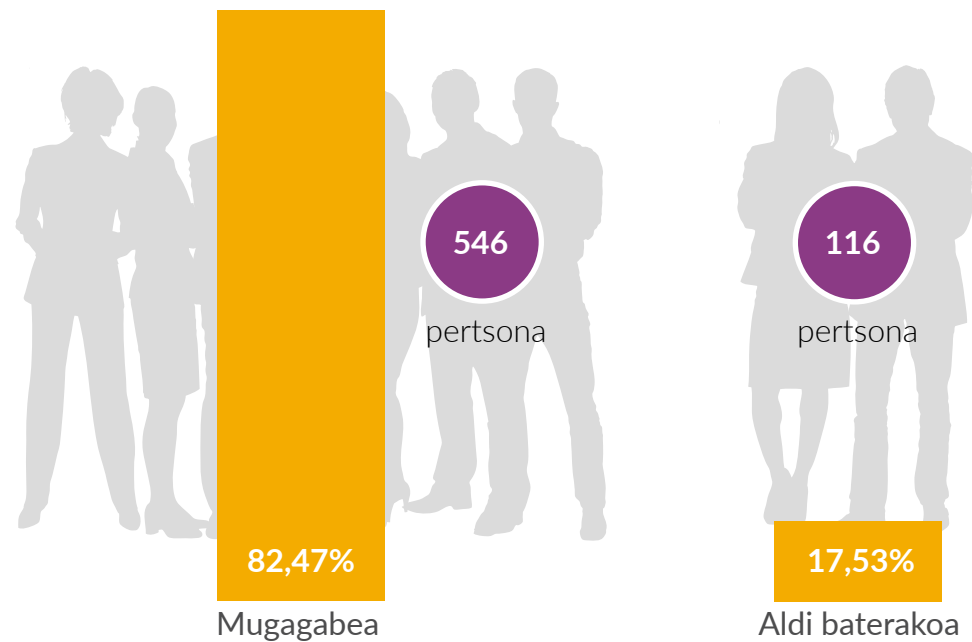
45 urtetik gora

Emakumeak Gizonak

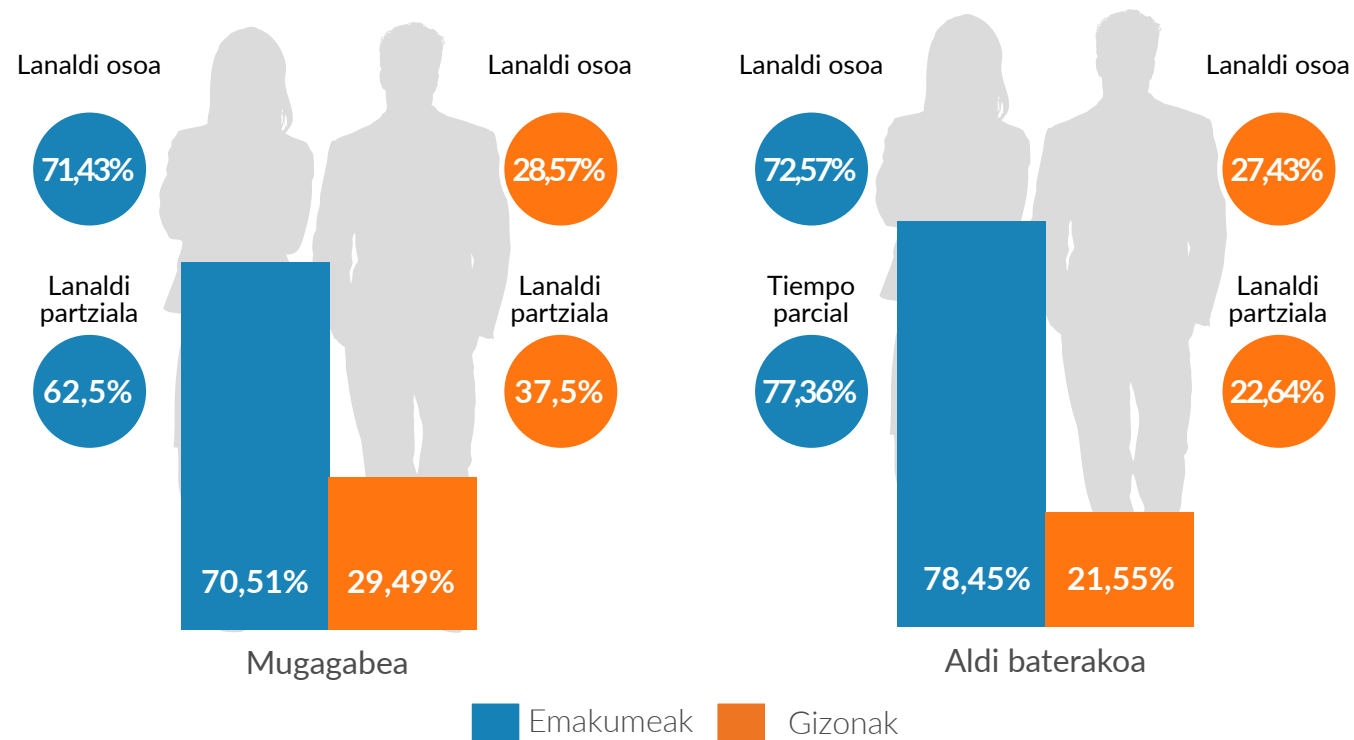
Distribución por genero y cualificación

Taldea/Maila	Kualifikazioa	Emakume %	Gizon %
G1N1	Goi mailako tituluduna	33,3	66,7
G1N2	Goi mailako tituluduna	52,7	47,3
G1N3	Goi mailako tituluduna	60,7	39,3
	Erdi mailako tituluduna	50	50
	LH	0	0
G2N4	Goi mailako tituluduna	66,7	33,3
	Erdi mailako tituluduna	80,3	19,7
	LH	66,7	33,3
G2N5	Goi mailako tituluduna	60	40
	Erdi mailako tituluduna	80	20
	LH	75	25
	Kualifikazioarik gabea	0	100
G2N6	Goi mailako tituluduna	60	40
	Erdi mailako tituluduna	10,7	89,3
	LH	98,4	1,6
G3N7	Kualifikazioarik gabea	50	50
G3N8	Goi mailako tituluduna	66,7	33,3
	Erdi mailako tituluduna	80	20
	LH	80	20
	Kualifikazioarik gabea	66,7	33,3

Plantillaren banaketa kontratu motaren arabera

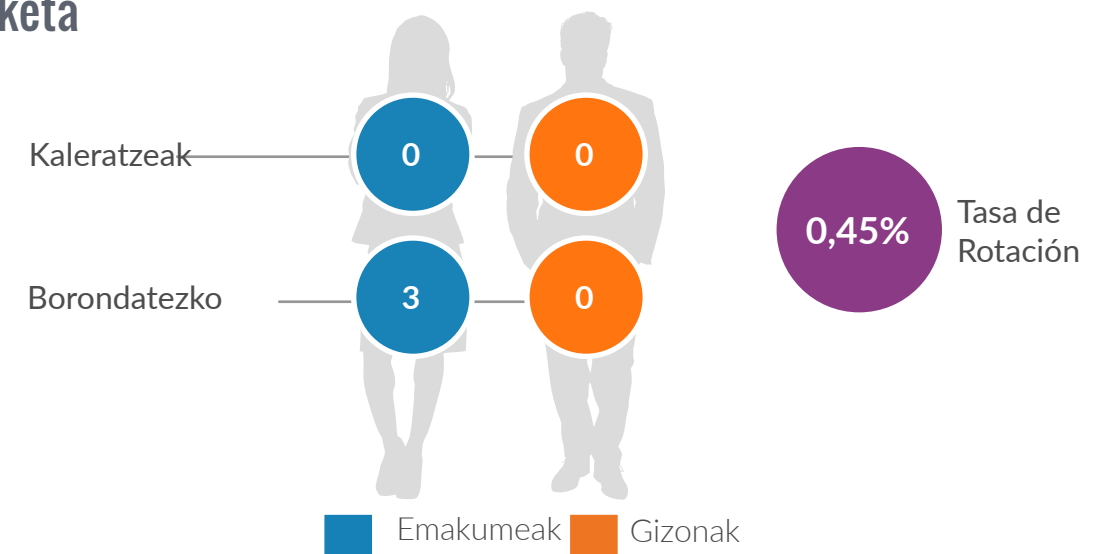


Kontratuak- Banaketa



Pertsonen % 97k bizi diren esparru geografikoan ematen dute zerbitzua

Txandaketa



Soldatak

Mutualiako langileak aseguruaren, berraseguruaren eta Gizarte Segurantzarekin elkarlanean aritzen diren mutualitateen hitzarmen kolektibo orokorraren mende gaude; oinarritzko ordainsaria talde eta mailaren arabera ezartzen da, eta, bide batez, ez dago soldata alderik gizonen eta emakumeen artean.

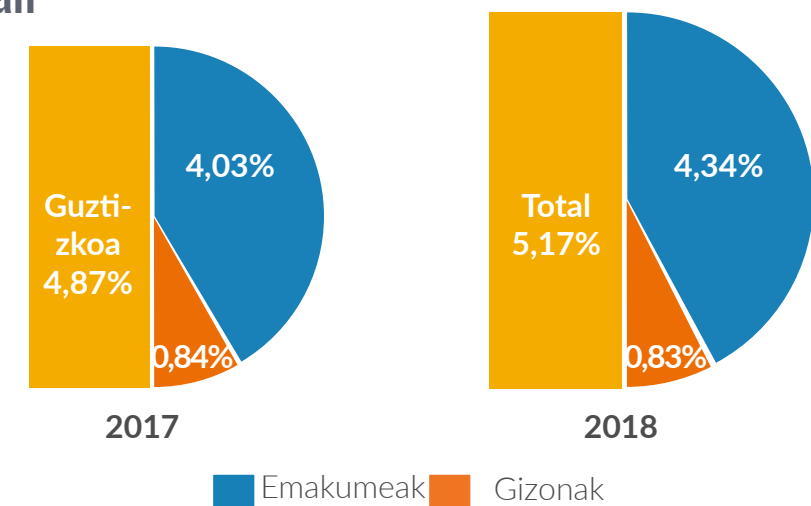
Edonola ere, hitzarmeneko oinarritzko soldata% 5 murriztu da 2010. urteaz geroztik, gure jardura Estatuko Sektorre Publikoaren barnean ezarri ondoren eta Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzko hainbat legetan sektore publikorako lege ezarritako aurrekontu mugak aplikatu ondoren. 2016an eta 2017an % 1 igo da urtero eta 2018an % 1,75 (% 1,5eko bi tartetan urtarilaren 1z geroztik, eta % 0,25 uztailearen 1z geroztik).

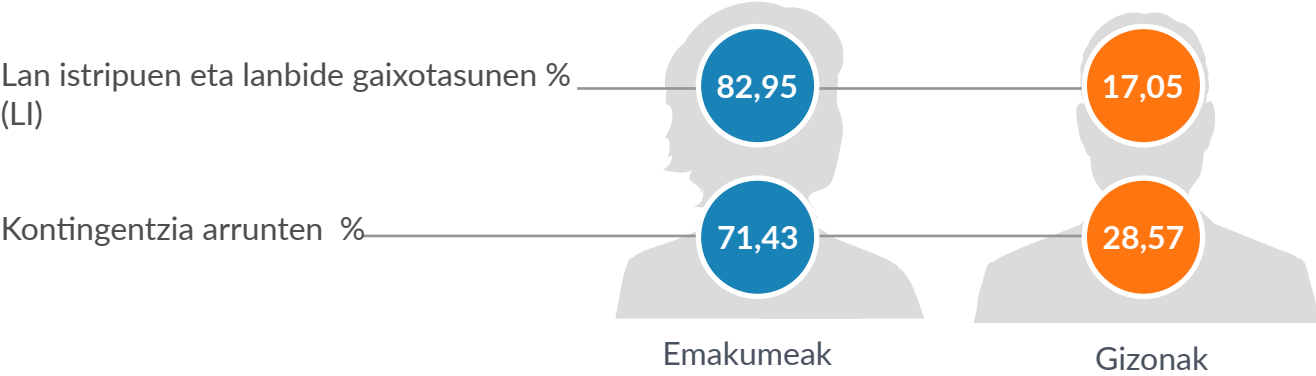
Gehieneko ordainsariaren ratioa, batez besteko ordainsariarekiko, 4,10ekoa da Mutualian (zati aldagarria barne hartuta, Legeak arautua, 5,11koa da).

Gehieneko ordainsariaren ratioa, langile finkoen gutxieneko ordainsariarekiko, 7,04koa da Mutualian (zati aldagarria barne hartuta, Legeak araututakoa, 8,77koa da).

Oinarritzko ordainsarian ez dago alderik gizonen eta emakumeen artean (oinarritzko ordainsaria, esperientzia osagarria eta plusak bermatuta).

Absentziak lanean





Gizarte onurak

1662 orduko urteko lanaldia, hitzarmenean zehaztutakoaren ordezt (1.700)

Gizarte onura	Soldata taulak dakartzan onurak
Eskolarako laguntzak	Hautzaindegi eta ikasketa gastuetarako laguntzak eta diru laguntzak.**
Ikasketak *	Langile finkoen ikasketak ordaintzea, matrikularen % 100 eta tasen % 50 bitarte (14 pertsona)
Osasun aseguru*	Osasun Aseguruaren kuotak ordaintzea.
Ezkontza eta Jaiotza sariak *	Laguntza ekonomikoak seme-alabak jaio edo adoptatzeagatik eta aparteko hileko soldata bat jasotzea ezkontzeagatik/izatezko bikote bihurtzeagatik/ bizikidetzagatik.
Ezkontza eta Jaiotza sariak *	Mutualiako langileentzako (minusbaliotasuna =/> %33)laguntza ekonomimikoa
Osasun laguntza	Langileentzako eta bere familia unitatearentzako laguntza medikoa, kirurgikoa eta errehabilitazioa, erakundearen instalazioetan.
Lizentziak eta baimenak	Hiru egun gehiago ezkontzeagatik edo izatezko bikote izateagatik. Egun bat gehiago seme-alabaren jaiotzagatik edota bigarren gradura arteko senitartekoaren heriotzagatik edo gaixotasunagatik. 3 hilabetera arteko ordaindu gabeko baimena. Urtebeteko eszedentzia, lanpostua gordeta. Lanpostua 3 urtez gordetzea, seme-alabak zaintzeko eszedentzietan. Baimena astebete luzatzea, aitzak gutxienez 4 asteko baimen partekatua eskatuz gero.
Bizitza eta istripu aseguru*	69.000 euro arteko estaldura duen bizi aseguru*
Maileguak*	Interes tasarik gabeko maileguak etxebizitza erosteko/ zaharberritzeko.

(**) Aldi baterako langileek hiru urtetik beherako seme-alabentzako laguntza baino ez dute izango
(*) Langile finkoentzat bakarrik

Makroproiektuak

Ekitaldi honetan aurrera egin dugu funtsezkotzat hartu ditugun bost makroproiektu hauetan:

Kultura korporatiboa zabaltzea

Boga

Borondatez edo erakundean duten erantzukizunagatik beren gaitasunak eta lidergoa Balioekin koherentzian garatu behar dituzten pertsona guztiak hazteko eta garatzeko eremu bat da. Honako hauek dira BOGAren helburuak:

- » Plantillan ahalik eta lider gehien lortzea, eta horretarako, horien hazkuntza bultzatzea eta lider berriak azaleratzeko giroa eta kultura sustatzea, Erakundeko pertsona GUZTIEI aukera berdinak emanez.
- » » Mutualiako lider izateko modua adostea eta homogeneousatzea, liderraren beraren definizioa gure balioetara egokituta.
- » Mutualiako lanpostu erabakigarrietan pertsona liderrak egon daitezten lortzea, epe ertain eta luzera.
- » Mutualiako pertsona guztien ibilbide profesional eta pertsonala erakargarriagoa eta aberasgarriagoa izateko aukera eskaintzea.
- » Bogalari taldeen arabera egokitzen da espazioa, erakundean duten lidergo eremuaren arabera eta honako eskema honi jarraituz:



Desrrigorrezko pertnentsia

Ekainean proiektuaren aurkezpenerako 4 jardunaldi antolatu genituen. 172 pertsonen bat egin zuten proiektuarekin, hau da, langileen % 25,5ek.

Bogalariak	Pertsona kop.
B1	9
B2	70
B3	29
B4	42
B5	19
B6	3
GUZTIRA	172

Gure kudeaketa egiaztagiriekin eta aitorenekin indartzea

Aniztasunaren, berdintasunaren eta kontziliazioaren esparruan, gure V. Berdintasuna plana onartu dugu (2018-2020), eta bertan sendotu dugu gure barne zein kanpo konpromisoa, gure esperientzia partekatuz eta gure kudeaketa kanpoko aitorenei aurkeztuz:

- Berdintasuna Enpresan Bereizgarria berritzea (DIEren 2. luzapena)
- Aniztasun Charterra berritzea
- Familia Erantzukizuneko Enpresaren Ziurtagiria berritzea, EFR 1000-1 arauaren arabera.

Eta hiru aitoren berri:



Premio Zirgari Sariak

Enpresa egiaztatzailea / ziurtatzailea: Bizkaiko Foru Aldundia-Diputación Foral de Bizkaia



Enpresan Bardin saria

Enpresa egiaztatzailea / ziurtatzailea: CEBEK



Familia Euskadi saria

Enpresa egiaztatzailea / ziurtatzailea: AFAES

V. Berdintasun Plana egitea eta zabaltzea

Ekitaldi honetan V. Berdintasun Plana onartu eta zabaltu dugu. 2018. urteko datu nagusietako batzuk honako hauek izan dira:

» Sustapenaren, Hautapenaren eta Kontratazioaren alorrean dagoen prozedura aplikatu da, eta barne deialdi mugatu bat eskaini zaie osasunaren alorreko langileei. 36 lagun sartu dira, eta horietatik % 91,6 emakumeak izan dira; horien % 95,6 beste lanpostu batera iritsi da. 2017an langileen Ordezkaritzarekin epe luzeko eta aldi baterako administrazioko langileen fidelizazioari buruz lortutako akordioarekin jarraituz, 9 pertsona langile finko bihurtu dira, 7 emakume eta 2 gizon, GSAZNeK ezarritako berritze tasak beteta betiere.

Kontratazioaren esparruan, eta enpleguan egonkortasuna lortzeko helburuarekin, aldi baterako 20 kontratu epe luzekoak kontratu mugagabe bihurtu ditugu (14 emakume eta 6 gizon). Izendapen askeko langile finkoen kontratazioari dagokionez (Hitzarmeneko I taldea), 6 kontratazio egin dira: horietako 3 emakumeei eta 3 gizonei.

- Sentsibilizazio ekintzak egiten jarraitu dugu barne zein kanpoan. BERDINTASUNARI buruzko 55 jardunaldi eta forotan parte hartu dugu. Sentsibilizazioaren esparru horretan, Mutualiak klausula soziala erantsi du lizitazio guztietan, eta lehiaketen % 100era iritsi da. Era berean, eta martxoak 8 dela eta, bi mahai inguru egin ziren; Mutualiako emakumeek parte hartu zuten, berdintasunaren eta kontziliazioaren alorrean egindako aldaketei eta Mutualiaren erronkei buruz eztabaidatzeko.



FAMILIA, BIZITZA PERTSONALA ETA LANA BATERATZEA:

- 2018ko ekitaldian, Berdintasunaren V. Planaren bitartez, 420 kontziliazio neurri bultzatu dira, eta horietako 351 neurri, hau da % 82,25, emakumeek erabili dituzte, ondoko taula honetan agertzen den bezala, eta horrek adierazten du % 2ko beherapena egon dela, 2017ko ekitaldiarekin alderatuta. Emakumeen aldekoak izan diren neurrien ehunekoari dagokionez, % 83,6koa izan da, 2017an % 80,6koa izan zelarik. Horrek esan nahi du emakumeak direla era horretarako neurrietara jotzen dutenak, eta batez besteko hori emakumeek plantillan duten pisua baino handiagoa da. Erakundearen malgutasunari dagokionez, bai denborari bai espazioari dagokionez, handitzen joan dira lanaldia malgutzeko neurriak; era horretara, jardunaldia murrizteko eskaerak saihestu dira, eta, horrela, eutsi egin zaio neurri horietan babesten diren pertsonen erosteko ahalmena; horien bitartez gehiago zigortzen zitzaien emakumeei, haiek baitziren gehien eskatzen zituztenak. 2018an 261 lagunek baliatu dituzte ordutegiaren, antolamenduaren eta departamentuen malgutasun neurri horiek.

Kontziliazio neurriak	Emaku- meak	Gizonak	Guztira
Lanaldi murrizketak	55	0	55
Lanaldi murrizketak + murrizketen pilaketa	19	0	19
Ordaindu gabeko eszedentziak eta baimenak	58	13	71
Edoskitze baimenaren orduak pilatzea	11	1	12
Aitatasun baimena	0	2	2
Aitatasunagatik Kontratua Eteteagatiko Hobaria	0	0	0
Erakundearen malgutasun neurriak	208	53	261
VPN konexioak	75	33	108
Lan zentroa aldatzea eta bizilekura hurbiltzea	7	2	9
Ordutegiaren, antolamenduaren eta departamentuaren	111	17	128
Urrutiko lana	15	1	16
GUZTIRA	351	69	420

Kontziliazioa errazteko beste baliabide batzuk:	2017	2018
Hobari ekonomikoa seme-alaben jaiotzeagatik	4.000,00 €	2.000,00 €
Eskola laguntzak langileen seme-alabentzat	84.714,84 €	81.412,04 €
Langileen 0 eta 3 urte bitarteko seme-alabentzako	7.875,58 €	6.028,00 €

- Lanpostua bizilekura hurbiltzea. 2018.** urtean, 9 eskaera jaso dira, baina 2017an 21 izan ziren. Eskaeren gutxitze hori zerbitzuen berrantolakuntzaren eta lanpostuz aldatzea eragin duten barne deialdien ondorioa izan da, besteak beste.

Berdintasun Planean aurreikusi bezala, non adierazten den urtero neurri berri bat ezartzeko helburua, 2018an bi neurri berri ezarri dira, eta emaitza hauek jaso dira:

Neurria: Urteko ordu kopurua pilatzea erretiro partzialaren kasuetan	
Ezarpen data	01-01-2018
Helburua	Pertsonen bizitza pertsonala eta lana bateratzen laguntzea erretiratu aurreko fasean.
Deskribapena	Erretiro partzialeko egoeran dauden pertsonen aukera ematea urtean bete behar dituzten orduak etenik gabe pilatzeko.
Jarraipen eta ebaluaziorako adierazpenak	Ordu pilaketa egiten duten pertsonak - 57 (erretiro partzialeko egoeran dauden pertsonen % 100)

Neurria: Eszedentzia/soldatarik gabeko baimena adinekoak zaintzeko, opor egunei eragin gabe (premia ziurtatuz gero)	
Ezarpen data	01-01-2018
Helburua	Ez murriztea opor egunik ADINEKOAK zaintzeko eszedentziak eta/edo soldatarik gabeko baimenak eskatu dituztenei. Adin txikikoak zaintzeko eta adinekoak zaintzeko etekinak berdintzea.
Jarraipen eta ebaluaziorako adierazpenak	Eskaera kopurua: Batere ez Murriztu gabeko opor egunak: -



Talentua kudeatzeko eta gordetzeko plan osatzea, beste erakunde eta instituzio batzuekiko harremanen kudeaketa kontuan hartuko duena

Kudeaketa konpetentzien arabera

2018. urtean, konpetentzien arabera kudeaketa proiektua berrikusi da, eta 18 konpetentzia identifikatu dira, balio bakoitzeko hiru. Proiektu hori zabaltzeko sistema ezarri da, Goi Zuzendaritzatik eta Kudeaketaren Jarraipen taldetik hasita, eta konpetentzia bakoitzean lanpostu bakoitzerako eskatutako maila identifikatu da.

Proiektu horretan bertan landu da tarteko agintari postuen profila berrikusi eta definitzeko aukera, eta baita proiektua erakunde osora zabaltzeko aukera eman duen antolamendu egiturarena ere.

ERAGINKORTASUNA



EMAITZETARA ORIENTATZEA

Errendimendu maila altuak hobetzeko eta horiei eusteko joera, eraginkortasun irizpideekin, erakundearen estrategia orokorraren esparruan.

NEGOZIO IKUSPEGIA

Ingurunen gertatzen diren aldeketei aurre hartzeko trebetasuna, mutualitatearen ezagutzatik abiatuta. Aldaketa horiek eta ezaugarriak ekintza eta plan zehatz bihurtzea, erakundeari garatzen laguntzeko moduan.

KONPONTZEKO GAITASUNA

Arazoa identifikatzeko eta formalizatzeko gaitasuna, horren arrazoiak zehaztuz eta azalduz, irtenbideak bilatzea eta, horiek aztertu ondoren, egokienak ezartzea, mutualitatearen baliabideak eta helburuak kontuan hartuta.

ABANGOARDISMOA



SORKUNTZA ETA JARRERA BERRITZAILEA

Idea berriak bilatzeko eta proiektu berriak sortzeko gaitasunagatik interes berezia eta horietarako joera erakusteko gaitasuna, ikertzeko eta ikasteko gogoarekin, eszenatoki digital berrietara egokituz.

EKIMENA

Gauzak egiteko modu berriak gauzatzeko gaitasuna, metodo tradizionalekin konformatu gabe eta erakundearen etenik gabeko hobekuntza bilatuz.

ALDAKETARA EGOKITZEA

Hainbat egoeratarara erraztasunez egokitzeko gai izatea, eta orobat gai izatea bilatzen diren helburuak lortzeko, jarduerak aldatzeko edo egokitzeko.

TALDEA



KONPROMISOA

Beretzat hartzea erakundearen helburuak. Erabakiak babestu eta gauzatzea, helburu komunak lortzeko konpromisoarekin.

ESKUZABALTASUNA

Taldearen ezagutza eta bertako ideiak partekatzeko gaitasuna, eta ideia horiek talde osora zabaltzea, taldearen ideiak norberaren ideiatzat hartuz eta partekatzearen kultura sortuz.

MALGUTASUNA

Hainbat egoeratarara egokitzeko eta era askotako pertsonekin eta taldeekin lan egiteko gaitasuna. Horretarako, gureak ez bezalako jarrerak edo kontrako ikuspegiak ulertu eta aintzat hartu behar dira, eta akordioak lortu.

PROFESIONALITASUNA



BEZEROAREN ORIENTAZIOA

Mutualiaren jarduerak bezeroen premiak eta itxaropenak, bai gaur egungoak bai etorkizunekoak, asebetetzeko helburuarekin egiteko gaitasuna, haien arazoak eta kezkak konpontzeko gaitasuna adieraziz.

IKASTEKO NAHIA

Gaitasunak hobetzeko eta horietan aurrera egiteko, profesional hobea bihurtzeko eta lan ingurune digitaletara egokitzeko interesa.

ERAKUNTZUKIZUNA

Zeregin profesionalari atxikitako betebeharrak betetzeko gaitasuna, arreta berezia jarritz horietan eta balio erantsia sortzeko kezkarekin.

GARDENTASUNA



INTEGRITATEA ETA JOKABIDE ETIKOA

Norberak dionarekin edo adierazten duenarekin bat eginez eta koherentziaz jarduteko gaitasuna, eta zintzotasunez jarduteko prest egotea, erakundearen balioak, jardunbide profesional egokiak eta kode etikoa zintzotasunez errespetatuz.

KOMUNIKATZEKO GAITASUNA

Informazioa argi helarazteko gaitasuna, arreta jarritz hartzailearen pertzepzioetan eta mezua haien eskaeratarara egokituz eta komunikabide berriak kontuan hartuz.

SINESGARRITASUNA

Harremana dugun pertsonengan konfiantza eta segurtasuna sortzeko gaitasuna.

HURBILTASUNA



IRISGARRITASUNA

Beste pertsona batzuen premiekiko harkorra izateko gaitasuna, tratu erraza eta adeitsua adieraziz, haien arazoei eta kezkei kasu egiteko komunikazioa errazteko moduan.

ENTZUTE AKTIBOA

Errespetuz entzuteko gaitasuna, ez bakarrik pertsona bat zuzenean adierazten ari denari, baita esaten ari denaren atzean dauden sentimenduei, ideiei edo pentsamenduei entzuteko ere; era horretara, mezua ulertuko dela ziurtatzen da, feedback bitartez.

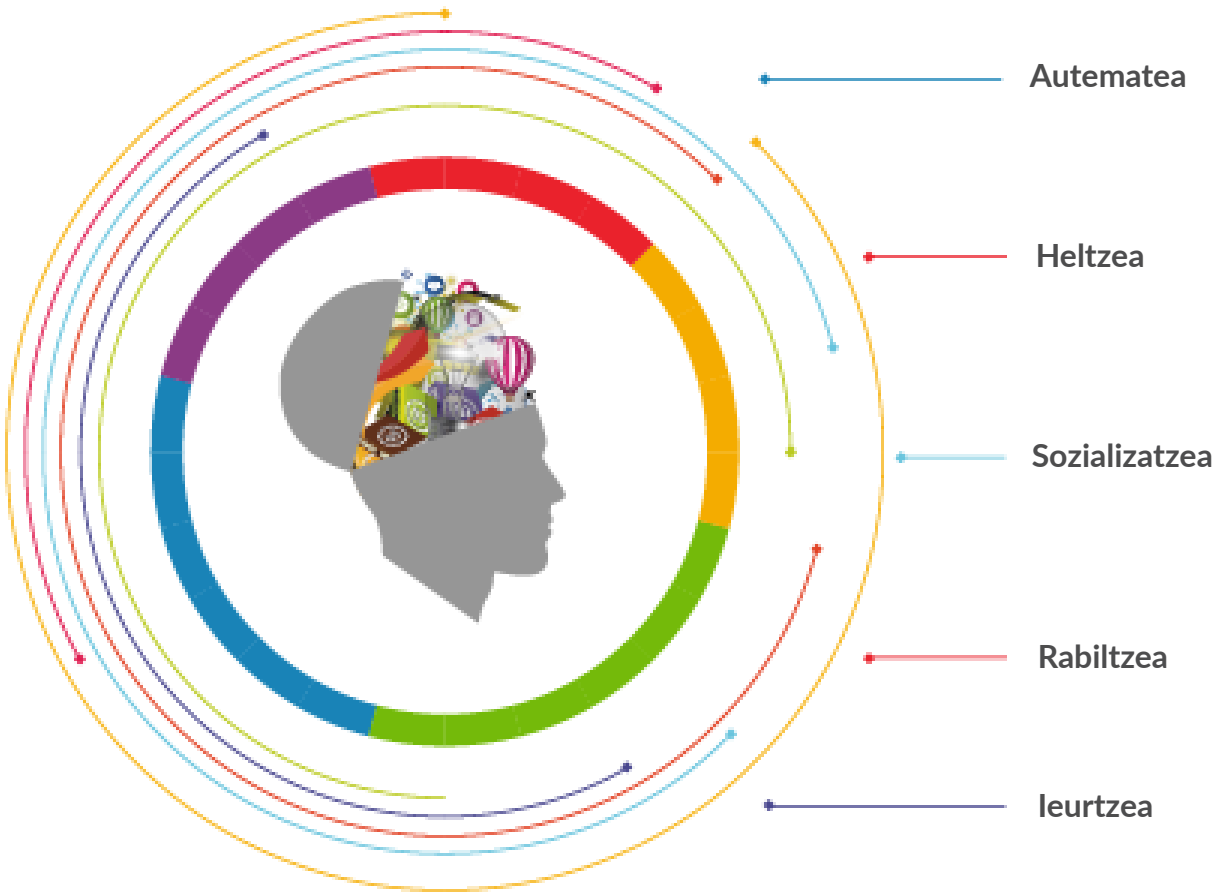
ENPATIA

Pertsonak beste pertsona baten premiak, sentimenduak eta ideiak ulertzeko duten gaitasuna, haren lekuan jartzeko ahalegina eginez.



Ezagutzaren Kudeaketaren sistematika definitzea hedatzea

2018an zehar, “Schola” proiektu pilotuaren bitartez, hainbat urrats egin dira ezagutzaren kudeaketa esparrua berrikusteko zereginen, eskema honi jarraituz:



Gure jarduerak hobetzeko eta garatzeko beharrezkoak diren gaitasun teknikoen garapena ahaztu gabe, ziklo estrategiko honetarako ezagutzaren garapenari dagozkion ardatz nagusiak identifikatu dira, eta hortik abiatuta, funtsezko hainbat osagai identifikatu dira.

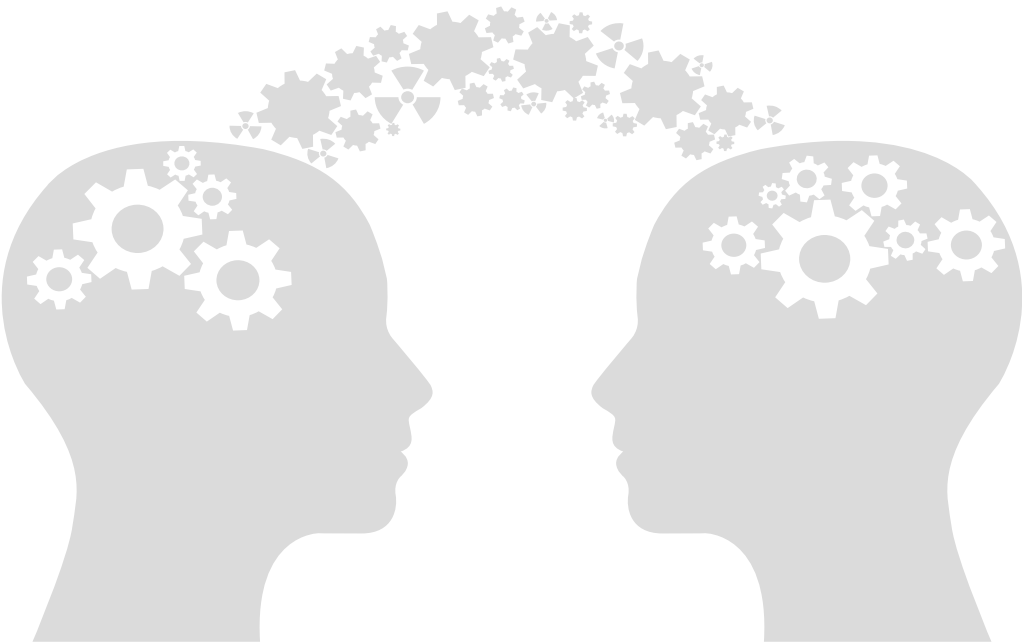
Ardatz nagusiak:

Ardatz nagusiak:

- Lidergoa eta Kudeaketa trebetasunak
- Etika, gobernu egokia eta Arriskuen Kudeaketa
- Kultura Korporatiboa: Balioak
- Eraldaketa digitala
- Osasuna, Segurtasuna eta Ongizatea
- Humanizazioa
- Aniztasuna eta berdintasuna

Gaikuntza eta ezagutzak

Adieraztea	Emakumeak	Gizok	Guztira
Egindako prestakuntza jarduerak	420	147	567
Bertaratuak, guztira	3.155	1.139	4.294
Inbertsioa prestakuntzan (€)			252.299,69
Prestakuntza orduen batez bestekoa pertsonako			51
Prestakuntza orduak guztira	25.137	9.234	34.371
Barne prestakuntzako jardunaldien kopurua			203
Barne prestakuntza orduen batez bestekoa pertsonako			11
Hezitzaile kopurua			56
Ezagutza sozializatzen duten pertsonak/ kanpoko prestakuntzara jotzen duten pertsonak %			24,17



Lanean segurtasuna, osasuna eta ongizatea sustatzea

Prebentzioaren Kudeaketa Sistemak::

Mutualian gure pertsonen osasuna zaintzen dugu, laneko segurtasunaren eta osasunaren alorrean egiten ditugun jardueren bitartez. Jarduera horiek guztiek modu nabarmenean lagundu dute istripuen kopurua murrizten eta lanbide profesionaleri aurre hartzen. Horrez gainera, hainbat ekimen ezarri dira gure langileen ongizatea eta osasuna sustatzeko.

2018an bi esparru hauetan bildutako ekimenekin jarraitu dugu:

1.- Lanpostuei lotutako arriskuen identifikazioa, ebaluazioa eta kontrola

Hitzartutako aldizkotasuna kontuan hartuta zegozkion zentroetako eta lanpostuetako Arriskuen Ebaluazioen azterketak eta eguneraketak egin dira, eta baita lan baldintzen aldaketagatik egin behar zirenak ere. Horrez gainera, planifikatuta zeuden segurtasun ikuskaritzak eta behaketak egin dira. Halaber, Azterketa eta Ebaluazio espezifiko hauek egin dira: Eremu elektromagnetikoak OC eta MO ekipoetan, ATEX Azterketa, Arrisku Elektrostatisikoak eta Eremu Elektromagnetikoak, Formaldehidoarekiko esposizioa, Bizitza lldoaren eta Erreskate Sistemen egokitzapena...

Bestalde, SPParen beste esku hartze espezifiko batzuk gauzatu dira, arduradunek eta/edo langileek eskatuta, ikuskaritzetan identifikatutako alderdiei edo hautemandako arazo berriei buruzko azterketa zehatzagoak egiteko asmoz.

2018. urtean ARRISKU PSIKOSOZIALEN EBALUAZIOAren hirugarren berrikusketa egin da, eta behin betiko emaitzak laster edukiko direla espero da, horretarako izendatutako lan taldea egiten ari den azterketaren ondoren.

Norberaren burua babesteko planak eta Larrialdi Planak eguneratu dira, eta 9 langunetan simulakroak egin dira. Parte hartzea oso handia izan da horietan.



Jarduera horietatik guztietatik eratorri dira dagozkion ekimen zuzentzaileak eta/edo hobekuntzarakoak.

Horrez gainera, 2018. urtean Evac Chair Ebakuazio aulkiak ezarri dira eskailerak dituzten lantokietan eta erasoen kontrako abisuetarako sistema informatikoa ezartzen ari da, sakagailu fisikoen ordez abisu informatikoa erabiliz.



Osasunaren Zaintzaren alorrean, urteko azterketa medikoa egin da, eta baita gripearen eta HBBaren arkako ohiko txertaketa kanpainak ere. Aldatu egin da azterketa medikoetara deitzeko sistematika, eta Informazio Sistemen sailak osatutako aplikatiboaren bitartez egin dira denak; horrela kudeatu dira bai hitzorduak bai bilerak.

Babes Bereziaren beharra hauteman den kasuak modu indibidualizatuan aztertu eta kudeatu dira (haurdun dauden langileak, bereziki sentiberak diren langileak...).



Bide Segurtasunarekin konpromisoa duten euskal enpresarean sarea - Innovideren barruan dago Mutualia, eta, horrela, gai berezi horri buruz Euskalitek osatutako ereduaren kontraste batean parte hartu du.

Aurreko urteetan bezala, aurreko ekitaldiari dagokion Bonus pizgarriaren eskaera egin da, 30.000 € inguruko zenbatekoari dagokiolarik

2.- Prestakuntza eta sentsibilizazio jardueren garapena, arrisku prebentzioaren gaiari dagokionez:

2018. urtean zehar, SPParen aldetik 53 prestakuntza ekintza antolatu edo koordinatu dira; horietan 383 lagunek parte hartu dute guztira, eta 777 prestakuntza ordu osatu dira, bertan sartzen direlarik bai Laneko Arriskuen Prebentzioan egindako Prestakuntza bai Mutualia Osasuntsu-Saludable proiektuan sartutako ekintzak.

2018ko Mutualiaren Prebentzio Memorian zehaztuta ageri diren jarduera horien bitartez, emaitza hauek lortu ditugu prebentzioaren alorrean:

Adierazlea (zkia.)	2017	2018
Laneko istripuak (lanaldia eta bajarekin)	1	2
In itinere istripuak bajarekin	4	4
Baja egunak (guztira, in itinere gertatuak barne)	117	218
Ikertutako gertakariak	57	65

Intzidentzia indizea lurraldeka	2017				2018			
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	UT4
Intzidentzia indizea eskualdeka bajarekin	0	0	11,93	0	2,91	36,31	0	0
Intzidentzia indizea guztira, bajarekin eta baja gabe, lurraldeka	61,96	30,21	59,65	0	64,08	36,31	59,99	0

Lesioak eragin dituzten istripuen indizea, sexuaren arabera	2017		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Intzidentzien indizea (bajarekin sexuaren arabera)	2,08	0	4,20	0
Intzidentzia indizea guztira (bajarekin eta baja gabe) sexuaren arabera	39,58	56,99	54,62	37,63

Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordea

Segurtasuneko eta Osasuneko hiru Batzorde daude Mutualian, lurraldeka banatuta, eta erakundeko langileen % 100 ordezkatzen dute. Horien bitartez bermatzen da langileen ordezkariak pertsonen segurtasunarekin eta osasunarekin zerikusia duten alderdietan kontsulta egin eta parte hartuko dutela, eta, bestalde, laneko arriskuen prebentzioan hartutako neurrien eraginkortasuna kontrolatzen da. Batzorde horiek aldiari aldiari elkartzen dira lurraldeka, eta, gutxienez urtean behin, kide diren pertsona guztien baterako bilera bat egiten da (Lurralde arteko Batzordea).

2018. urtean zehar, 13 alditan elkartu dira; bilera horietan dagozkion kontsultak egiten dira Prebentzioko Ordezkarien bitartez.

MUTUALIA OSASUNTSU proiektua:

2018. urtean zehar, Mutualia Osasuntsua-Saludable taldearen jarduerarekin jarraitu da, zeinak egiten dituen Laneko Osasunaren Sustapenarekin zerikusia duten ekintzak. Finkatutako plangintzaren arabera, hainbat ekimen antolatu eta egin dira esparru honetan:

- Kanpainak osasunaren hainbat esparrutan, Elarguneraren bitartez eta, zenbait kasutan, ekintza espezifikoaren bitartez, hala nola: “Ez gara berdinak miokardioko infartuaren aurrean”, “No elevators day”, “Tabakorik gabeko nazioarteko eguna”.
- Jarduera fisikoaren errutinak ugaltzea, ADEGI-Gipuzkoa Enpresen Lasterketan parte hatuz (2 talde), SEA-Araba enpresen lasterketa (2 pertsona).

Horrez gainera, Pausa Activa “Mutualia ON” programa jarri da abian HAR- Gasteiz eta Camino zentroetan. Programa horren bitartez, 21 egunean etenaldi aktiboak egiteko ohitura sortu nahi da, lantokian luzaketak eginez.

Paziente aktiboa: tailer bat egin da Bilbon, Osakidetzak Mutualiako instalazioetan emana. Mutualiako kideak zein Osakidetzako pazienteak joan dira, eta balorazio oso ona jaso da parte hartzaileen aldetik.

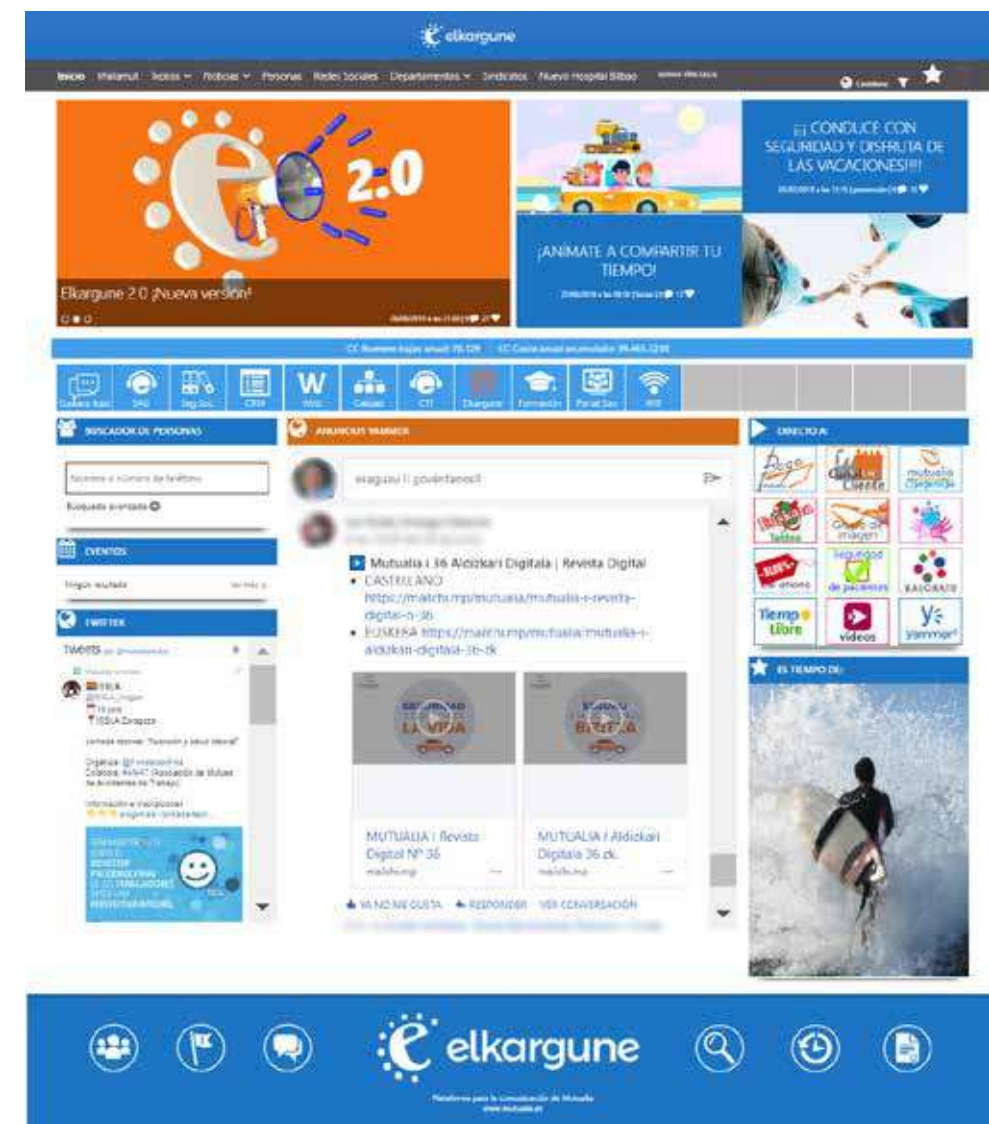


Laneko segurtasunaren, osasunaren eta ongizatearen sustapena

Lan kolaboratiboa edonondik

Mutualiak edozein kokalekutik lan egiteko aukera ematen duen lan eredua ezarri du; baldintza bakarra behar da horretarako, ordenagailu bat eta Interneteko konexioa edukitzea.

- Bideokonferentzia bidezko komunikazioa bultzatu da, eraginkorrakoak izateko eta desplazamendu kostuak aurrezteko. Teams eta Skype tresnak erabiltzen ditugu, bileran oharrak eta agiriak partekatu ahal izateko.
- 2018an 5.000 parte hartzaile baino gehiago egon ziren bideokonferentzietan.
- Korporazioaren intranet bat dugu (Elkargune), barne komunikaziorako plataforma gisa balio duena eta albisteak, blogak, agiriak, ekitaldiei buruzko informazioa, chata Mutualian lan egiten duten pertsonentzat.



Kudeaketa etikoan, sozialean, ingurumenaren alorrekoan eta aniztasunean oinarritutako erantzukizun sozialeko politika bat osatzea

EIAS

Mutualian argi dugu Gizartearekin dugun konpromisoa. Langile kideak babesten dituen Gizarte Segurantzarekin Kolaboratzen duen Mutualitate gisa egiten dugun lanaz gainera, balio soziala eranstea bilatzen dugu, eta horretarako, proiektu solidarioetan parte hartzen dugu. Horren guztiaren erakusgarri gisa, boluntario talde batek Ekimen eta Jarduera Sozialen taldea osatzen du, erakundea garapenaren aurrean sentibera izateko eta hezteko.

Urtero bezala, Mutualia osatzen dugun guztiok proiektu proposamenak eskatu ditugu hurrengo hiru urteetan lankidetzan jarduteko. 11 proiektu aurkeztu dira eta Umeen Euskadi izan da irabazlea, minbizia duten gurasoen eta haurren elkarte.

EIAS taldeak egindako jardueren laburpen gisa:

- 16.993,50 euro bideratu dituzte helburu sozialeko Mutuialiko kideek.
- Mutuialiko pertsonen % 43k zuzenean parte hartu dute proposatutako kanpaina sozialean.
- Hainbat elkarte eta erakundek gauzatutako 14 ekimen solidario zabaldu dira.
- 10 erakunderi era askotako materiala eman zaie: osasunaren arlokoa, ortopedikoa, higigarrien eremukoa, informatikoa eta ehungintzakoa.
- Gizartearen onurarako 9 kanpaina. Horietatik honako hauek nabarmentzen ditugu:
 - UMEEKIN. Gabonetan Mutuialiak egindako hainbat jardueratan jasotakoa ematea.
 - Medicus Mundi Bizkaia. "Salud Visual en las aldeas de Coatepeque".
 - Alboan. "Emakumeak martxan". Bigarren eskuko sakelako telefonoak biltzea, emakumearen kontrako indarkeria ezabatzeko Nazioarteko Egunaren ospakizunarekin bat egiteko kanpainarentzat, eta gure ingurunean jendeak jakin dezan zein den indarkeria jasaten duten milaka emakumeen errealitatea, lekukotasuna eta ahotsa.
 - Berrituak. "Gaixotasun arraroen puzzlea". Gizartean hainbat gaixotasun bitxi ezagutzea helburu duen elkartearekin lankidetzan. Puzzle bat egiteko piezak erosi ziren, eta puzzle horrekin jasotako dirua hezkuntzako jardunbide egokien azterketara bideratu zen, gaixotasun bereziak dituzten ikasleen eskoletan inklusioa bultzatuz



BOLUNTALIA

Mutuialiko kideak beste errealitate batzuen aurrean eta boluntariotza korporatiboaren bitartez sentibilizatzeko eta bultzatzeko helburuarekin jaiotako proiektu bat da. Proiektuaren azken helburua mutualitateko pertsonak proiektuan nahastea eta parte hartzea da, beren denbora, gaitasunak eta talentua irabazi asmorik gabeko kausa, proiektu eta erakundeei eskaintzeko.

Lankidetzan hitzarmena Gurutze Gorriarekin

Aurten lankidetzan hitzarmen bat izenpetu dugu Gurutze Gorriarekin boluntariotza korporatiboa bultzatzeko asmoz. Hainbat jarduera proposatu dira, parte hartzeko interesa duten pertsona guztientzat.

Jarduera horietan ez da profil profesional jakin bat behar eta edonork edukiko du parte hartzeko aukera.

Egindako boluntariotza

2018. urtean zehar hainbat jardueratan eta erakunde hauetan boluntario lana egiteko aukera eskaini da Aspanovas, Bizkaiko Gurutze Gorria eta Maternity elkarteetan. 6 lagunek parte hartu dute guztira.



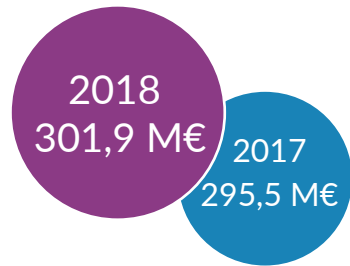
Kudeaketa



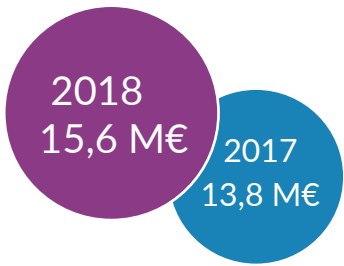
Kudeaketa esparrua

Mutualian eutsi egin nahi diegu kaudimen mailai, eta gure Kudeaketa Eredua aintzat hartzea nahi dugu.

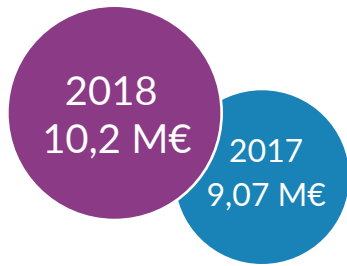
Prestazioen ordainketa (milioika €-tan)	2017	2018
Kontingentzia profesionala	77	72
Kontingentzia arrunta	93,3	102,1
Langile autonomoek jarduera etetea	0,5	0,4



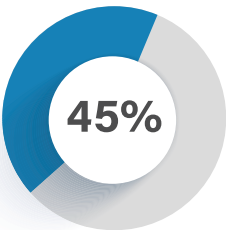
I. Gizarte kotizazioen ondoriozko diru sarrerak (kobratutako kuotak)



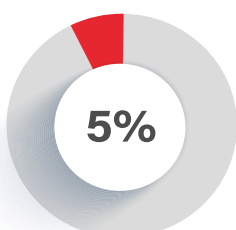
Gizarte Segurantzaren kontuaren emaitza



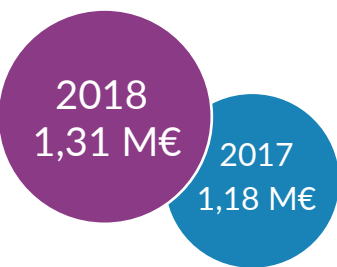
Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren diru sarrera



Kontingentzia profesionalaren erreserben estaldura



Kontingentzia arruntaren erreserben estaldura



Ondare Historikoari dagokion kontuaren kudeaketaren emaitza



Prestazioen Kudeaketari buruzko informazioa

2018ko ekitaldian, Mutualian Gizarte Segurantzako 100.321 prestazio eskaera kudeatu dira guztira; hau da, % 6,16 igo da 2017. urteari dagokionez:

	2017	2018
Kontingentzia arrunten ondoriozko Aldi Baterako Ezintasuna Ordainketa delegatua Zuzeneko ordainketa	71.362 62.740 8.622	78.548 69.549 8.999
Kontingentzia profesionalengatiko Aldi baterako Ezintasuna Ordainketa delegatua Zuzeneko ordainketa	19.521 17.034 1.487	18.553 17.170 1.383
Arriskua haurdunaldian eta edoskitzaroan	2.309	1.973
Kontingentzia profesionalen ondorioak eta heriotzak Etengabeko lesioak, ezintasunak sortu ez dituztenak eta Ezintasun iraunkorra eta partziala Pentsio eskubidea duen ezintasuna eta heriotzaren ondoriozko prestazioak	1.095 966 129	1.041 917 124
Minbizia edo beste gaixotasun larri bat duten adin txikikoak zaintzea	132	151
Langile autonomoek jarduera etetea	74	55

Gure bezeroei guztira 174.516.888 € ordaindu zaie, hau da, % 2,9ko igoera 2017. urtearen aldean, prestazio ekonomiko hauei dagozkielarik:

	2017 (€)	2018 (€)
Kontingentzia arrunten ondoriozko Aldi Baterako Ezintasuna	97.728.518	102.133.656
Kontingentzia profesionalengatiko Aldi Baterako Ezintasuna eta beste prestazio batzuk	31.905.489	35.448.738
Arriskua haurdunaldian eta edoskitzaroan	11.499.656	11.308.421
Kontingentzia profesionalen ondorioak eta heriotzak	31.696.838	22.906.126
Minbizia edo beste gaixotasun larri bat duten adin txikikoak zaintzea	1.930.140	2.343.314
Langile autonomoek jarduera etetea	506.294	376.634

Ordaindutako prestazioei dagozkien zenbateko horiek gure enpresa kideetuek eta atxikitako langile autonomoek ordaindutako kuotekin konparatuz gero, prestazioen % 58,41eko ratio orokorra lortzen da kuotetik. Horrek ziurtatzen du eraginkortasunez kudeatu direla Gizarte Segurantzaren baliabideak eta era honetara banatu direla:

	2017	2018
Kontingentzia arrunten ondoriozko Aldi Baterako Ezintasuna eta beste prestazio batzuk	118,75*	124,93*
Kontingentzia profesionalengatiko Aldi baterako Ezintasuna eta beste prestazio batzu	15,31	16,61
Arriskua haurdunaldian eta edoskitzaroan	5,52	5,30
Kontingentzia profesionalen ondorioak eta heriotzak	15,21	10,73
Minbizia edo beste gaixotasun larri bat duten adin txikikoak zaintzea	0,93	1,10
Langile autonomoek jarduera etetea	0,24	0,18

* finantzaketa gehigarririk gabe

Invalidez, Muerte y supervivencia

Nº de expedientes	2017	2018
Baremoak (Ezintasunik gabeko lesioak)	903	880
El Partzialak	23	18
El Guztira	89	91
El Absolutuak	15	12
Baliaezintasun handia	3	1
Heriotzak	26	34
GUZTIRA	1.059	1.036

Horrez gainera, Mutualian, gardentasunaren balioa betetzeko, enpresa kidetuen eskura jartzen ditugu, EXTRANET (bezeroekiko harremana kudeatzen duen web plataforma) bidez, aldi baterako ezintasunen prestazioei dagozkien eta baja medikoaren egoeran dauden langileei ordainketa delegatu bidez ordaindutako Gizarte Aseguruetan deduzitzeko zenbateko zuzenak. Era horretara, gure enpresei 345.500 euroko itzuleren kudeaketan lagundu genien gure enpresei, 1.342 espedientetan bere alde sortutako diferentziei dagozkienak (horietako bakoitza dagokio langilearen alde hilabete batean sortutako diferentziei); ordaindutako espedienteen kopurua % 1,9 igo da aurreko ekitaldiari buruz, nahiz eta 2017an ordaindutako zenbatekoak handiagoak izan, eta guztira 371.165 €-ra igo ziren.

Kontingentzia profesionala	2017	2018
Batez besteko iraupena	33,67	35,88
Eragin ekonomikoa	48,03	46,92
Egun ekonomikoak langile bazkideko	1,61	1,71

Haurdunaldiaren arriskuak eta Edoskitze naturala	2017	2018
Haurdunaldiko arrisku espedienteen kopurua	1.782	1.721
Edoskitzaroko arrisku espedienteen kopurua	12	12
Espedienteak guztira	1.794	1.733
Izapidetzeko epea (prestazioa kobratzen hasi bitarteko egunak)	17,66	20,57
Batez besteko iraupena (kobratutako egunak)	97,88	97,83

Hirugarrenei emandako osasun laguntza

Baliabide asistentzialak optimizatzeko eta arreta sanitarioa babestutako pertsonetatik harantzago hobetzeko, hirugarrenei osasun zerbitzuak eskaintzen dizkiegu. Horri esker, guztira, 1.642.879,97 euroren sarrera garbiak lortu ditugu 2018ko ekitaldian.



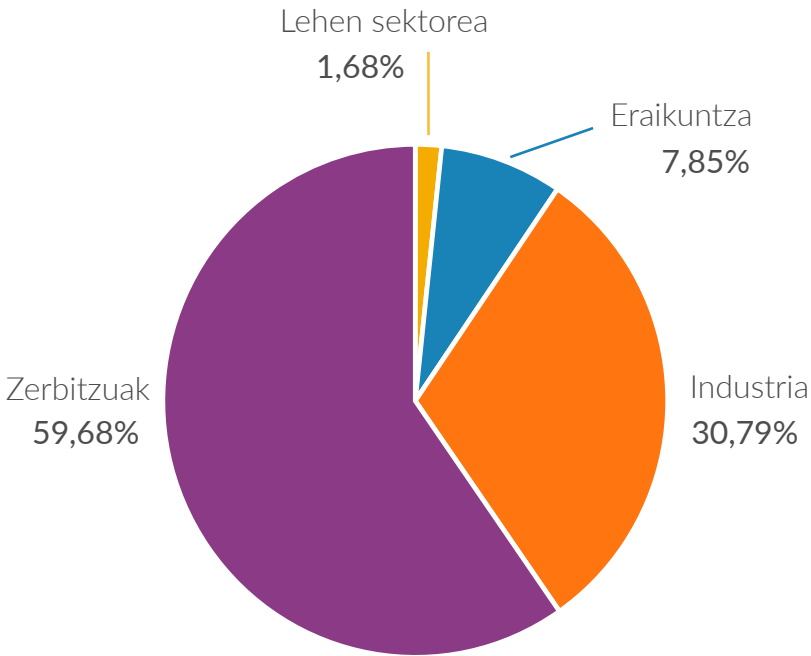
Lan arriskuen prebentzioa

Lan ezbeharren kopurua	2017	2018
Lan ezbeharren kopurua, guztira x 1.000	111	107
Lan ezbeharren kopurua, bajarekin x 1.000	45	44

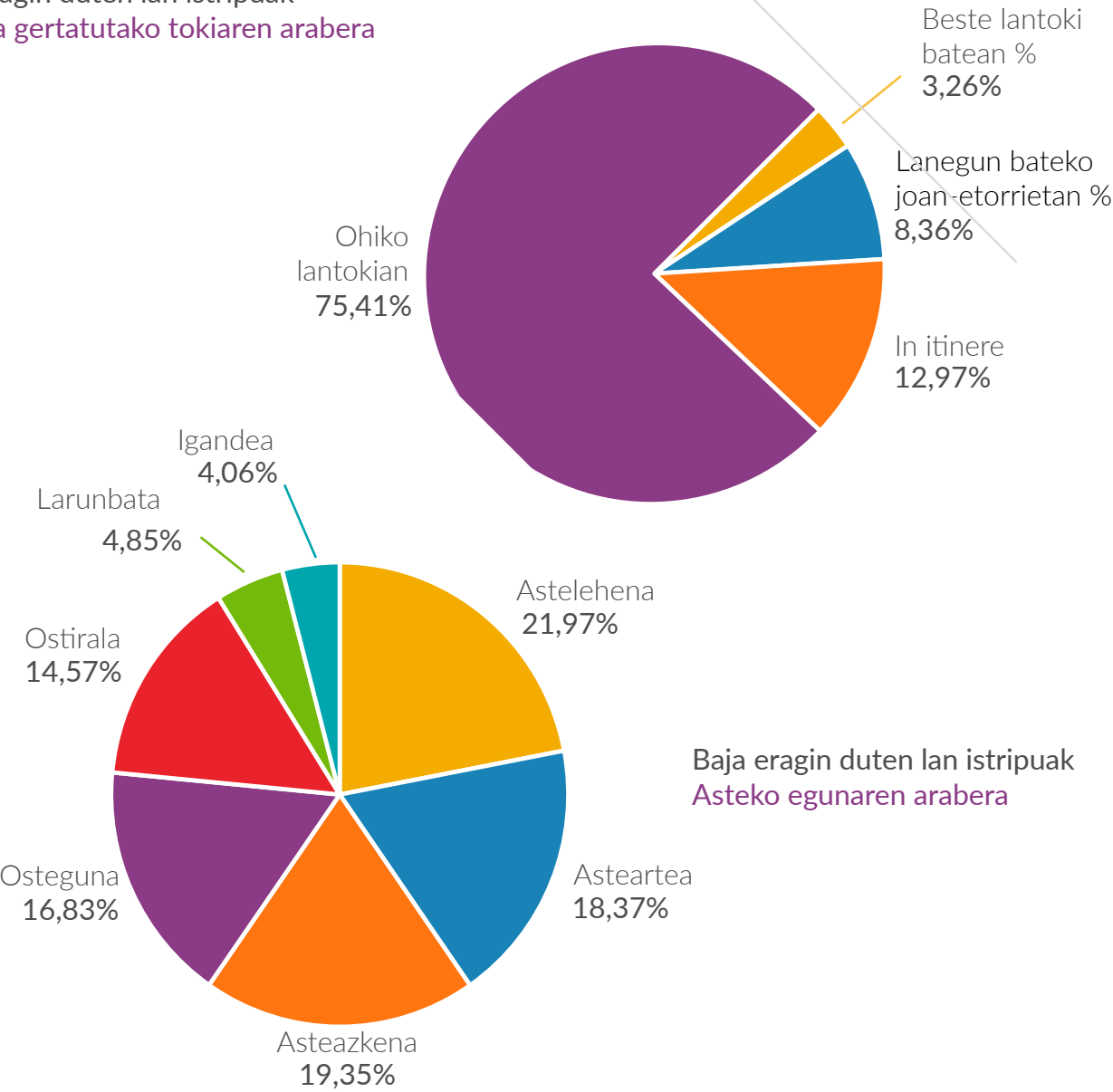
Baja eragin duten istripuak
Sektoreka

Adierazlea	2017	2018
Baja eragin duten lan istripuak	14.994	14.837
• Lanaldian gertatutako istripuak	12.975	12.912
• In itinere gertatuak	2.019	1.925
Baja eragin ez duten istripuak	22.285	21.677
Lan istripuak, guztira	37.279	36.514

Baja eragin duten istripuak
Sektoreka



Baja eragin duten lan istripuak
Istripua gertatutako tokiaren arabera



Istripua nola gertatu zen	2017%	2018%
Gehiegizko ahalegin fisikoa; trauma psikikoa; erradiazioa, zarata, argia edo presioa jasan izana	34,82	34,18
Geldi dagoen objektu baten gainean edo haren kontra zapaltzea	24,15	24,5
Mugitzen ari den objektu baten aurkako talka edo kolpea	17,54	17,65
Eragile material» ebakitzaille, zorrotz, gogor edo lakar batekiko kontaktua	8,47	9,00
Harrapatuta geratzea, zapaldua izatea, anputazio bat - Zehazteke	2,72	2,82
Korronte elektrikoa, sua, bero-gunea ukitzea	2,21	2,24
Horzkadak, ostikoak, etab. (animalienak edo pertsonenak) - Zehateke	1,61	1,53
Zehaztu gabeak edo bestelakoak	8,48	8,08

		2017	2018
Enpresetara egindako bisitak		464	454
Ezbehar kopuruari buruzko azterketak		690	672
LI eta GPen azterketak		275	317
Prebentzioko dibulgazio materialaren hartzaileak*		360.678	227.572
Prebentzio kontsultak		1.241	1.638
Prebentzio kanpainak		107	96
Mutualia Prebentzio Gela	Jardunaldi/tailer kopurua	20	32
	Parte-hartzaileen kopurua	383	609
Mutualia campus birtuala	Eskainitako ikastaroen kopurua	36	38
	Parte-hartzaileen kopurua	104	622

* Hartzaileak errepikatu gabe

36 Campus birtual egin ditugu, eta, guztira, 622 parte-hartzaile izan dira; gogobetetze maila 10etik 8,1ekoa izan da. Honako gai hauek izan ditugu aztergai campusetan:

- Istripuen ikerketa
- Larrialdi plana
- Bideko segurtasuna
- Lehen laguntza
- Zamak eskuz manipulatzeari
- Zarataren prebentzioa
- Arrisku ergonomikoa
- Arrisku psikosozialak
- Laneko segurtasuna eta osasuna
- Ordenagailuarekin lan egitea
- Soldadura elektrikoko lanak
- Soldadura oxiazetilenikoko lanak
- Hainbat sektoretako lan espezifikoetarako jardunbide egokiak
- Prebentzio jardueren koordinazioa
- Hainbat sektoretarako LAPeko oinarrizko ikastaroa

Gaixotasun profesionalak

Adierazlea	2017	2018
Baja eragin duten gaixotasun profesionalak	544	593
Bajarik eragin ez duten gaixotasun profesionalak	634	641
Gaixotasun profesionalak, guztira	1.178	1.234

Gaixotasun profesionalen banaketa

Baja eragin dutenak	2017	2018
Eragile kimikoak	0,00%	0,17%
Eragile fisikoak: zarata	0,00%	0,00%
Eragile fisikoak: gorputz jarrera eta mugimendu erre-	87,69%	85,84%
Eragile fisikoak: bibrazioak	0,18%	0,17%
Eragile fisikoak: bestelakoak	4,41%	5,06%
Eragile biologikoak	4,04%	2,02%
Inhalatzea (bestelako subst. eta eragile batzuk)	1,47%	3,54%
Azaleko GP (bestelako subst. eta eragile batzuk)	1,84%	3,20%
Eragile kartzinogenoak	0,37%	0,00%

Bajarik eragin ez dutenak	2017	2018
Eragile kimikoak	0,00%	0,00%
Eragile fisikoak: zarata	29,49%	20,59%
Eragile fisikoak: gorputz jarrera eta mugimendu erre-	54,73%	66,46%
Eragile fisikoak: bibrazioak	0,00%	0,00%
Eragile fisikoak: bestelakoak	12,62%	10,61%
Eragile biologikoak	0,47%	0,47%
Inhalatzea (bestelako subst. eta eragile batzuk)	0,95%	0,62%
Azaleko GP (bestelako subst. eta eragile batzuk)	1,74%	1,09%
Eragile kartzinogenoak	0,00%	0,16%

Bezero mota bakoitzari egokituriko zerbitzua diseinatzea

Ekitaldi, jardunaldi eta mintegiak. 16 ekitaldi edo mintegi egin dira. 207 lagunek parte hartu dute horietan, eta 10etik 8,8ko gogobetetze maila izan dute.

- » Laneko segurtasunaren eta osasunaren eguneko ekitaldia, Segurtasunaren Egunean: “Laneko estresa eta immunologia sisteman dituen ondorioak”
- » Mutuaia sariak banatzeko ekitaldia: “Lan arriskuen prebentzioaren arloan complianceak dituen erronkak”
- » Mintegia: “Lidergoaren bidez lan arriskuen prebentzioa integratzea” (2 saio)
- » Mintegia: “Berri txarrak jakinaraztea”

Ahots eskola: Ahotsa lanerako tresna gisa erabiltzen duten pertsonen begirako ekimena, ahotsaren zaintza hobetzeko eta disfoniak prebenitzeko xedez antolatua. Ahots teknika egokia irakasten da, modu nagusiki praktikoan, ahotsean patologia aktiboa ez duten pertsonekin. Hiruna saioko lantegietan egiten da.

Parte-hartzaileei liburuxka hau ematen zaie: “Noduluak. Ahotsaren gaixotasun profesionala”. Urtean 12 lantegi antolatu dira.



YouTube
Sobre la Escuela de Voz:
<https://www.youtube.com/watch?v=kNZ2clghKKQ>

Giharrek lasaitzeko eta tonifikatzeko MUTUALIA-ON tailerrak: Jarduera honen xedea da langileen gihar-hezurretako arazoak arintzea, mugikortasuna eta gihar tonua hobetuz. Horretarako, lanpostuan nahiz lanpostutik kanpo egiteko ariketa fisikoen errutina bat lantzen da. Jarduera honetan, zenbait fase bereizten dira: lanpostuaren aurretiko azterketa, lanpostuaren eskakizunei egokituriko errutina diseinatzea, giharrek arintzeko tailerrak egitea eta hasierako eta aldian aldiko jarraipena.

7 antolatu dira, 8na saiokoak.

Parte-hartzaile bakoitzak z-card zabalgarri bat jasotzen du, non agertzen baitira tonifikazio eta giharrek lasaitzeko ariketen gida bat, baita dagokion lanpostuari egokituriko ariketa gomendatuen fitxa espezifiko ere.



Estresa kudeatzeko eskola: Estresaren prebentziorako tailerrak dira, enpresei nahiz langileei begira antolatuak. Eskolan, estresa nola identifikatu, zer eragilek sor dezaketen ezagutu eta haren arrazoiak nahiz ondorioak modu praktikoan lantzeko teknikak ikasten dira. Hiruna saioko tailerrak dira. Aurten, 8 egin dira.



YouTube
Sobre la Escuela de Estrés
<https://www.youtube.com/watch?v=m29F5RrwhDM>

Hiru jarduera horietan 402 lagunek parte hartu dute, eta 10tik 8,8koa izan da gogobetetze maila.

Kultura korporatiboa garatzea

Balioak garatzea

Balioak Bizi sariak

En el ejercicio 2018 hemos lanzado la 2ª Edición de los Premios Balioak Bizi. Estos premios tienen por objetivo vivir los valores, implementándolos de forma visible y tangible en nuestro día a día en los procesos de trabajo. En esta edición se han presentado 39 proyectos, con la participación de 183 personas.



Ekitaldi honetan, Mutualiako kideek proiektu finalistak aukeratzen parte hartu dute. Balio bakoitze-rako bi aukeratu dituzte, hain zuzen, eta, ondoren, Lurralde Batzordeei aurkeztu dizkiete bozkatuena-k. Horrela, bezeroek nahiz Lurralde Batzordeetako kide diren enpresek parte hartu dute. Hauek dira sei finalistak, balio bakoitzeko irabazleak: Sueñon, Zure Ondoan, Fisioa Etxean, Ágora, Bezeroaren Eguna eta Identifikaziorako Eskumuturrekoak.

Abenduaren 14an, ekitaldi bat egin zen proiektuak Zuzendaritza Batzordeari aurkezteko, eta Fisioa Etxean proiektua aukeratu zuten (txosten honen 116. orrialdean deskribatuta dago).



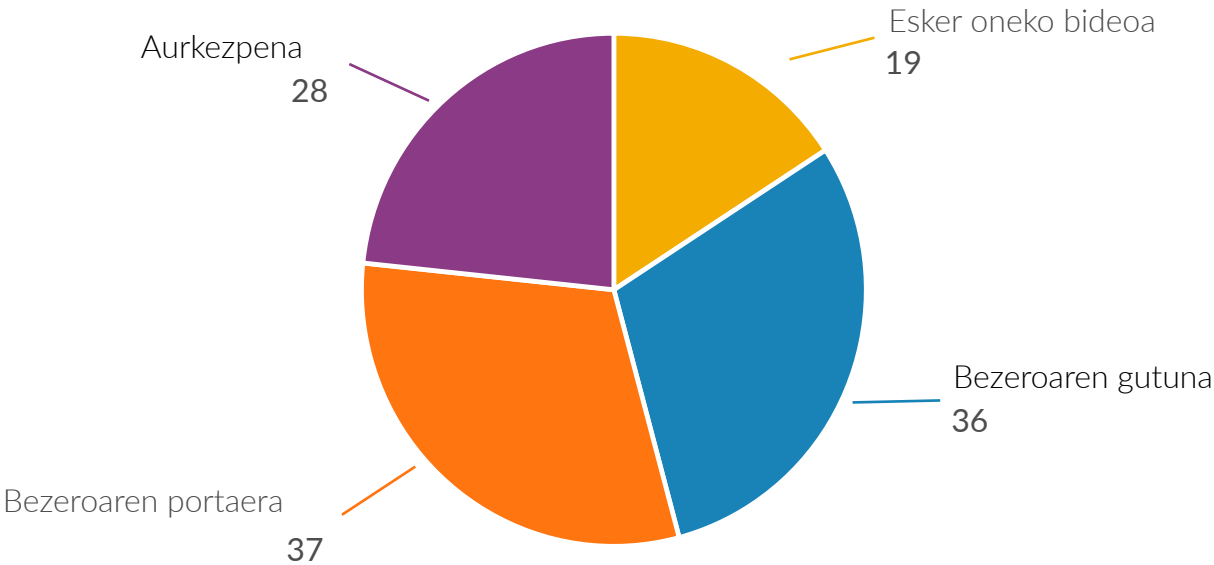
Barne orientazioa sendotzea

Bezeroaren Eguna

2018ko urtarrilean, Bezeroaren Eguna egin genuen. Ekimen horrekin, bereziki gogoratu nahi izaten ditugu gure egunerokotasunetik ateratzen eta gure bezeroetan gehiago pentsatzen lagun diezaguketen ideiak eta datuak. Gure asmoa da antolakunde osoak parte hartzea, Mutualiako kide guztiok parte hartzea gure interes talde nagusiari balioa eskaintzeko katean.

Aurten, gure kideen lana aintzatetsi dugu, pazienteengandik jasotako esker oneko adierazpenetan oinarrituta. Horretarako, gure zentroetako pazienteen egiazko lekukotasunen bideo bat prestatu genuen, antolakundeko kideen lan onaren errefortzu positibo gisa. Edizio honetan, hain zuzen, nabarmendu nahi izan dugu gure kideak direla Mutualia deritzon proiektu handi hau posible egiten duen motorra, euskarria, bezeroak diren arren, noski, gure izateko arrazoia. Mutualiako kideen errefortzu positiboa lantzeko ideiari jarraituz, lanpostu edo/eta arloaren araberrako gutun pertsonalizatu bana prestatu genuen, bezero anonimo eta irudizko batek idatzia, langile bakoitzari bere lan, ahalegin eta jarreragatik eskerrak emanez; gutun horren osagarri, opari bat ere jaso zuten (gominola poto bat). Horrela, gure antolakundeko pertsonen ahalegina aitortzeaz gainera, gure bezeroen irudi hurbil eta atsegina hautematea nahi genuen. Ekimena antolatzean argi genuen zein zen helburu nagusia –alegia, pertsona horien aitortza–, eta orobat nahi izan genuen arlo guztiek parte hartzea haren diseinuan. Horregatik, arloei eskatu genien bezeroengan eragina duten beren jarduera guztien zerrenda bat bidaltzeko 2018ko Bezeroaren Eguneko edizioa diseinatzeko ardura zuen taldeari. Proposamen horren bidez, lortu nahi genuen guztiak jabetzea zenbaterainoko eragina duten gure jarduerak, zuzenean nahiz zeharka, gure bezeroen gogobetetzean.

Zer gogoratzen duzu gehien aurtengo Bezero Egunari buruz?



Gainera, Bezeroaren Eguna amaitzean gogobetetzeari buruzko inkesta bat egin genuen, aurrera begirako edizioak diseinatzeko eta planifikatzeko garaian kontuan hartzeko hobekuntza ekintzak identifikatzearren.



Sormen lantegiaº

Bezeroei begirako orientazioa sendotzeko, haien gogobetetzea areagotzeko eta gure irudia indartzeko, sormen lantegi bat abian jarri genuen, arlo horretan egiten diren berrikuntza ekimenei buruzkoa. Txosten bat prestatu, eta kudeaketa planean txertatu genituen aukeratutako ideiak.

Bezeroaren kanala

Praktikara eraman ditugun ideien adibide, Elkargune bezeroaren kanala abian jarri dugu 2018an. Kanal horretan, gure kideei hileroko gogorarazten diegu gure bezeroen presentzia eta garrantzia, bideo, infografia, lehiaketa eta mezuen bidez, haiek baitira gure jardunaren ardatz.

Gure gestioa sendotzea, ziurtagiri eta aintzatespenen bidez

Role Model praktikak identifikatzea eta garatzea

Bezeroaren Euskal Saria eskuratzeko

2018an, Kudeaketa Aurreratuko Euskal Saria lortu zuen Mutualia bezeroen arloan. Kudeaketa Aurreratuko Euskal Saria esparru horretako Euskadiko sari nagusia da, eta eredu bost elementuetan banatzen da (estrategia, berrikuntza, bezeroak, pertsonak eta gizartea).

Aurten Bezeroen saria lortu dugu, eta 2016an, berriz, Pertsonena. Hain zuzen ere, Mutualiako kide guztiei esker jaso ditugu sari horiek, gure bezeroei ahalik eta zerbitzu onena emateko ahaleginaren fruitu baitira, zuzenean.



YouTube
Sobre la práctica Role Model de Mutualia
<https://www.youtube.com/watch?v=8iiBAxpuAh8>

Interes taldeekiko erlazio mekanismoak finkatzea

Bezeroekiko harremanak lantzea: nor da bezero? Tipologiak, premiak, erlazio mekanismoak...

2018an zehar, hainbat ekintza egin ditugu gure bezeroekiko harremana hobetzeko, eta, horiei esker, haien premiei eta igurikapenei hobeto erantzuteko moduan gaude. Azpimarratzekoa da Mutualiak bere linea eta kanalen bidez jasotzen dituen deiak berrantolatze hobekuntza taldeak egindako lana. Sistematika berriari esker, eraginkortasunez eta hurbiltasun handiagoz arreta eman diezaiokegu bezero kopuru handiago bati, zerbitzuaren kostuak oro har murrizteaz eta larrialdiko asistentziako deien kudeaketaren kalitatea hobetzeaz gainera.

Bezeroaren Iradokizun Hoberenaren Saria

Lehiaketa honek bide ematen digu hobekuntzak identifikatzeko eta gure zerbitzuen kalitatea hobetzen lagunduko diguten ideiak biltzeko. Gure enpresa eta aholkularitza bulego bazkide guztiei begirako ekimena da, eta, hain zuzen ere, haien inplikazioa eta lankidetzat bilatzen du, zerbitzu hobea eskaintzen lagun diezaguten.

VII. edizioa izan da aurten, eta gure kliniketan plastikozko poltsa eta bilgarri gutxiago erabiltzearekin loturiko iradokizun bat izan da saritua



Mutualia foroa

Apirilean, Mutualia foroaren 6 jardunaldi egin genituen, Bizkaian, Gipuzkoan eta Araban, lan ezbeharren kopurua murrizteko "BONUS" pizgarrien sistemari buruzko martxoaren 10eko 231/2017 Errege Dekretua garatzen duen martxoaren 12ko ESS/256/2018 Aginduari eta bonus eskariak egiteko BONUSWEB aplikatibo berriari buruzko informazioa emateko. Jardunaldi horietan gure enpresa nahiz aholkularitza bulego bazkideetako 300 bat lagunek parte hartu zuten.

Elkargo profesionalekiko eta enpresa elkarteekiko lankidetzak

Ekitaldi honetan zehar hainbat dibulgazio eta lankidetzat ekimen bideratu ditugu gure ingurune askotariko enpresa erakundeekin. "Ekintzaileentzako prebentzioa", "BONUS" sistema edo enpresako osasuna kudeatzeko sistema berriak aztertu eta horiei buruzko ezagutzak trukatu ditugu ekimen horietan, CEBEK, SEA eta FVMerekin, besteak beste.

“Prebentziozko begiradak” argazki erakusketa ibiltaria

2017an, “Prebentziozko begiradak” argazki erakusketa inauguratu genuen. Mutualiak lan arriskuen prebentzioari buruz antolatzen duen lehiaketan parte hartu duten 1.000 argazkien artean aukeratutako 31 argazkik osatzen dute erakusketa. Ekimen ibiltaria da, eta enpresa bazkideei eskaintzen diegu, gure lurraldeko txoko guztietara iritsi dadin. Erakusketaren helburua da lan arriskuen prebentzioaren garrantziari buruzko gogoeta eta kontzientziazioa sustatzea.



2018an, honako gunek huetan egon da erakusketa ikusgai:

- CIPF EASO Prestakuntza Zentroa. 2018ko apirila
- Vitoria-Gasteizko Vital Fundazioa. 2018ko uztaila
- Osalaren LANEKO SEGURTASUN ETA OSASUNAREN NAZIOARTEKO IV. BILTZARRA, Euskaldu-na Jauregian. 2018ko azaroa



YouTube

Video promocional de la exposición

https://www.youtube.com/watch?v=CAoUqd_OHGQ

Segurtasun eta Osasunaren Nazioarteko IV. Biltzarrean parte hartzea

Mutualiak presentzia nabarmena izan du Osalaren antolatutako LANEKO SEGURTASUN ETA OSASUNAREN NAZIOARTEKO IV. BILTZARREAN. Azaroaren 14, 15, eta 16an egin zen biltzarra, eta partaidetza oso interesgarria izan zuen Mutualiak, zeinbait ekimeni esker.

Mutualiaren standa:

Besteak beste, hiru egun horietan lan arriskuen prebentziorako tresna baliagarri eta berritzaileak erakutsi zituen bere standean.

Adinaren simulagailua:

Simulagailua ikustera hurbildu ziren pertsonen bertatik bertara sumatu ahal izan zituzten adinari loturik sortu ohi diren zentzumen eta higidura mugak. Gailu honen xedea da jendea errealitate horri buruz ohartaraztea, zahartze aktibo eta sasoitsua sustatzeko.

Gidatzearen simulagailua:

Jende askok probatu zuen gailua eta ikusi zituen benetan gidatzen ari garenean sor daitezkeen egoera arriskutsuak. Gailu honen bidez, zirkulazio istripuen arriskuaz ohartarazi nahi dugu jendea.

Exoeskeletoa:

Bi exoeskeleto erakutsi ziren, lagungarriak bizkarrezurraren ahalegin fisikoa murrizteko eta bizkar-gerrialdeko balizko lesioak saihesteko. Tresna oso baliagarria dira bizkarrezurra jarrera behartuetan dutela edo/eta zamak manipulatzeko lan egin behar duten pertsonentzat.



Mutualiako prebentzio teknikariek exoeskeleto eta adinaren simulagailuaren ezaugarriei buruzko azalpenak eman zituzten tailerretan, eta bi ekipoak probatzeko aukera izan zuen publikoak.



Biltzarrean, Ahots Eskolari buruzko hitzaldi bat ere izan zen. Ekimen dagoeneko sendotua da Mutualian, eta harrera ona izan zuen parte-hartzaileen artean. Ahotsa lanerako tresna gisa erabiltzen duten profesionalei ahots teknika egokia nola erabili erakutsi zitzairen eta etorkizunean disfoniarik ez edukitzeko ahotsa nola zaindu landu zuten.

Lan Arriskuen Prebentzioaren arloko Berrikuntzaren eta Enpresa arloko Berdintasunaren Mutualia sariak, Segurtasun eta Osasunaren Nazioarteko Biltzarrean

Azaroaren 14an, LANEKO SEGURTASUN ETA OSASUNAREN NAZIOARTEKO IV. BILTZARRArekin bat etorrita, Mutualia Sariak banatu ziren. Mutualiak berdintasuna eta laneko segurtasun eta osasuna sustatzeko xedez antolatzen ditu sari horiek CONFEBASK, ADEGI, CEBEK, SEA eta OSALANekin lan-kidetzan, eta 8. edizioa izan zen aurtengoa.



Lan Arriskuen Prebentzioko Berrikuntzaren kategorian, Aernnova enpresak eskuratu zuen saria, "Aernnova Zaindu" proiektuari esker. Enpresa arloko Berdintasunaren saria, berriz, Polymat enpresak jaso zuen, "Beca Emakiker para mujeres científicas en polímeros" proiektuagatik.

Accesitak eman zitzaizkien honako enpresa hauei: Bilboko Udala, Somorrostroko Prestakuntza Zentroa, GAIA, IMQ Prevención, JEZ Sistemas Ferroviarios, Mercedes-Benz España eta Metro Bilbao, Lan Arriskuen Prebentzioko Berrikuntzaren kategorian; eta Unilever Foods Industrial eta Eusko Trenbideak, Enpresa arloko Berdintasunaren kategorian.

OBidean aintzatespenak

Maiatzaren 5ean, OBidean aintzatespenak banatu ziren. Ekimen honen 7. edizioa zen, eta, ohi bezala, zero istripu izateko azken helburua lortzeko bidean lan ezbeharren kopurua murrizten modu bikainean lagundu duten enpresei aitortza egin zitzairen.

Honako enpresa hauek jaso zuten aintzatespena, hain zuzen: Deusto Sistemas S.A., Onity S.L., Fosroc Euco S.A.U., Betico Compressors S.A.U. eta Escuela Profesional Industrial Maristas.



Fisioa Etxean proiektua

Fisioa Etxean proiektuak irabazi zuen Balioak Bizi sariketaren bigarren edizioa, eta gure pazienteei eskaintzen dizkiegun zerbitzuetako bat da, dagoeneko.

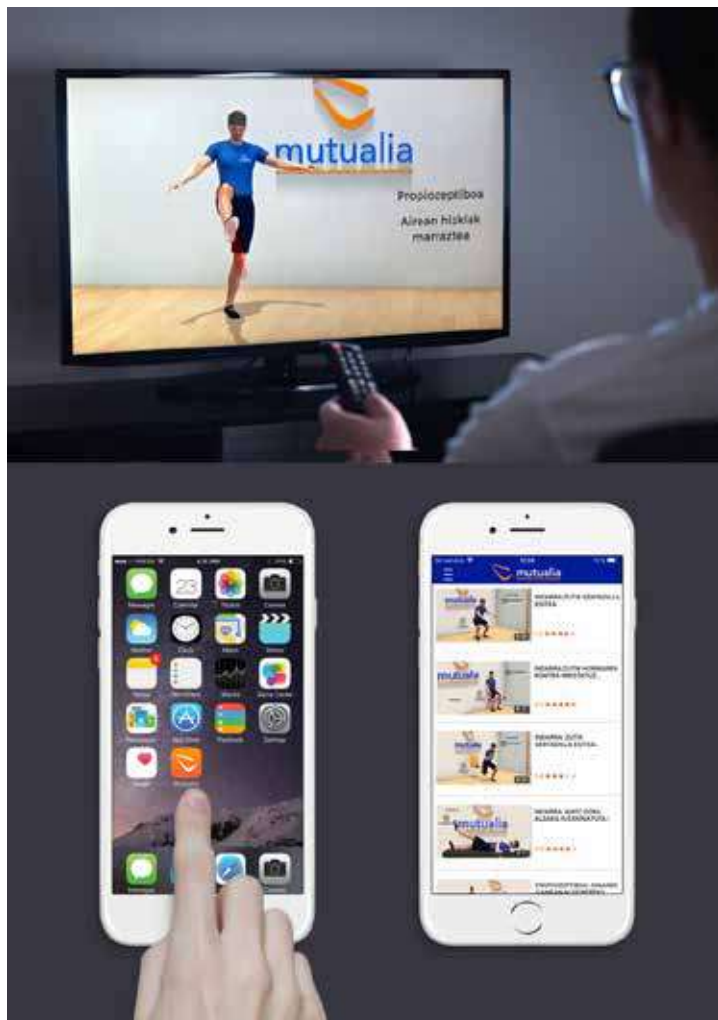
Zerbitzu honi esker, gure zentroetan errehabilitazio tratamendua jaso duten edo jasotzen ari diren pertsonak etxean edo nonahi egin ditzakete ariketak, mugikorrarekin, Mutualiaren APPa erabiliz.

Errehabilitazioko langileek beren jarraibideak betez egiteko ariketa sorta bat atxikitzen diote paziente bakoitzari, haren historia klinikoa abiapuntu hartuta. Errutina pertsonalizatuak eta etxearen baldintzei egokiturikoak sortzen dituzte, hain zuzen, pazientei hobeto osatzen laguntzeko.

Proiektu hau Mutualiaren berezko baliabideekin garatu du bederatzi lagunek osatutako lan talde batek, eta lanean jarraitzen du, gaur egun, ariketa gehiago jartzeko pazienteen eskura.

Ariketen bideoak egiteko, 3D ereduak eta mugimendua atxikitzeko sistema aurreratu bat erabiltzen dugu, eta horrek malgutasun handia ematen digu animazioak sortzeko garaian.

Erabiltzaileek ariketen gaineko iritzia eman dezakete, eta horrek aukera ematen digu ariketen jarraipena egiteko eta pazienteen beharretara hobeto egokitzeko.



Erosketa eta kontratazio publiko berdeko plan bat diseinatzea eta ezartzea, Elren Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen 2020ko Programari emandako atxikimenduarekin bat etorrita

2017an, Mutualiak bat egin zuen Euskadiko Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen 2020ko Programarekin, IHOBEn eskutik, eta gure entitatean erosketa eta kontratazio publiko berdea implementatzeko konpromisoa hartu dugu programa horren baitan.

Mugarri gisa, garrantzizko gertaera izan da 2018ko ekitaldian sustatutako lizitazio guztien %78n txertatu ditugula ingurumen irizpideak, ingurumenari loturiko xedea zutenetan, eta lizitazioen % 38n, ingurumenaren ikuspegitik garrantzi handikotzat jotzen ez zen xedea zutenetan; hala, nabarmen gainditu dugu urteko lizitazioen % 50en ingurumenaren aldagaia txertatzeko helburua.

Kudeaketa plan honi eta horren baitako ekintzei esker, Mutua eragile traktorea da ingurumen arloan, Mutualiaren hornitzaile izan nahi duten pertsonak eta enpresek kontuan hartu beharko baitituzte ingurumenari loturiko alderdiak beren enpresetan eta hornitzen dituzten materialetan edo ematen dituzten zerbitzuetan.

Araudi berria eta sistematika berria: Mutualiaren kontratazio publikoa, gizarte, ingurumen eta berrikuntza eta garapen politiken elementu traktore gisa

Azaroaren 8an indarrean sartu zen Sektore Publikoko Kontratuei buruzko 9/2017 Legeak goitik beherako eraldaketa eragin du Mutualiaren kontratazio publikoko sisteman. Hain zuzen ere, eskakizun berriei egokitzeko kontratazio arauak berrikusteko prozesu bat abian jarri genuen, eta kontratazio publikoa gizarte, ingurumen, berrikuntza eta garapen politiken traktore modura erabiltzeko aukera eman digu horrek.

Mutualiak 24 milioi euro inguru bideratzen ditu urtean obrak, zerbitzuak eta hornigaiak kontratatzeraz, eta ezin diogu ez ikusiarena egin kontratazio horiek gure ingurunean eta gizartean eragiten duten inpaktuari; hori dela-eta, erabaki dugu jardun eredugarria bideratzea eta gure kontratazio guztietan gizarte neurriak txertatzea, gure kontratuen esleipendun izan nahi duten entitate guztiek bete ditzaten. Mutualiaren langile taldeko kide guztiak jakinaren gainean jartzeko eta ohartarazteko, barne prestakuntza eman diegu kontratazioen esparruko aldagetei buruz eta sistematika berriari buruz 150 barne bezero baino gehiagori, beren premien planifikazioa egin dezaten eta kontratazio publikoko araudia zorrotz betetzeko beren arloetan nola aritu behar duten jakin dezaten.

Interes taldeekiko harreman mekanismoak ezartzea

Erakunde, sare eta foroei begirako presentzia eta lankidetza plan bat diseinatzea.

Gure kudeaketa eta ikaskuntza hobetzeko, funtsezko elementua da askotariko antolakundeekiko erlazioa. Ildo horri jarraituz, harremanak izan ditugu honako hauekin:

ADEGI, SEA eta CEBEK, enpresako erlazio kultura berrien eta balioetan oinarrituriko kulturaren esparruan; hain zuzen ere, pertsonen kudeaketa ereduaren eta balioen kulturaren berri eman dugu hainbat jardunalditan.

Era berean, Berdintasuna, Kontziliazioa eta Erantzukidetasuna arloan, CEBEken Enpresan Bardin taldean parte hartu dugu; baita denbora Denbora Sarean ere, Bilboko Udalarekin eta Bizkaiko Foru Aldundiarekin; eta gure berdintasun plana zabaldu eta aniztasunaren aldeko akordioak sinatu ditugu Eusko Jaurlaritzarekin (Berdintasun Charterra).

Estatuari dagokionez, iraunkorki izan dugu Emakumearen eta Aukera Berdintasunerako Institutuarekin harremana, askotariko jardunaldi eta ekimenen bidez (soldata arrakala, emakume gehiago empresa hobeak, CV itsua, etab.) eta enpresa handientzako EFR foroan parte hartuz.

Europari dagokionez, lanean ari gara IMPRESS proiektuan (Improving Management competences on Excellence based Stress avoidance and working towards Sustainable organisational development in Europe). Europar Batasunak finantzaturako proiektua da, eta honako haxe du xedea: estresarekin loturiko gaiak identifikatzeko eta lantzeko tresna berritzaileen multzo bat garatzea eta baliozkotzea, banakakoentzat eta antolakundeentzat, eta lanarekin loturiko estresari buruzko gaikuntza eskaintzea profesionalei. Ekimen hau hainbat tokitan diharduten antolakundeek osaturiko europar partzuergo batek bideratzen du: Bilboko GAIA, proiektuaren aitzindaria; Letoniako Riga East University Hospital eta Biedriba Eurofortis, IBK Management Solutions; Alemaniako International Industrial Consult eta Municheko Ludwig-Maximilians Unibertsitatea; Waterfordeko merkataritza Ganbera (Irlanda), Bartzelonako Unibertsitatea eta MUTUALIA.

Material zientifikoa unibertsitateek garatzen dute, eta Mutuialiak eta gainerako organismoek azken buruko erabiltzailearen ikuspegia kontuan hartuz eta garatzen diren tresnak testatuz parte hartzen dute.

Eraldaketa digitalari heltzea

Eraldaketa digitala

2018an, Mutuialiak eraldaketa digitalean urratsak egiten jarraitu du, Eraldaketa Digitaleko Planaren bidez, honako lau ardatz hauei begirako proiektu teknologiko guztiak koordinatzeko:

Pertsonak

Bezeroak

Segurtasuna

Digitalizazioa

Lanpostuak eraldatzea, Office 365 txertatuz

Tresna eta programa berriek goitik behera aldarazi dute lan egiteko modua. Tresna teknologiko berrien bidez, aukera dugu edozein tokitan gaudela ere lankidetzan aritzeko eta talde lana garatzeko, eta lanarekiko kontziliazioa eta telelana ahalbidetzen dute, halaber.

Mutualian, kultura aldaketa horren aldeko apustuari jarraituz, Office 365n oinarrituriko tresna berriak ezartzen ari gara, eraginkortasuna, talde lana, komunikazioa, kontziliazioa eta mugikortasuna hobetzeko.



Lizitazio elektronikoko tresna bat diseinatzea eta ezartzea

SPKL indarrean sartzeak ekarritako aldaketen artean, aipatzekoa da, halaber, kontratazio publikoko sistema elektronikorako egokitzapena; hain zuzen ere, Sektore Publikoko Kontratuen Plataformarekiko integrazio sistemikoa ezarri dugu, zeina baita eraginkorragoa, gardenagoa eta osoagoa. Horri esker, segurtasun juridikoaz hornitu ditugu gure prozedurak, eta etengabe bilatzen dugu gastu publikoaren eraginkortasuna eta tratu berdintasunaren, diskriminaziorik ezaren, proportzionaltasunaren eta zuzentasunaren printzipioekiko errespetua.

Lizitazio elektronikoari ahalik eta etekin handiena ateratzeko eta Mutualiaren sistematika errealitate teknologiko berriari egokitzeko, lizitazio elektronikorako tresna propio bat garatzen hasi ginen 2018an. Tresna horrek barne izango du espedienteen kudeatzaile elektronikoa, zeinetan bildu ahal izango baita espediente bateko dokumentazio guztia; kudeatzaile hori konektatuta egongo da SAP eta AS400 programekin, Contrata con Mutualia hornitzaileen extranetarekin, Kontuen Auzitegiarekin, Kontratuen Erregistro Publikoarekin eta cas@ prozedura telematikoarekin.

Horrela, paper gutxiago erabiltzeaz gainera, plataformen artean informazioa trukatu ahal izango dugu, eta, hala, Baliabideen Kudeaketa arloaren nahiz hornitzaileen eginkizunak bikoiztea saihestuko dugu.

2019rako aurreikusita dago fase guztiak produktibo izango dira, eta, hori lortutakoan, datu base bakarra izango dugu, zeinetan bilduko baitira organismoei komunikazioak egiteko eta kontratuen jarraipenerako programa guztiak

Kontratazio jarduera areagotzea

Legeak atalaseak aldatzeari buruz dakartzan aldaketekin, modu esponentzian gora egin du kontratazio publikoko jarduerak.

Espedienteak	2017	2018	% aldakuntza
Zabalik diren espedienteen kopurua	42	81	92,85

Ekitaldian lizitazioen bidez eta zuzeneko esleipenetan gastua kontrolatuz lortutako errentagarritasuna

Funts publikoak eraginkortasunez kudeatzea da gure lehentasunetako bat. Hala, eskaintzarik onenak aukeratzen ditugu eta erregistratu egiten dugu ekitaldi bakoitzean sustatzen ditugun lizitazioetan lortutako errentagarritasuna, ordaintzen genituen prezioen jaitsiera adierazten dutelako edo gastuari eusteari begira.

Defentsako Hiru Lerroko Eredua ezartzea

Gure kudeaketa Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorriari egokitzea

Informazioaren segurtasuna Mutualiaren erronka nagusietako bat da, eta halaxe izango da aurrerantzean ere. Konpromiso sendoa dugu datuen isilpekotasuna, integritatea eta eskuragarritasuna segurtasunez bermatzeko, balizko gorabeherei aurrea hartuz.

2017az geroztik, ISO27001 ziurtagiria du Mutualiak, antolakunde osoak, eta 2018an berritu egin dugu. Ziurtagiri horrek aditzera ematen du informazioaren segurtasuna bermatzeko hartu beharreko neurri guztiak hartzen ditugula.

Gainera, gure informatika azpiegitura hobetzeko lanean dihardugu, eraso informatikoen prebentzioari eta proaktibotasunari begira; eta, horrekin batera, gure langileen kontzientziazioa sustatzen dugu, informazioaren segurtasunaren kultura txertatzeko.



Datuak Babesteko Legea

2018ko maiatzaren 25etik aurrera aplikagarri den 2016ko apirilaren 27ko Europako Legebiltzarraren eta Batzordearen (UE)2016/679 Erregelamenduaren (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra-DBEO) 37. artikulua eta hurrengoak betez, eta bat etorrita abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren (Datu pertsonalak babestekoa eta eskubide digitalak bermatzekoa, LOPDGDD) 34.1 artikuluan aurreikusitakoarekin, Zuzendari Kudeatzaileak datuak babesteko Mutualiaren ordezkari izendatu zuen: José Ángel Moral Sáez-Díez letratua. Ondoren, izendapen horren berri eman zitzaion Datuak Babesteko Espainiako Agentziari.

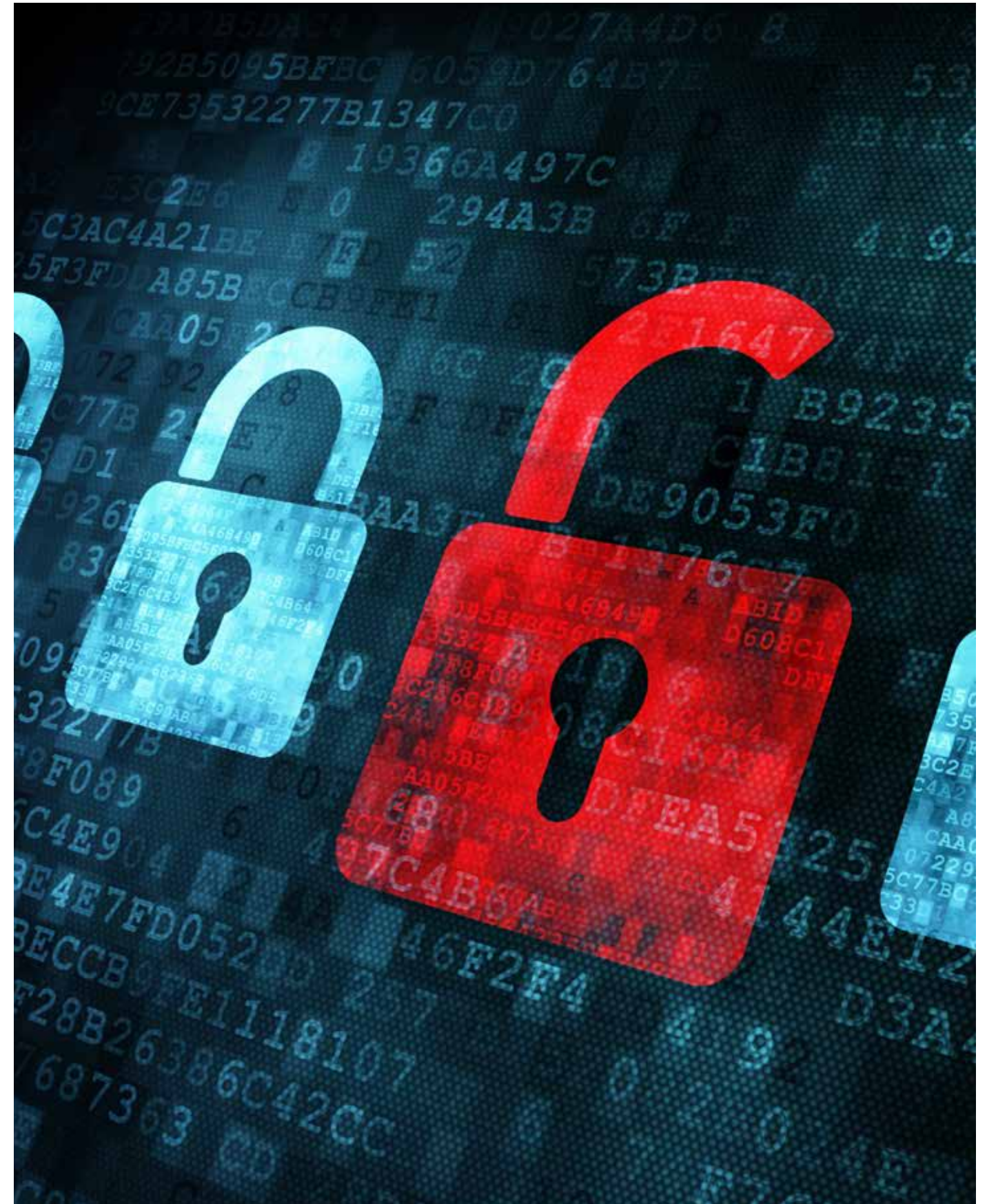
DBEOren 39. artikulua dioenari jarraituz, honako eginkizun hauek izango ditu, gutxienez, datuak babesteko ordezkariak:

- Informazioa eta aholkularitza ematea tratamenduaren arduradunari edo eragileari eta tratamenduarekin diharduten langileei, erregelamendu honek eta Batasuneko edo estatu kideetako datu babesari buruzko beste xedapen batzuek esleitzen dizkieten betekizunei buruz;
- Gainbegiratzea betetzen dela erregelamendu honetan xedatutakoa, bai eta Batasuneko edo estatu kideetako datu babesari buruzko beste xedapenak ere, eta halaber datu pertsonalen babesari buruzko alorrean tratamenduaren arduradunaren edo eragilearen politikak, haien barruan direla erantzukizunen esleipena, kontzientziazioa eta tratamenduaren eragiketetan parte hartzen duten langileen prestakuntza, eta kasuan kasuko auditoriak;
- Datu babesaren gaineko eraginaren c) ebaluazioaren inguruan eskatzen den aholkularitza eskaintzea, eta beraren aplikazioa gainbegiratzea 35. artikuluari jarraituz;
- Kontrol agintaritzarekin lankidetzan aritzea;
- Kontrol agintaritzarekiko harremanetarako gune moduan jardutea tratamenduari buruzko gaietan, haien barruan dela 36. artikuluan aipaturiko aurretiko kontsulta, eta kontsultak egitea, behar izanez gero, beste edozein gairi buruz.

Datuak babesteko ordezkariak, bere eginkizunak betetzen dituenean, behar bezalako arreta jarriko du tratamendu eragiketei lotutako arriskueta, kontuan hartuta tratamenduaren nolakotasuna, irismena, testuingurua eta helburuak.

Era berean, 2018ko maiatzean, Mutualiaren Segurtasun Arduradun izendatu genuen Iratxe Ijalba Izaguirre (Informazio Sistemen Zuzendaria).

Bestalde, Mutualiaren Segurtasun Batzordeak (kide hauek osatua, 2018ko maiatzaz geroztik: Datuak Babesteko Ordezkaria eta Segurtasun Arduraduna, lehen aipatuak; Antolaketa eta Arriskuen Kudeaketaren Zuzendaria, Veronica Huidobro de Diego, eta kanpo aholkularia), Zuzendari Kudeatzailearen aholkularitza eta laguntza teknikoko organoak, 2018ko maiatzean indarrean jarritako araudiari egokitu dizkie Mutualiaren arlo eta prozesuak; dokumentu eredu eta prozedura berriak proposatu ditu, eta Mutualian datu pertsonalez egiten den tratamenduaren jarraipena egin du, hileroko bileren bidez, araudia behar bezala betetzen dela bermatzeko.



Hornitzaileentzako extranet sarea ezartzea

Mutualiak abian jarri du 2017ko Balioak Bizi sarien irabazle izandako proiektua. Hain zuzen ere, hornitzaileen online plataforma bat ezarri du, proiektu hartan oinarriturik, nor garen, zer bilatzen dugun eta gure jarduna zer politiketan oinarritzen den jakitera emateko, baita gaur egungo eta etorkizuneko balizko pertsona eta entitate hornitzaileen erregistro informatizatu bat izateko ere, zeinetan bilduko baitugu legez egiaztatu beharrekoa dugun dokumentazio guztia, eta, plataformah horri esker, hornitzaileak homologatzeko eta ebaluatzeko prozedura erabat garden bat artikulatzea lortuko dugu.

Mutualiak sakon ezagutu nahi ditu bere entitate lankideak, eta eskura eduki nahi du haien informazio eguneratua, hainbat gairi buruz: gaitasuna, kaudimena, jarduera esparrua, kudeaketa sistema, gizarte eta ingurumen politika, hizkuntza politika, kontziliazio eta berdintasun politikak, etab. Era berean, gorabehera, kexa eta hobekuntza proposamenen jarraipen hobea egin nahi du, bi noranzkoetan, komunikazio kanal estuago baten bidez, betiere, dokumentazioaren trazabilitatea eta isilpekotasuna bermatuta une oro.

2018ko ekainean, proba bat egin zen hornitzaile sorta hautatu batekin, eta 2018ko irailean jakinarazpen bat igorri zitzaion hornitzaile guztiei, tresna, haren onurak eta hartan alta egiteko, inprimakiak betetzeko eta eskatutako dokumentazioa atxikitzeko informazioa azalduz. Mutualiak 2019an sustatutako lizitazioetan, Baldintza Partikularren Agiriko klausuletan jaso du esleipendunek Hornitzaileen Plataforman alta eginda edo erregistratuta egon behar dutela. Hala, gero eta baliozkotze gehiago ditu, eta gero hurbilago dago proiektua osorik martxan jartzeko helburutik.

Osasun asistentzia eraginkorra eskaintzea, gero eta kalitate hobez eta seguruago

Osasunaren Kudeaketa Unitatearen Kudeaketa Plana garatu dugu 2018-2020 plan estrategikoaren baitan, Eusko Jaurlaritzak Pazienteen Segurtasun Batzordeei buruz eta Gorabeherak Jakinarazteko Sistemari buruz emandako aginduekin bat etorrita. Gorabeherak jakinarazteko sistema erabilgarri dago webgunean eta pazienteekiko ohiko komunikazio kanaletan.

Era berean, 2018an zehar arriskuen mapak berraztertu eta eguneratu dira, eta minari aurre egiteko zenbait ekintza txertatu dira Minik Gabe Mutualiaren proiektuaren barruan.

Osasun asistentziaren kalitatea eta segurtasuna hobetzeko lan ildo aipagarria izan da, halaber, zerbitzua ematen dugun lurralde guztietan kudeaketa sanitarioa homogeneousatzea. Alderdi horretatik, zenbait ekintza txertatu ditugu gure jardunean, hala nola talde sanitarioa osatzen duten pertsonen jarduerak, adierazleak eta lan irizpideak monitorizatzea.

Punta-puntako zerbitzuak

Eskutik diziplina anitzeko taldea sendotu eta garatu dugu, mutualitatean erreferentziazko irudi bat zehaztu eta ezartzeko, orientazio eta gida modura erabil dezaten kontingentzia profesionala jasaten duten pertsonen eta haien senideek, istripua gertatzen den unetik beretik prozesu osoak irauten duen bitarte guztian, eta enpresarekiko zubi lana egin dezan, egin beharreko izapideei buruzko aholkularitza emateari dagokionez.

Loturako Osasun Unitatearen jarduna nabarmen handitu da: 2017an, 5.000 kontsulta eta kontaktutik gora izan zituen gure taldeak, eta 7.000 baino gehiago izan ditu 2018an.

Kirurgia anbulatorioko unitateak

Kirurgia anbulatorioko unitateak ditugu Pakea eta Ercilla kliniketan eta EHOn; eta, unitate horiei esker, % 56,9tik % 62,4ra igo dira egonaldirik gabeko erietxeratzeak.



Talde fokalak pazienteekin

2011z geroztik lantzen ditugu dinamika hauek pazienteekin, zerbitzu berriekiko zer premia eta igurikapen dituzten jakiteko edo ematen ditugun zerbitzuetarako hobekuntzak identifikatzeko. Era honetako 4 talde antolatu dira, askotariko gaiei buruz, hala nola besteren baliabideen bidezko asistentzia, ingresatuta dauden gaixoen laguntzaileen hautematea, ingresatutako pazienteak eta mina, eta humanizazio ekintza

Ekarpen zientifikoa

Mutualiaren ekarpen zientifikoari dagokionez, 69 lan egin dira, maila lokal, nazional nahiz nazioartekoan.

	2017	2018
Lan zientifikoen kopurua	58	68
Prestakuntzarako hitzarmenak	24	24

Alderdi honi dagokionez, nabarmentzekoa da Mutualiaren Osasun Arloaren ekoizpen zientifikoak gorantz jarraitu duela, eta maila altua duela gure neurriko antolakunde batentzat, ez soilik lanen bolumenari dagokionez, baita kalitateari eta garrantziari eta lanak aurkezten diren foroei dagokienez ere. Traumatologia, errehabilitazio eta kudeaketa sanitarioa-kalitate sanitarioa diziplinei loturiko lanak dira, oro har.

Diagnostiko eta asistentziarako teknologia eta ekipo egokiak

Fabrikazio aditiboko sistema (3D inpresora) gero eta gehiago erabiltzen da medikuntza modernoan; sistema horren garapenari esker, hain zuzen, Mutualiak 3D teknologia erabil dezake neurriko ortesiak diseinatzeko, alderantzizko ingeniaritza erabiliz, pazienteak erradiatzeko premiarik gabe. Kasu honetan, alderantzizko ingeniaritza erabiltzen da medikuntza ikuspegitik interesekoa den anatomiaren partearen diseinua lortzeko. Kaltea jasan duen anatomiako partearen kopia batetik abiatuta, gaixoa sendatzeko ferula edo ortesi pertsonalizatuak sor daitezke 3D inpresioarekin.

QH*** ziurtagiria.

Mutualiaren kudeaketa egokiari esker, beti izan gara sari eta aintzatespenetan aitzindari. Aurten, Osasunaren Garapen eta Integratziorako Institutuak (IDIS) ematen duen sari gorena jaso dugu: Asistentzia Kalitatearen Bikaintasunaren QH 3 izar ziurtagiria.

Mutualia izan zen Asistentzia Kalitatearen Bikaintasunaren ziurtagiria jasotzen lehen mutualitatea: 2015ean, hain zuzen, QH 1 izarrekoa lortu genuen. 2016an, berriz, maila hobetu genuen: QH 2 izar.

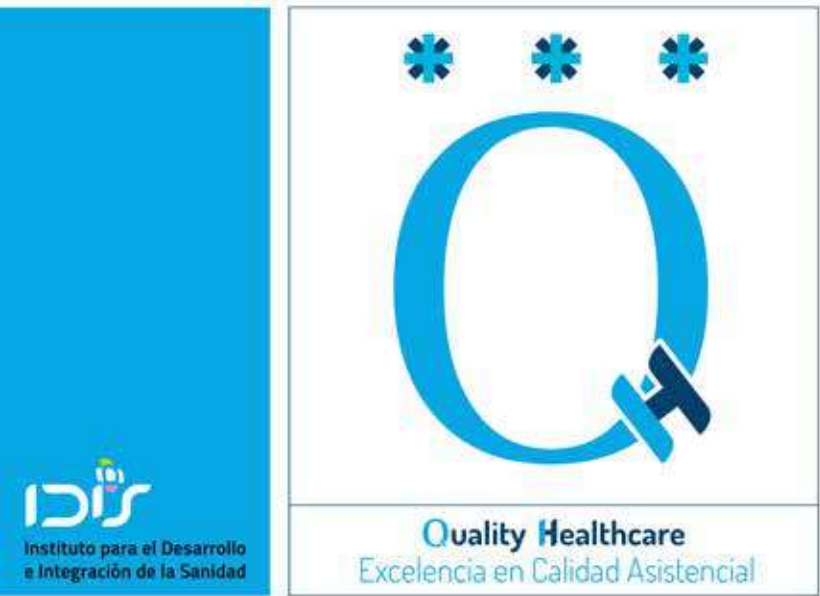
Maila hobea aitortzeko, sari horiek banatzen dituen antolakundeak kontuan hartu du mutualitateak eskuratutako sari eta ziurtagiri guztiei eutsi diela edo horiek hobetu dituela, baita aurreko edizioan ez genuen beste ziurtagiri bat lortu ere: Informazioaren Segurtasuneko ISO 27001.

Era horretako ziurtagiriek Mutualiak asistentziaren kalitatearekin eta hobekuntza jarraituarekin zein konpromiso sendoa duen erakusten diete gure bezeroei, aliatuei eta gizarteari oro har.

2018an, Kontingentzia Arrunten Historia Kliniko Digital ezarri berria lantzen jarraitu dugu. Beste alderdi batzuez gainera, hobetu egin ditugu ebolutiboak bistaratzeko sistemak eta proba eta tratamenduak eskatzeko baimen pertsonalen sistematika; horrez gainera, eraginkortasunaren jarraipenerako banakako adierazleak txertatu ditugu.

Optimizatu egin ditugu kontrol eta jarraipen prozesuak, hitzordua emateko espedienteen egoeraren eta bolumenaren aldian aldiko azterketak eginez, eta orobat aztertuz medikuntzako langileen agenden karga, baja prozesuen hasierako kontrol eta jarraipen sisteman behin betiko nahiz aldi baterako zer hobekuntza egin daitezkeen identifikatzeko.

Proba eta tratamendu gehiago egin dira, baja prozesuak beharrik gabe luza daitezen saihesteko. Eta proba diagnostiko eta tratamendu terapeutiko eta errehabilitaziokoak egiten ditugu, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailak emandako 2017ko apirilaren 27ko ebazpenaren bidez sortutako lankidetza esparruaren baitan (eranskina).



2018an zehar, saio klinikoak egiten jarraitu dugu osasun arloko langile espezializatuekin. Kasu praktikoak aurkeztu dira saio horietan, SEMCCAL sistemako B eta C multzoen protokoloa erabiliz, eta ez-tabaidak egin dira tresna berritzaile hori erabiltzeak medikuntza ikuspegitik dakartzan abantailei eta eragozpenei buruz.

Jarduera irizpideak eguneratzeko eta bateratzeko xedez, jardunaldi berezi bat egin zen 2018ko lehen sei hilekoan. Saio hartan, jarduerak bateratzeaz gainera, eguneroko kudeaketan parte hartzen duten pertsonen ikuspegitik kudeaketa hobetzeko ideiak bildu ziren.

Aldian-aldian lankidetzak bilerak egiten jarraitu dugu Osasun Zerbitzu Publikoekin, Osasun Ikuskaritzarekin eta INSSrekin, Osakidetzak, Euskadin Gizarte Segurantzarekin lankidetzan diharduten mutualitateek eta Osasun Ikuskaritzak osatutako lan taldearen baitan.

Talde horren helburua da Euskadiko Autonomia Erkidegoan aldi baterako ezintasunaren kudeaketa hobetzea eta elkarrekin aurre egitea baje iraupen estrukturalari, askotariko ekimenen bidez, hala nola alta proposamenen jakinarazpena hobetuz.

Ikastaroak eman dira mediku elkargoetan, patologia psikiatriko arin edo txikia duten pazienteen aldi baterako ezintasunaren kudeaketari buruz.



LAMentzako berri zehatz laburrak bidaltzea, aldian-aldian eta modu automatikoan, posta elektronikoz. “Sentsibilizazio oharrak” sendagileen ordenagailuetan.

Aldi baterako ezintasuna emateko unean langileei banatzeko informazio orria, prestazio hori behar bezala eta proportzioz erabiltzeki buruzko informazio eta kontzientziazio maila areagotzeko.



Enpresa bazkideetan kontingentzia arruntak hobeto kudeatzeko ekintzak:

- Kontingentzia arruntagatiko aldi baterako ezintasunaren kudeaketari buruzko eskolak eta hitzal-diak, mutualitatearen eskutik.
- Enpresekiko bilerak, absentismoa eta baja prozesuen batez besteko iraupena murrizteko.
- Lan absentzien kudeaketari buruzko enpresentzako Jardunbide Egokien Gida prestatzea.
- Laneko osasuna hobetzeko jarduerak.
- Enpresako osasun adierazleen txosten berria.

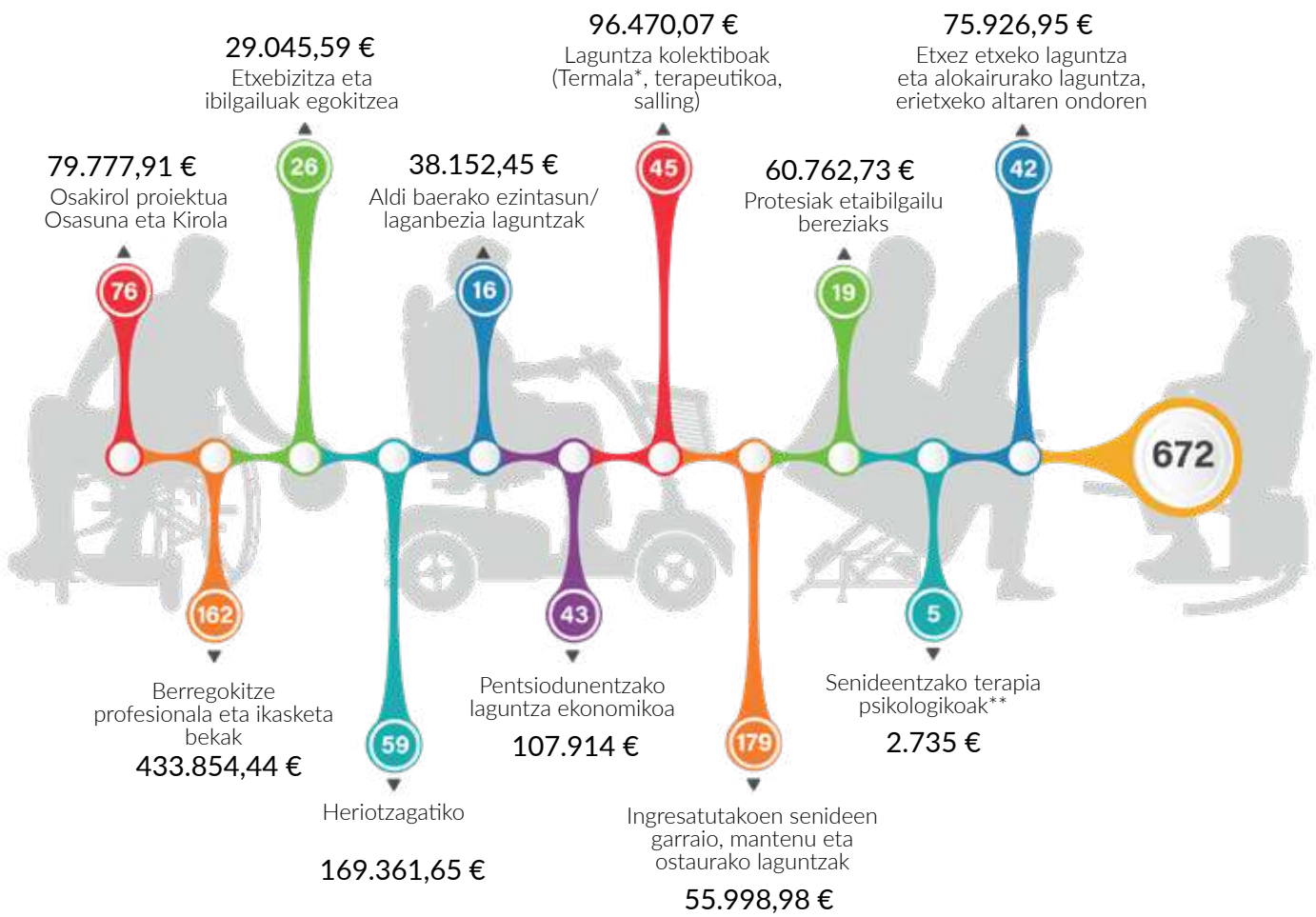


Tresna informatikoak osasun arloaren premiei egokitzea

Ekintzarik garrantzizkoena GEHITUko erietxeratze moduluaren garapena izan da; aurtun, modulua definitu, diseinatu eta garatzen hasi da, IMQ taldearekin, Quirón taldearekin eta Gurutze Gorriaren Ospitalearekin egindako zenbait benchmarking ekintzaren bidez. Era berean, eguneratzeak egin dira GEHITU, KPej dagokienez (trafikoen kudeaketa eta gastua berreskuratzea, pazienteak iristean eskumuturreko eta hitzorduetarako txartelen bidezko automatizazioa, medikuntza eta erizaintza txostenak sortzea, gorabehera kaltegarrien jakinarazpena araudi berriari egokitzea), nahiz kontingentzia arruntei dagokienez (probak eta tratamenduak baliozkotzea, hitzorduak SMS bidez gogoraraztea). INSSrekin lankidetzan, GEHITUra sartzeko modulu bat garatu da INSSko ikuskatzaileentzat, eta guztiz erabilgarri dago jada.

Prestazio Berezien Batzordearen datuak

	2017	2018
Laguntzen kopurua	548	672
Aurrekontua	1.149.986 €	1.149.999 €



*Programa Termala, ezintasun handia duten pertsonen eta haien laguntzaileei begirakoa, eta animaliez lagundutako terapiak
**Ondorio larriak utzi dituen istripu bat izan duten pertsonen senideentzako laguntza eta terapia psikologikoak

EIBARko asistentzia zentroaren berrikuntza

Urtez urte bere instalazioetan berrikuntzak egiten jarraitzen du Mutualiak, pazienteen premiei erantzun ahal izateko, bereziki irisgarritasun eta iraunkortasun baldintzei dagokienez. 2018ko ekitaldian, azpi-marratzekoa izan dira EIBARko asistentzia zentroko handitzeko eta berritzeko lanak, zeinari esker ireki baita errehabilitazio eta fisioterapia gune handi bat. Berrikuntza horretan, azalera erabilgarria bikoiztu da, eta, hala, 500 metro koadro inguru ditu gaur egun zentroak.





Zona de rehabilitación centro de EIBAR
<https://goo.gl/maps/8y5VbCM1h761L2EF8>

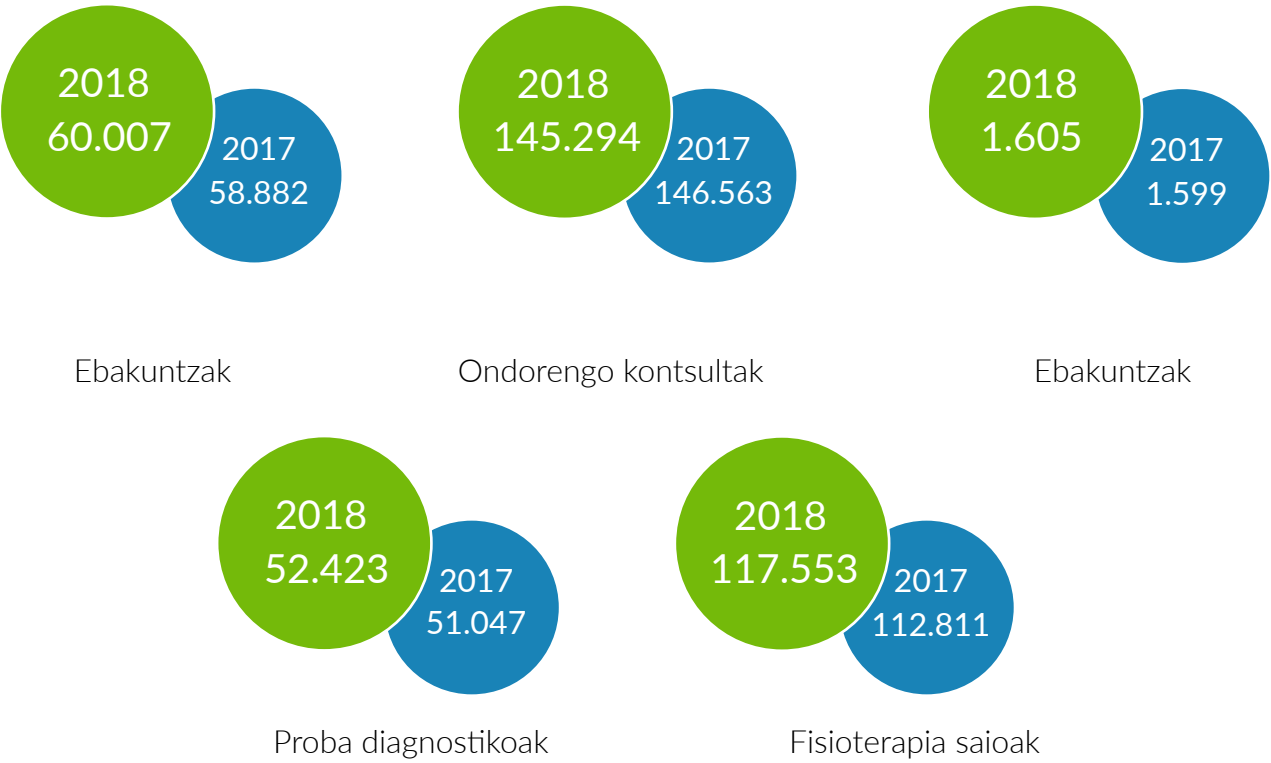
Zerbitzuak



Zerbitzuen esparrua

Mutualiaren erronketako bat da gure bezeroek bikaintasuna aitortzea eskaintzen ditugu zerbitzu pertsonalizatuei

Osasun jarduera orokorra



Kontingentzia Profesionala

	2017	2018
Lehen kontsulta	45.190	45513
Ondorengo kontsultak	126.328	124.026
Ebakuntzak	1.576	1.554
Proba diagnostikoak	49.531	50.314
Fisioterapia saioak	109.127	112.101

Diagnóstikoak	Kasuen guz- tizko %	Mutualiak Batezbesteko emandako egunen %	Batez beste- ko iraupena (egunetan)
Mina bizkar barrenean	7,85	4,26	19,32
Kontraktura giharrean, beste nonbait	5,07	2,49	17,51
Zauri irekia, zehaztugabea, eskuko beste hatz batean, azazkalaren kalterik gabe, hasierako kontaktua	3,71	1,26	12,08
Lepoko mina	2,49	2,19	31,29
Lepoko lotailuetako zaintiratua, hasierako kontaktua	2,46	2,08	30,12
Eskuineko orkatileko lotailu kalkaneoperoneoko zain- tiratua, hasierako kontaktua	2,10	1,31	22,17
Ezkerreko orkatileko lotailu kalkaneoperoneoko zain- tiratua, hasierako kontaktua	1,76	1,14	23,15
Alboko epicondilitisa, eskuineko ukondoa	1,49	2,36	56,50
Bizkarrezurreko mina	1,35	0,85	22,49
Lunbagoa ziatikarekin, alboaz zehazteke	1,34	0,54	14,45
Toraxaren aurreko ezker aldeko kontusioa, hasierako kontaktua	1,34	1,32	34,94
Entesopatia, zehaztugabea	1,26	0,66	18,75%
Bestelakoak	67,78	79,54	41,84%



Asistentziaren Kalitatearen Adierazleak	2017	2018
Ebakuntza egiteko itxaronaldia (egunetan)	5,79	6,99
Pazienteek ingresatuta egiten duten batez besteko denbora (egunetan)	2,94	3,45
Antolakundearen arrazoiengatik bertan behera utzitako ebakuntzak	0,60%	0,95%
Errehabilitazioko kontsultarako itxaronaldia (egunetan)	1,16	1,37
Fisioterapiarako itxaronaldia (egunetan)	0,85	0,94
Baja prozesuen batez besteko iraupena, fisioterapian	38,07	42,21
Kontsultarako 20 minututik gora itxaroten duten pazienteen ehunekoa	2,40%	5,31%
Ingresatutako pazienteen anbulatorizazio tasa	56,90%	62,02%
Erresonantzia magnetikoa eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	2,55	3,15
Ekografia eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	6,49	6,84%
Proba biomekanikoa eta txostena egiteko itxaronaldia (egunetan)	6,18	7,40%
Larrialdietan edo lehen kontsultan arreta jasotzeko itxaronaldia (minutuan)	9'44"	8'59"
Ondorengo kontsultetan arreta jasotzeko itxaronaldia (minututan)	5'56"	6'29"



Ebakuntzarako itxaronaldia



Erresonantzia magnetikorako itxaronaldia



Ondorengo kontsultan arreta jasotzeko itxaronaldia



Larrialdietan arreta jasotzeko itxaronaldia



Pazienteen Segurtasunaren Adierazleak (PS)	2017	2018
Berririo ebakuntza egin beharreko kasuen tasa	4,90%	2,20%
Berririo ingresatu beharreko kasuen tasa	5,01%	1,36%
Transfusioen ondoriozko erreakzioen tasa	0,00%	0,00%
Alta ematean eskura emandako alta txostenen ehunekoa	98,00%	100%
PSari buruzko gida berrien edo berrituen kopurua	39	60
Presioagatiko ultzeren tasa, ingresatutako pazienteetan	0,05%	0,04%
Erorikoen tasa, ingresatutako pazienteetan	0,05%	0,09%
Gernubideen infekzioen tasa, ingresatutako pazienteetan	0,00%	0,00%
Zainetako kateterragatiko infekzioen tasa, ingresatutako pazienteetan	0,00%	0,50%
Zauri kirurgikoen infekzioen tasa	0,51%	0,93%
Osasun asistentziarekin loturiko infekzioen tasa	0,50%	1,05%
Egindako Checklist kirurgikoen ehunekoa	100%	100%
Baimen informatuen ehunekoa	100%	99,08%
Behar bezala betetako baimen informatuen tasa	99,80%	100%
Jakinarazpen Sistemaren bidez jakinarazitako segurtasun gorabeheren kopurua	28	28

Asistentziaren kalitatean, maila bajua da jarduera klinikoa desegokia dela iradoki lezaketen adierazleetan, adibidez, berririo ingresatu edo ebakuntza berririo egin beharreko kasuen tasan, transfusioengatiko erreakzioetan, erorikoetan, presioagatiko ultzeretan edo osasun asistentziarekin loturiko infekzioetan



Kontingentzia arrunta

	2017	2018
Lehen kontsultak	13.692	14.494
Alta proposamenak	6.033	6.149
Ondorengo kontsultak	20.235	21.268

	2017	2018
Proba diagnostikoak	1.516	2.109
Ebakuntzak	23	51
Errehabilitazioan diren pazienteen ehunekoa	187	314
Fisioterapiako saioak	3.684	5.452
Alta prozesuen batez besteko iraupena (egunetan)	42,05	41,28
Intzidentzia ekonomikoa (o)	121,69	124,88



Gure kudeaketa sendotzea, ziurtagiri eta aintzatespenen bidez

Bikain ziurtagiria eskuratzea

BIKAIN

Lehen aldiz Euskara Plana osatu genuenetik (2012) egindako lan eskerzan oinarriturik, Bikain ziurtagiria lortzeko hautagai aurkeztu dugu Mutualia Gipuzkoa. Hala, zilarrezko Bikain ziurtagiria eskuratu dugu, eredu horrek ezarritako hizkuntza kudeaketaren arlo guztietan kanpo ebaluazio zorrotz bat gaindituta..



Era berean, eta euskararekin dugun konpromisoa betez, Mutualiak bat egin zuen Eusko Jaurlaritzaren EUSKARALDIA ekimenarekin, eta ekimaren enpresa sustatzaileetako bat izan zen lehen edizioan. Norberaren eguneroko hizkuntza ohiturak aldatuz euskararen erabilera sustatzeko xedea duen ekimen horrekin bat eginez gizarte osoan eragitea da gure erronka.



Eraldaketa digitalari heltzea

Webgunearen zerbitzuak hobetzea

Gure bezeroek kanal digitalera jotzen dute, gero eta gehiago. Hori dela-eta, Mutualiak bezeroekiko berehalakotasuna eta elkarreragina lortu nahi ditu, teknologiaren bidez, modu berezitan. Gure zerbitzuak bezeroari begira diseinatu ditugarik, nonahi eskura dezakete beren informazioa, modu bizkor eta arinean.

- Gure webgunea osatu eta modernizatu dugu, eta espazio berri eta intuitibo bat eskaintzen dugu informazioa emateko eta izapide adierazgarriak egiteko, gure zentroetara joateko premiarik gabe.
- Nornahik eman dezake pazientearen segurtasunaren arloko gorabehera baten berri, eta orobat eskaintzen dugu jakinarazitako gorabeherari buruzko informazio eta jarraipenerako sarbidea.
- Modulu berri bat ezarri dugu, enpresek errazago eskatu ahal izan dezaten prebentziorako Bonus pizgarria. Hain zuzen ere, modulu berri honen bidez online egin daiteke eskaria, dokumentuak digitalki sinatuz eta dokumentazioa paperean aurkeztu beharrik gabe. Gainera, eskariaren egoerari buruzko informazioa emateko sistema batez hornituta dago.



Enpresentzako APParen zerbitzuak hobetzea

APP bat diseinatu dugu gure enpresa bazkideentzat, zeinaren bidez egin baititzakete gure extranetaren bidez egin daitezkeen izapide berberak. Edonondik eta modu errazean, honako hauek egiteko bidea ematen du APPak:

- Botikinak eskatu, eta eskaria zer egoeratan dagoen une oro ikusi.
- Asistentzia parteak bete eta bidali.
- Bazkide egiaztagiria eskatu.
- Baja eragin duten nahiz ez duten istripuetan izapidetzeko dauden delta parteak bistaratu.
- Kenkariak kontsultatu, enplegatuko kenkariak zehatz-mehatz ikusteko aukera.
- Gestore pertsonala izatea, telefonoz nahiz posta elektronikoz harekin harremanetan jarri eta zalantzak argitzea.
- Mutualiaren zentroen sareari buruzko informazioa bilatu.
- Aginte koadroa kontsultatu, enpresako absentzien eta lan istripuen adierazleak ikusteko, kontingentzia profesionalak nahiz kontingentzia arruntak barne direla; denbora errealeko datuekin eguneratzen da.



Langileen APParen zerbitzuak hobetzea

Mutualia gure babespeko langileen APPa modernizatzen ari da. APPak honako funtzionaltasun hauek eskaintzen dizkie, besteak beste:

- Jasotako prestazio ekonomikoen bulego birtuala:
- Espedientea ireki zaion edozein kontingentziarengatik hilero egin zaizkion kobrantzak bistaratu ahal izango ditu langileak.
- Prestazioak eskatzeko inprimakiak bete ahal izango ditu, dokumentua sinatu eta postaz bidaltzeko, izapidea osatzeko beharrezko dituen dokumentuak atxikita.
- Osasun informaziorako sarbidea:
- Jasotako osasun asistentzietarako sarbidea.
- Jasotzeko dituen osasun asistentzietarako sarbidea.
- Hitzorduak SMS bidez gogoraraztea.
- Gure zentroei buruzko informazioa eta haien kokalekua, ibilbidea bistaratzeko aukera ematen duten mapekin.
- Hitzordua mugikorreko egutegiarekin sinkronizatzeko eta hitzordua gogorarazteko alarma sortzeko aukera.
- APPra ezagutza biometriko bidez sartzeko aukera (hatz markaren edo aurpegi ezagutzaren bidez).
- Mediku egiaztagiria eskatzea eta mugikorrean jasotzea.
- Mediku txostena eskatzea eta mugikorrean jasotzea.
- Tele-errehabilitazioa egitea, bideoen laguntzaz, fisioterapeutak jarraipena eginez betiere.
- Erradiografiak mugikorrean ikustea.
- Medikuak agindutako botikak kontsultatzea, botikaren izena, hura hartu behar duen denbora eta agindutako dosia ikusteko moduan.



Prestazio guztiak webgunearen bidez eskatzeko bidea erraztea

Langile autonomoen jarduera eteteagatiko prestazioa eskuratzeko betebeharrak betetzen direla errazago egiaztatzeko, 2018an erabilgarritasun berri bat txertatu dugu Mutualiaren webgunean: autonomoen kalkulagailua. Norbere konturako langileen kolektiboaren mesederako erabilgarritasun horren bidez, aukera izango dute egiaztatzeko prestaziorako eskubidea ematen duen denbora epea kotizatuta duten, baita prestazioa ordainduz gero zer zenbateko legokiekeen ere, beeren kotizazio oinarrien zenbatekoaren eta familia egoeraren arabera

Prestazio ekonomiko bakoitzerako informazio protokolo bat ezartzea

Mutualian, prestazioen araberrako hainbat lan talde abian jarri dira, prestazio bakoitza nola hobetu, egokitu eta estandarizatu aztertzeko. Horretarako, telefono bidezko arretarako gidak diseinatu dira, informazio osoa, elebiduna eta berdina emateko hasierako kontsulta guztietan, aldi baterako ezintasunari buruzkoetan, haurdunaldiko arriskuei eta edoskitze naturalari buruzkoetan, minbizia edo beste gaixotasun larri bat duten adingabeen zaintzarako prestazioei buruzkoetan nahiz langile autonomoen jarduera eteteagatiko prestazioari buruzkoetan.

Lan istripuetatik eta gaixotasun profesionaletatik eratorritako prestazioak jasotzen dituzten pertsonen idatziz emandako informazioaren kalitatea hobetzeari dagokionez, 2018an informazio triptiko bat diseinatu eta prestatu da, eta aurten izango dute gure bezeroek eskuragarri, zentro guztietan.

Ezintasun, heriotza eta biziraupeneko prestazioei dagokienez, berrazterketa sakona egin da ezintasunaren ondorengo baliabide soziolaboralei buruzko eta hildako pertsonen familientzako gidetan, prestazio horiek nola kalkulatu diren eta zer-nolako fiskalitatea duten azaltzeko eta Mutualiak eskaintzen dizkien prestazio sozial guztiei buruzko informazioa emateko. Prestazio horiek auzibidez aitortzen diren kasuetara hedatu da gure komunikazio esparrua.

Laneko segurtasuna, osasuna eta ongizatea sustatzea

Prebentzioaren kultura sustatzea, bonus pizgarriaren kudeaketa eredu proaktibo berriaren bidez

2018ko apirilaren 15etik maiatzaren 31ra zabalik egon zen Bonus pizgarria eskatzeko epea. 3.365 eskari aurkeztu ziren, 2017, 2017-2016, 2017-2015 eta 2017-2014 behaketa aldiei zegozkienak. Eskari horietatik abiatuta, 2.859 proposamen txosten igorri zizkion Mutuالياك Gizarte Segurantzaren Antolaketako Zuzendaritza Orokorrari (GSAZO), zeinak hartzen zuten pizgarrien 4.600.000 €-ko zenbateko estimatua. Txosten horiek 2019an ebatziko direnez, uste izatekoa da enpresek dagokion aldiko KPko kuoten % 7,3 inguru berreskuratuko dutela, batez beste.

Bestalde, 2018ko ekitaldian, 2017an 2016, 2015-2016, 2014-2016 eta 2013-2016 behaketa aldiei aurkeztutako eskariak ebatzi ditu GSAZOk. 146 enpresari aitortu die pizgarriako eskubidea (enpresen % 82,5), 1.743.568 €-ko zenbatekoa; hortaz, KP kuotetan ordaindutakoaren % 7,8 berreskuratu dute, batez beste. Aldiz, 13 eskari utzi dira bertan behera (% 7,3), ez zituztelako betetzen pizgarriak eskuratzeko baldintzak, eta horietatik 6k ezarri dute gora jotzeko errekurtsua.

Ikus daitekeenez, arautegi berriarekin, zeinaren helburua baita Bonusa eskatzeko izapidea erraztea eta sinplifikatzea, eta Mutuالياك enpresentzako pizgarriak ezagutzera emateko egindako dilbulgazio lanarekin (foroa, jardunaldiak, mailinga, etab.), 2018an nabarmen egin du gora eskarien kopuruak –177tik 3.365era (% 1.800)– eta gora egin du, halaber, pizgarrien estimazioak –2 bider eta erdi handiagoa da orain, gutxi gorabehera–.

Gainera, eskarien bolumen handia dela medio, horiek kudeatzeko eta proposamen txostenak dagokien epeetan eman ahal izateko, 2017an abian jarritako Bonus aplikatiboa garatzen eta hobetzen jarraitu behar izan dugu; bide horretan egindako lanari esker, eskaria bide telematikoetatik bete eta aurkez daiteke orain.

Bonus kanpaina*	2017	2018
	2016 2015-2016 2014-2016 2013-2016	2017 2017-2016 2017-2015 2017-2014
Behaketa aldia		
Eskarien kopurua	164	3.365
Aldeko ebazpena izan dutenen kopurua	147	GSAZOn eba- zpenaren zain
Kontrako ebazpena izan dutenen kopurua	13	
Egoera	Pizgarria ordainduta Gora jotzeko errekurtsua ebazteke	
Ordaindutako pizgarria	1.743.568 €	4.600.000 €**
* 2018/12/31n		
** Estimazioa		

Bezero tipología bakoitzari egokiturik diseinatzea zerbitzua

Humanizazio Plana ezartzea

Humanizazio Planak “Osasun asistentzia humanizatzeko plana” du oinarri; hain zuzen ere, hortxe definituta daude Mutuالياك asistentzia zentroetan eta kliniketan osasun asistentziaren humanizazioa sustatzeko lan ildoak. Ematen dugun arretari balioa atxikitze konpromiso aktiboa adierazten du; bide orri bat da, erabiltzaileak hautemandako kalitatearen bidez Mutuالياك kalitatean erreferente gisa sendotzeko, pertsonari osasun asistentzian ahalik eta esperientzia atseginena eskainiz; pertsonarekiko arretaren kultura bultzatuz, patologiarekiko arretaren gaintetik (alegia, erabiltzailea pertsona dela kontuan hartuz, gaixoa dela kontua hartu ordez), gure pazienteei tratu “berdingabe eta pertsonala” jasotzen dutela sentiaraziz.

- Humanizazio Batzordea sortzea, osasun asistentzia humanizatuaren alderdi guztiak sustatzeaz, bultzatzeaz, hobetzeaz eta errazteaz ardura dadin, ekintzak –batzuk dagoeneko ezarriak– sendotzeko estrategiak garatuz eta humanizazio planean jasotako ekintza berriak landuz, honako hiru estrategia hauetan oinarriturik:

- Humanizazio kultura, 4 jarduera ildok osatua

Pertsonari begirako lidergoa
Humanizazioari begirako gaitasunetan trebatzea
Osasun arloko profesionalak, eragile aktiboak
Erabiltzailea/pazientea ahalduntzea

- Arreta eta informazioa hobetzea

Arreta pertsonalizatua eskaintzeko ekintzak
Informazioa eta komunikazioa hobetzeko ekintzak, erabakiak hartzeko autonomia eta errespetua bermatzeko.

- Azpiegiturak eta erosotasuna

Osasun arlo guztian estilo koherente eta komun bat izateagatik nabarmendu nahi dugu, gure erabiltzaileekiko errespetua aditzera emateko, pertsona ardatz duen arreta landuz betiere. Eta ahal den neurrian saihestuz deshumanizazioaren, teknifikazioaren, langileak txandakatzearen, txandakako lanaren, profesionalak eta pazienteak bereizten dituzten egitureen beren ondorio negatiboak.

2 talde fokal antolatu dira, humanizazio, intimitate, tratu eta igurikapenekin loturiko alderdiak aztertze-ko; bat, ebakuntza egin zaien eta errehabilitazio tratamendua behar izan duten pazienteekin, eta bestea, pazienteen senideekin.

Zenbait proiektu sustatu dira Balioak Bizi sarien bidez -esaterako, Zure Ondoan, Educator, Fisioa Etxean, Mutualia On, Biblioterapia-, eta horietako batzuk martxan dira, dagoeneko.

Mutualiak bat egin du Sueñon proiektuarekin. Karlos III.a Osasun Institutuko Osasun Zaintzen ikerketa unitateko lan talde batek sortu du proiektua, erietxean ingresatutako pertsonen loaldia errazteko eta zaintzeko xedez. Erakunde gisa bat egin dugu proiektu horrekin, eta konpromisoa hartu dugu gure bi kliniketan haren xedearekin bat datozen ekintzak sustatzeko eta ezartzeko. Era berean, 2018an, pazientearen laguntzaileei begirako ekintzak ere antolatu ditugu.

Mutualiak Loaren Munduko Egunean parte hartu du 2018an, eta, aldi berean, proiektu honen berri eman du antolakundean, saio klinikoen eta triptikoen bidez. Informazioa igorri die, halaber, paziente eta senideei, loaldi indarberritzaileak osasunari dakarzkion onurez jabe daitezen.

Proiektu horri erantzuteko, honako neurri hauek hartu dira 23:00etatik 07:00etara:

- Ezinbesteko ez diren argi guztiak itzali (jenderik ez dabilen korridore, areto, biltegi, bulego, logela, komun eta abarretan).
- Logeletako ateak itxi, kanpoko argiek trabarik ez egiteko.
- Antifazak eskaini.
- Geletan edo gela inguruetan ez hitz egin.
- Orga eta gainerako gailuen gurpilek kirrinka egiten badute, aldatu.
- Langileen, pazienteen eta senideen mugikorren bolumena jaitsi 23:00etatik aurrera.
- Telebista itzalita eduki 23:00etatik aurrera, edo banakako logelan egonez gero, haririk gabeko entzungailuak erabili, zarata murrizteko.
- Belarri babesgarriak erabili.
- Musika lasaia.
- Haririk gabeko entzungailuak eskaini.
- Pazienteei afalondoko otordua eskaini 22:00etako errondan.
- Laguntzaileari aukera eman libre dagoen ohean lo egiteko; klinikaren erabileraren eta dagokion plantaren arabera pazienteak banakako logeletan sartzeko ahalegina egin, senideak bertan lo egin ahal izan dezan, hala eskatuz gero.

Mutualiaren zentro guztietan begizta magnetikoa ezarri da, entzumen ezintasuna duten pertsonetikiko komunikazioa errazteko.

Pakea Klinikan “H” aretoa sortu da. Pazientearen eta ingurunearen arreta humanizatzeko dinamika horri jarraituz antolatu da gune berria Pakea klinikako erietxeratze plantan: itxaron gelaren orde, egongela bat ezarri da, lan mahaiez, atsedeteko besaulkiez, janaria berotzeko mikrouhin labeaz, Internetera konektatutako ordenagailu eramangarriaz, telebistaz eta abarrez hornitua.

Helburua da behin-behineko etxe bat eskaintzea, “egongela” goxo bat, senideek eta pazienteek txoko eroso, atsegin eta goxo bat izan dezaten.

Gune hau, beraz, ez da ohiko itxarongela baten modukoa; gehiago itxuratzen du etxe bateko egongela, eta, halaxe, baditu irakurtzeko gune bat, aisiarakoa, lanerakoa, etab. Irakurgaiak eta material informatikoa ditu, eta pazientearen edo haren senideen behar espiritualei erantzuteko gune bakartu modura ere erabil daiteke.

Osasun Asistentzia Humanizatzeko Espainiako Elkarteak proposatu du izena, H ESPAZIOA, zeina adieraz baitaiteke bere horretan nahiz H bat eratuz lotutako bi eskuren bidez humanizazioaren kontzeptua iradokitzen duen osaturiko anagrama batez.

Instalazioak hobetzeko eta egokitzeke plana lantzea eta zerbitzuak behar bezala ematen direla bermatzeko eta horiek hobetzeko beharrezko teknologia eta ekipamenduak ezartzea

Mutualiak askotariko hobekuntzak egin ditu bere instalazioetan, bai barne bezeroari begira bai kanpo bezeroari begira. Aipatzekoak dira, besteak beste:

- Santurtziko Pazientearen Arretako arloan irisgarritasuna hobetzeko berrikuntza.
- Azkoitian, asistentzia zentro berria eraikitzeke prestakuntza eta obren hasiera. Zentro horretan, X izpien gela bat ezarriko da, gure pazienteei zerbitzu ezin hobe eskaintzeko.
- Basauri eta Santurtziko zentroetan irisgarritasun araudia betetzeko hobekuntza lanak.

Irisgarritasun Ziurtagiriari dagokionez, 2017ko ildo berari jarraitu diogu, eta 10 zentrok lortu zute zirurtagiria (EHO - Gasteiz, Azkoitia, Bergara, Camino, Irun, Ludio, Santurtzi, Zamudio, Ma-dril eta Eibar).

Gainera, zenbait hobekuntza egin dira energia eraginkortasunaren arloan:

- Kontadoreak ezarri dira Pakea Klinikan, 2. fasea.
- Pakeako kontadoreak BMSri konektatu zaizkio.
- Eibarko kontadoreak BMSri konektatu zaizkio.
- Ur ponpa konbentzionalen orde elektronikoak ezarri dira.
- Kontadoreak ezarri dira Henaon.
- Kontadoreak ezarri dira Pakea Klinikan, 2. fasea.
- Pakeako kontadoreak BMSri konektatu zaizkio.
- Eibarko kontadoreak BMSri konektatu zaizkio.
- Ur ponpa elektronikoak ezarri dira ponpa konbentzionalen orde.
- Kontadoreak ezarri dira Henaon.

Hondakinak

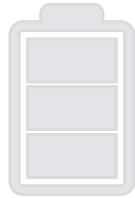


Kontsumoak	2017	2018
Papera eta kartoia	11.497	10.301,22
kg/pertsona	17,08	15,85
Tonerra	958	1.137
kg/pertsona	1,42	1,75

Hondakinak	2017	2018
Papera eta kartoia	15.753	21.348
kg/pertsona	23,41	32,84
Tonerra	3.846	3.693,25
kg/pertsona	5,72	5,68
Luminariak	68,31	124,94
kg/pertsona	0,00045	0,0008
Pilak*	125,65	298,49
kg/pertsona	0,00083	0,002
Plastikoa	2.030	1.669
kg/pertsona	3,02	2,75
Biosanitario kutsatuak, kg	2.051	2.062,35
kg/kontsulta	0,013	0,01
Baztertutako botikak, kg	186	218,3
kg/kontsulta	0,0012	0,001

* * Mutualan erabilitako pilak eta gure bilketa puntuetan erabiltzaileek utzitakoak Pertsonak:
2018/12/31n Mutualan lanean ari ziren langileak: 662
Kontsultak: Hasierakoa, ondorengoak eta ebakuntzak

Energia



Energia mota eta jatorria:

Elektrikoa: Energia Berdea % 100

Termikoa: Biomasa % 32,15

Gas naturala % 67,85 Elektrizitateari eta gasari buruz lortutako datuak konpainia hornitzaileen faktoretatik aterata daude

Kontsumoa, GJ	2017	2018
Elektrikoa	9.291,32	9.114,06
Gas Naturala	5.748,25	3.927,53
Gasolioa (busa)	96,04	101,60
Biomasa	1.615,54	1.860,76
Kogenerazioa	25,95	11,81

Elektrikoa (GJ)			Elektrikoa (GJ)	
	2017	2018	2017	2018
Administrazio zentroak	1.272	2.135	218	181,31
Zentro periferikoak	1.455	1.421	99	104
Klinikak	6.564	6.456	5.376	5.502

Hura



Ur bilketak, iturriaren arabera (udaleko ur honidura)	2017	2018
Hura	10.087 m3	10.773 m3

Ofrecer asesoría jurídica de alta calidad

Mutualia ofrece también la posibilidad de contar con el asesoramiento de sus servicios jurídicos, Es un servicio muy bien valorado y con estos indicadores:

Consultas jurídicas	2018
Nº de consultas tramitadas	270
Plazo medio días en contestación	5,94

Resoluciones recibidas sobre determinación de contingencia de AT y EP del Instituto Nacional de la Seguridad Social	2018
Accidente de Trabajo (AT)	258
Enfermedad Porfesional (EP)	34
Enfermedad Común	585
TOTAL	877

Resoluciones recibidas sobre Incapacidad, Muerte y Supervivencia (IMS)	2018
Accidente de Trabajo (AT)	100
Enfermedad Porfesional (EP)	29
TOTAL	129

Sentencias notificadas sobre determinación de contingencia/IMS y varios	2018
TOTAL	541

Participación en Foros: Hemos participado como ponentes en:

- Colegio de Graduados Sociales de Vitoria (Procedimientos judiciales de la Seguridad Social)
- CEBEK (no IPT / no aptitud laboral)
- Congreso internacional de Seguridad y Salud Laboral
- Jornada de Compliance Penal y del Reglamento General de Protección de Datos para la Dirección de Mutualia

Mutualiak MutuaLEX argitalpen digitala plazaratzen du, zeinetan biltzen baita Gizarte Segurantzaren alderdi orori buruzko informazio juridiko adierazgarriena. Zuzenean igortzen diegu harpide diren enpresa eta aholkularitza bulego lankideei, eta gure webgunean ere argitara ematen dugu. MutuaLEX argitalpe-naren bi bertsio ditugu:

- Asteko MutuaLEX: Astero plazaratzen da, eta gure eremuko buletinetan argitaratutako interes orokorreko xedapenen nahiz hitzarmen kolektiboen berri ematen du (BOE, EHAA, BAO, ALHAO, GAO, EBAO)
- MutuaLEX berezia: Hileroko maiztasuna du, eta Gizarte Segurantzaren esparruko esangura be-reziko epai baten analisia eskaintzen du, baita intereseko kontsulta bati emandako erantzuna ere.

Horrez gainera, Mutualiaren zerbitzu juridikoek lankidetzan dihardute “Mutualia i” aldizkari digitalarekin; hilero aldizkari horretarako artikulua juridiko bat idazten dute, hain zuzen.



Bezeroak

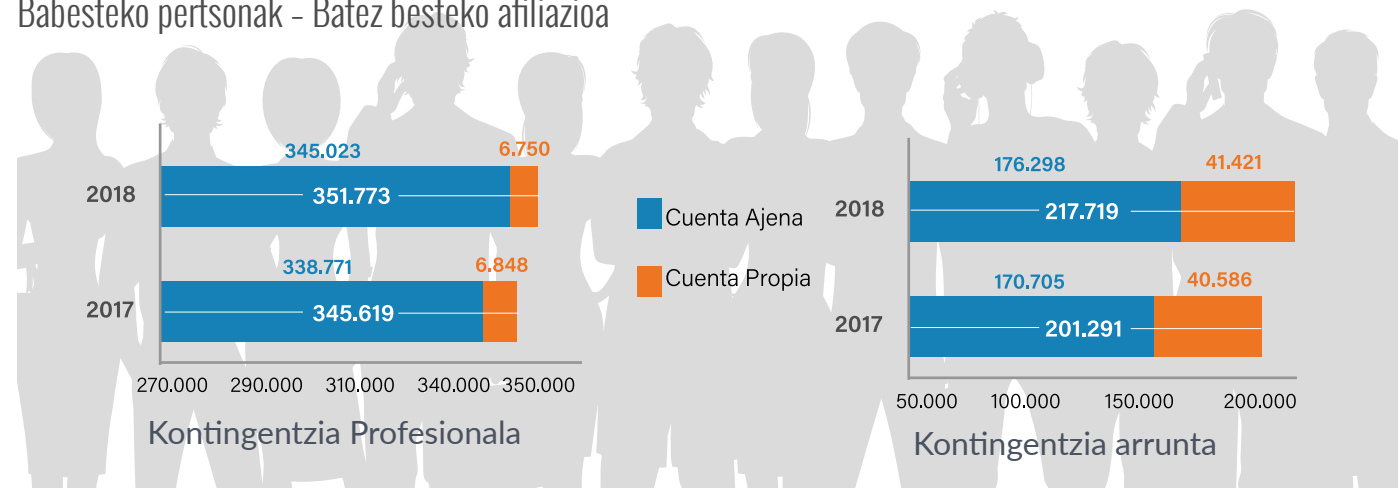


Bezeroen esparrua

Mutualiaren erronka da erreferentziako mutualitatea izatea EAEn.



Babesteko pertsonak - Batez besteko afiliazioa



Personas beneficiarias



Gogobetetze inkestak Asistentzia

Osasunaren zaintzan erreferentziazko mutualitatea izateko gure ikuspegiari erantzunez, urtez urte ahalegintzen gara gure asistentzia prozesua hobetzen, punta-puntako zerbitzuak emanez, gaitasun handiko profesionalak bilduz, prozedura eta jardura protokoloak definituz eta ezarriz, eta diagnostikorako eta asistentziarako teknologia eta ekipamendu egokiak erabiliz. 2018an zehar, hainbat urrats egin ditugu bide horretan, lagungarri izan direnak, zalantzarik gabe, gure pazienteen aitortza lortzeko eta osasun asistentziako gure adierazle nagusiak betetzeko erronka estrategikoa lortzeko::

Gogobetetze Maila Orokorra

	2017	2018
Kontingentzia profesionala	8,52	8,57
Kontingentzia arrunta	7,95	8,49
GUZTIRA	8,50	8,57

Gure pazienteen % 95,85ek diete gogobeteta edo oso gogobeteta daudea

Gomendio Indize Garbia (GIG).

Puntuazio erreala kalkulatzeko, arbuioa adierazi duten bezeroen ehunekoa (0-6 arteko puntuazioa) kentzen zaio sostengua adierazi duten bezeroen ehunekoari (9 eta 10 puntuazioak). Bezero pasiboak (7 eta 8 puntuazioak) ez dira aintzat hartzen azken kalkulurako. Horrek -100 eta 100 arteko puntuazio bat ematen du: puntuazioa, alegia. Eraitza honetan, Mutuarian inkesta egin zaien pertsona guztien iritzia aintzat hartu da.



Kexak/Erreklamazioak/Iradokizunak/Esker emateak

44 esker emate eta 400 kexa jaso ditugu.

Kexak eta erreklamazioak	2018
Bizkaia	276
Gipuzkoa	64
Araba	56
Besteren bitartekoak	4
GUZTIRA	400

Kopuru horrek 10.000 osasun ekintzako 26,10eko ERREKLAMAZIO INDIZEA adierazten du, osasun ekintzat hartuta larrialdi, kontsulta, erietxeratze eta ebakuntzen multzoa.

Gaiak	2018
Desadostasuna kontingentziaren kalifikazioarekin	119
Desadostasuna altarekin	97
Desadostasuna tratuarekin	55
Osasun asistentzia desegokia	38
Osasun asistentzia. Mediku txostena	22
Bestelakoak	19
Osasun asistentzia. Tratamenduarekiko desadostasuna	16
Osasun asistentzia. Diagnostikoa	9
Garraioa	7
Osasun asistentzia. Emandako arreta berandutzea	6
Kalte-galerengatiko ondarezkoak	5
REL	4
Instalazioak	3
GUZTIRA	400

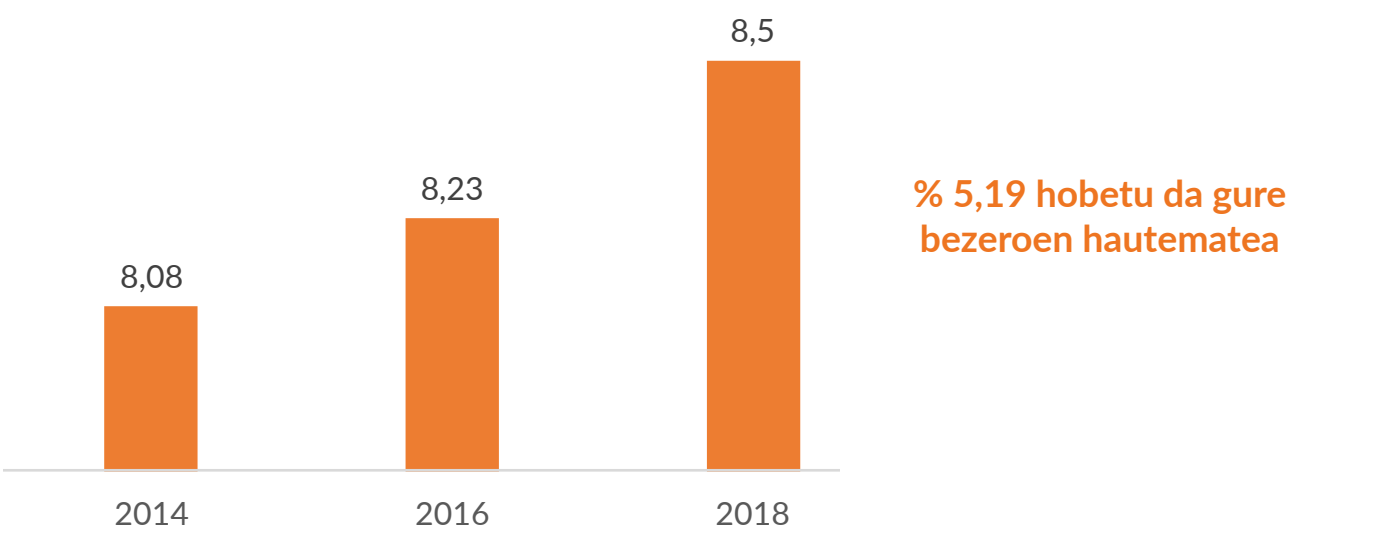
Gogobetetasun inkestak

Prestazioak

Gure zerbitzuei buruzko telefono bidezko inkestak egiten dizkiegu gure prestazioen onuradun diren pertsoneri, bi urtean behin, gure bezeroen (askotariko egoerak direla medio lan jardueraren prestazio ekonomiko subsidarioa behar duten langileak) hautematea ebaluatzeko.

Galdetegian, gure profesionalek egindako lanari buruzko gogobetetze maila adierazteko eskatzen zaie, honako alderdi hauei dagokienez, besteak beste: prestazio eskaria gauzatzeko eskatu eta jasotako informazioa, zalantzak argitzeko eraginkortasuna, eskaria izapidetzeko behar izandako denbora, prestazioak arin eta epean ordaintzen diren, urtero planifikatu eta webgunean aditzera ematen diren ordainketa datekiko konpromisoarekin bat etorrita, gure instalazioak eta tratu pertsonala eta jasotako laguntza.

Prestazioen arloak ematen duen zerbitzuarekiko gogobetetze maila orokorra hobetuz joan da azken duteetan; hain zuzen ere, 10etik 8,08koa izan zen 2013ko ekitaldian, eta 10etik 8,50koa, aldiz, 2017an gure zerbitzua erabili eta inkesta 2018. urtean egin zaien bezeroen artean



Mutualiarekin kontingentzia profesionaletatik eratorritako prestazioren bat (aldi baterako ezintasuna, haurdunaldiko arriskua edo edoskitze naturala, arrastoak edo heriotza eta minbiziak edo beste gaixotasun larri batek jotako adingabeen zaintza) kudeatu duten pertsonen % 90ek dio gogobeteta edo oso gogobeteta daudela prestazio ekonomikoen arloaren lanarekin, etaa “bikaintasunaren” maila adierazten du horrek, estandar estatistikoen arabera.

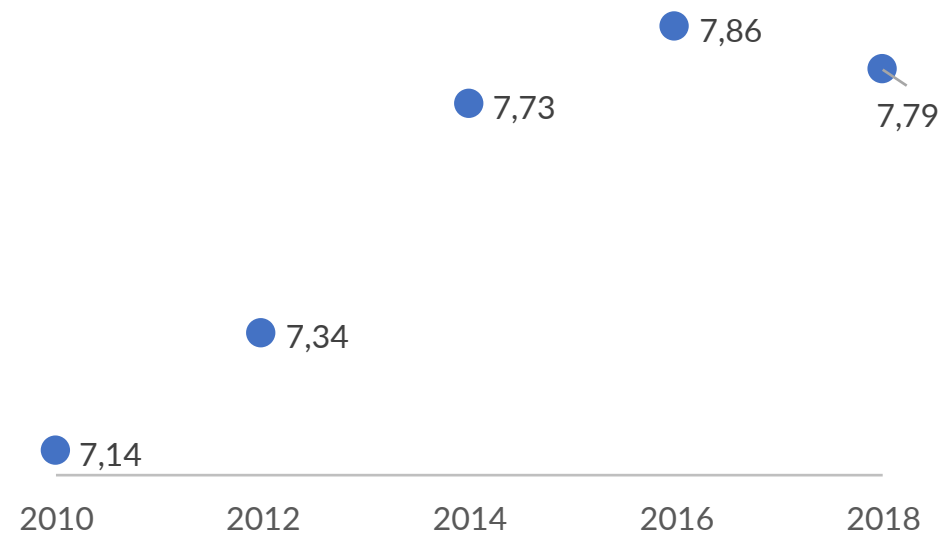
Hobera egin du gure bezeroen hautemateak, zeinak baitiote gure zerbitzua gomendatuko luketela; hain zuzen ere, gora egin du inkesta egin zaien pertsonen gomendio indize garbiaren ehunekoak. 2015ean, % 36 eta % 42 emaitzak lortu ziren, kontingentzia arrunt eta profesionaltatik eratorritako prestazioen kudeaketan, eta %48 eta % 44, hurrenez hurren, 2018an; eta % 77 eta %74, gainera, bereziki larriak diren prestazioetan, hala nola heriotzatik eratorrietan eta minbiziak edo beste gaixotasun larri batek jotako adingabeen zaintzakoetan. Hortaz, fruituak eman dituzte egoera zail edo dolu egoera horietan izapideak egiteko eta laguntza emateko ardura duten izapidegileei baliabideak eskaintzeko aurreko urteetan egindako prestakuntza jarduerak.

Enpresak/aholkularitza bulegoak

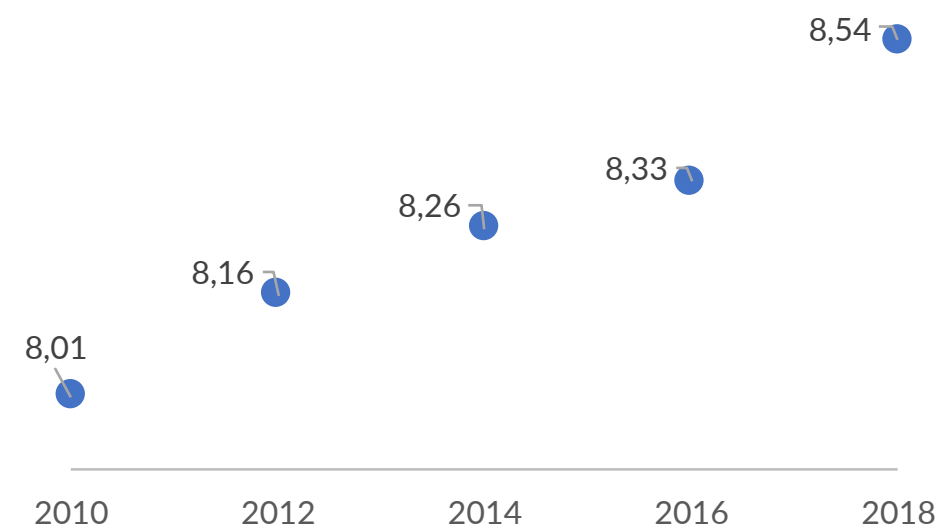
2018an, kanpoko enpresa independente baten egin dizkiegu biurteko gogobetetasun inkestak enpresa bazkideku eta aholkularitza bulego lankideei. Emaitzen analisiak erakutsi duenez, enpresen eta aholkularitza bulegoen gogobetetzea oso altua da Mutualiaren izapideei dagokienez

Enpresen batez besteko nota: 10etik 7,79; Aholkularitza bulegoena: 10 etik 8,54

Enpresak



Aholkularitza bulegoak



“Zure osasunarekin eta bizi kalitatearekin konprometituta gaude”



GRI adierazleak eta
testuingurua

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialde a	2018	Munduko Hiltzarmena	GJH
KATEGORIA: EKONOMIA					
Alderdia: Jarduera ekonomikoa					
G4-EC1	Sortutako eta banatutako zuzeneko balio ekonomikoa	162	12.010.122,11€		2. Gosea 0
					5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-EC2	Klima aldaketaren ondorio ekonomikoak eta klima aldaketak erakundearen jardueretarako dakartzan bestelako arriskuak eta aukerak.	162	Egiten dugun jarduera mota dela-eta, ez da beharrezko jo klima aldaketari buruzko jarduerarik egitea	7 eta 10. printzipioak	13. Klimaren aldeko ekintza
G4-EC3	Prestazio planaren ondorioz erakundeari dagozkion obligazioen estaldura	162	1.626.071,53 €		
G4-EC4	Gobernuko erakundeek emandako laguntza ekonomikoak	162	0		
Alderdia: Presentzia merkatuan					
G4-EC5	Hasierako soldataren – sexuaren arabera banatuta– eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	162	% 32 handiagoa (Mutualiako gutxieneko soldata) Ez dago sexuen arabeko alderik.		1.Pobreziaren amaiera
					5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-EC6	Tokiko komunitateetako goi mailako zuzendarien ehunekoa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	162	%100	2. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkundera
Alderdia: Zeharkako ondorio ekonmikoak					
G4-EC7	Inbertsioen garapena eta inpaktua azpiegiturretan eta zerbitzu motetan.	204 211			2. Gosea 0
					5. Genero berdintasuna
					7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
					9. Industria, berrikuntza eta azpiegitura
					11. Hiri eta komunitate iraunkorrak

ARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
riazko oinarrizko edukiak		Orrialde a	2018	Munduk o Hltzarm ena	GJH
TEGORIA: EKONOMIA					
berdia: Jarduera ekonomikoa					
4-EC8	Zeharkako inpaktu ekonomiko adierazgarriak eta horien hedadura.	204 211			1. Pobreziaren amaiera
					2. Gosea 0
					3. Osasuna eta ongizatea
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
					10. Berdintasunik eza murriztea
					17. Helburuak lortzeko aliantzak
berdia: Eskuratze jarduerak					
4-EC9	Eragiketa adierazgarriak egiten diren tokietan, gastuetatik bertako hornitzaileei dagokien ehunekoa.	163	Bertako hornitzaileak dira % 51,25	6	12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: Materialak					
G4-EN1	Materialak, pisu edo bolumenaren arabera	148		8 eta 9	8. Taxuzko lana eta hazkundera.
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak.
G4-EN2	Erabilitako materialetatik material birziklatuei dagokien ehunekoa	164	% 100 paper birbaltzagarrria (folioak)	8 eta 9. printzipioak	8. Taxuzko lana eta hazkundera. 12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
			Pazienteei ematen zaizkien poltsen % 100 patataz egindakoak dira		
Alderdia: Energia					
G4-EN3	Barneko energia kontsumoa (GJ)	149	Elektrizitatea: 9.114,06 GJ Gasa:3.927,53 GJ Gasolia:101,60 GJ Biomasa:1.860,76 GJ Kogenerazioa:11,81 GJ Guztira: 15.015,75 GJ	8 eta 9. printzipioak	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					13. Klimaren aldeko ekintza
G4-EN4	Kanpoko energia kontsumoa	149	0	8 eta 9	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					13. Klimaren aldeko ekintza

Berariazko oinarritzko edukiak			Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA						
Alderdia: Materialak						
G4-EN5	Energia intentsitatea (GJ/pertsona) * Lanaldi osoa duen langile taldea, batez beste: 595	165	Elektrizitatea 9.291,32Termikoa 5.804,17Gasolia 96,04 Energi, guztira: 15.191,53	8 eta 9. printzipioak	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea	
					8. Taxuzko lana eta hazkundera	
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	
					13. Klimaren aldeko ekintza	
G4-EN6	Energia kontsumoa murriztea * Oinarri urtea, 2013	165	Elektrikoa, urtearekiko: 2017: % 1,91 Termikoa, urtearekiko: 2017: %+33,07	8 eta 9. printzipioak	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea	
					8. Taxuzko lana eta hazkundera	
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	
					13. Klimaren aldeko ekintza	
G4- EN7	Produktu eta zerbitzuen energia eskakizunak murriztea	147		8 eta 9. printzipioak	7. Energia merkea eta ez-kutsatzailea	
					8. Taxuzko lana eta hazkundera	
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	
					13. Klimaren aldeko ekintza	

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: Ura					
G4-EN8	Ur bilketa, guztira, iturriaren arabera	166	Udaleko ur hornidura 10.778 m3 %16,85eko igoera	8 eta 9. printzipi oak	6. Ur garbia eta saneamendua
G4-EN9	Ur bilketak nabarmen eragindako ur iturriak	166	0	8 eta 9. printzipio ak	6. Ur garbia eta saneamendua
G4-EN10	Birziklatu eta berrerabilitako uraren ehunekoa eta bolumena, guztira	166	0	8n eta 9. printzipi oak	6. Ur garbia eta saneamendua
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
Alderdia: Biodibertsitatea					
G4-EN11	Instalazio operativo propioak, alokatuak nahiz kudeatuak, guneei eta biodibertsitatearentzat balio handikoak diren babestu gabeko guneei atxikiak, era horretako guneei biltzen dituztenak edo era horretako guneei kokatuak	166	Jarduera motak ez dio eragiten	8. printzipioa	6. Ur garbia eta saneamendua
					14.Urpeko bizitza
					15. Lurreko ekosistemetako bizitza

Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJ>H
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: Ura					
G4-EN12	Eremu babestuen edo biodibertsitate balio handiko eremu ez babestuen biodibertsitatean jarduerak, produktuek eta zerbitzuek izandako inpaktu nabarmenen deskribapena	167	Jarduera motak ez dio eragiten	8. print zipio a	6. Ur garbia eta saneamendua
					14. Urpeko bizitza
					15.Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN13	Habitat babestuak edo berreskuratutak	167	Ez dago jarduerarik gunee natural babestuetan	8. print zipio a	6. Ur garbia eta saneamendua
					14. Urpeko bizitza
					15.Vida de ecosistemas terrestres
G4-EN14	IUCN-ren zerrenda gorrian eta estatuko babes zerrendetan dauden espezieak, habitata jardueren eraginpeko eremuetan dutenak, espeziearen desagertze arriskuaren arabera	167	Jarduera motak ez dio eragiten	8. print zipio a	6. Ur garbia eta saneamendua
					14. Urpeko bizitza
					15. Lurreko ekosistemetako bizitza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: Igorpenak					
G4-EN15	Berotegi efektuko gasen zuzeneko igorpenak (1 hedadura mailakoak) (tCO2eq)	168	Ez dugu daturik	7 eta 8. printzipioak	3. Osasuna eta ongizatea
					13. Klimaren aldeko ekintza
					15. Lurreko ekosistemeta ko bizitza
G4-EN16	Berotegi efektuko gasen zeharkako igorpenak, energia sortzean (2 hedadura mailakoak) (tCO2eq)	168		7 eta 8. printzipioak	3. Osasuna eta ongizatea
					13. Klimaren aldeko ekintza
					15. Lurreko ekosistemeta ko bizitza
G4-EN18	Berotegi efektuko gasen igorpenen intentsitatea (tCO2eq)	168		7 eta 8. printzipioak	13. Klimaren aldeko ekintza
					15. Lurreko ekosistemeta ko bizitza
G4-EN19	Berotegi efektuko gasen igorpenak murriztea (tCO2eq)	168		7 eta 8. printzipioak	13. Klimaren aldeko ekintza
					15. Lurreko ekosistemeta ko bizitza
G4-EN20	Ozonoa ahitzen duten substantzien igorpenak	168	0 Egiten dugun jarduera mota dela-eta, ez dugu substantzarik garraiatzen	7 eta 8. printzipioak	3. Osasuna eta ongizatea

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: Igorpenak					
G4-EN21	NOx, SOx eta atmoferara egiten diren bestelako igorpen adierazgarriak	169	Ez dira adierazgarriak. Igorpen bakarrk galdarako erregaia erretzearen ondoriozkoak dira.	7 eta 8. printzipioak	3. Osasuna eta ongizatea
					15. Lurreko ekosistemetako bizitza
Alderdia: efluenteak eta hondakinak					
G4-EN22	Ur isuria, guztira, kalitatearen eta norakoaren arabera	169	Uri suri bakarra saneamendu sareko kolektorerara isuritako ur sanitarioa da	7 eta 8. printzipioak	3. Osasuna eta ongizatea
					6. Ur garbia eta saneamendua
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					14. Urpeko bizitza
G4-EN23	Hondakinen pisua, guztira, hondakin motaren eta tratamendu metodoaren arabera	148		7 eta 8. printzipioak	3. Osasuna eta ongizatea
					6.Ur garbia eta saneamendua
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
G4-EN24	Isuri adierazgarrien kopurua eta bolumena, guztira.	169	0	7. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					14. Urpeko bizitza
					15. Lurreko ekosistemetako bizitza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: efluenteak eta hondakinak					
G4-EN25	Basileako Hitzarmenaren I., II., III. eta VIII. eranskinetan arris-kutsutzat jotako eta garraiatutako, inportatutako, esportatutako edo tratatutako hondakinen pisua, eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa.	170	0	7. printzipioa	3. Osasuna eta ongizatea
			Egiten dugun jarduera mota dela-eta, ez dugu hondakinik garraiatzen		6. Ur garbia eta saneamendua
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
G4-EN26	Erakundetik datozen isuriek eta igorpenek nabarmen eragindako ur masen eta atxikitako habitaten identifikazioa, tamaina, babes egoera eta biodibertsitatearen aldetik duten balioa.	170	0	8 eta 9. printzipioak	6. Ur garbia eta saneamendua
					14. Urpeko bizitza
					15. Lurreko ekosistemetako bizitza

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Alderdia: Produktuak eta zerbitzuak					
G4-EN27	Produktuen eta zerbitzuen ingurumen inpaktua arintzea.	147		7, 8 eta 9. printzipioak	6. Ur garbia eta saneamendua
					8. Taxuzko lana eta hazkundea
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					13. Klimaren aldeko ekintza
					15. Lurreko ekosistemetako bizitza
G4-EN28	Saldutako produktuetatik eta haien bilgarrien materialetatik bizitza erabilgarriaren amaieran birsortzen direnen ehunekoa, produktu-kategorien arabera.	171	0		8. Taxuzko lana eta hazkundea
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
Alderdia: Araudia betetzea					
G4-EN29	Ingurumen arloko legeak eta arauak ez betetzeagatik jasotako isun adierazgarrien zenbatekoa eta diruzkoak ez diren zehapenen kopurua.	171	2018an, Mutualiak ez du isunik izan ingurumenaren arloko araudia urratzeagatik.		16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak.

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: Garraioa					
G4-EN30	Erakundeak bere jardueretarako erabiltzen dituen produktuak eta bestelako ondasun eta materialak garraiatzean nahiz langileen garraioan sortutako ingurumen inpaktu esanguratsuak.	172	Mikrobusa: 2.972 l. % 8,48ko igoera, 2017arekin alderatuta		
					12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
					13. Klimaren aldeko ekintza
Alderdia: Orokorra					
G4-EN31	Ingurumeneko gastuak eta inbertsioak, banakatuta.	172	Guztira: 141.231,71 €	7,8 eta 9. printzipioak	7. Energia merkea eta ez-kutsakorra
			127.766,18 €A		9. Industria, berrikuntza eta azpiegitura
			Suitzalgailuak kentzea 13.319,99		12. Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak
			Hondakin sanitarioak 5.963,10		13. Klimaren aldeko ekintza
			Ekipo elektrikoak, eletronikoak 5.012,48		14. Urpeko bizitza
			Plastikoa eta kartoia 27.433,56		15. Lurreko ekosistemetako bizitza
			Hondakin EZ arriskutsuak 25.889,69		17. Helburuak lortzeko aliantzak
			Kirofanoen mantentzea E/10 889,73		
Pakea kirofanoen mantentzea6.204,98	Galdarak aldatzea 3.630,00				
Kudeaketa sistema 29.194,88					
Hondakin higienikoak 10.227,77					

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialde a	2018	Mund uko Hitza rmen a	GJH
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: Hornitzaileen ingurumen ebaluazioa					
G4-EN32	Ingurumen irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	173	% 100 Kontratu guztietan agertzen dira ingurumen arloko legedia betetzen dela eta ingurumenari kalte egiten ez dioten produktuak erabiltzen direla bermatzeko klausulak		
G4-EN33	Hornidura kateko ingurumen inpaktu negatibo adierazgarriak, errealak eta potentzialak, eta horiei buruzko neurriak.	173	0	7,8 eta 9. printzi pioak	
G4-EN34	Erreklamazio mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzitako ingurumen erreklamazioen kopurua.	173	2018an, Mutualiak ez du jaso ingurumenari buruzko erreklamaziorik		16. Bakea, justizia eta erakund e sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	G.IH
KATEGORIA: INGURUMENA					
Alderdia: Ingurumen erreklamazioetarako mekanismoak					
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: LAN JARDUERA ETA LAN DUINA					
Alderdia: Enplegua					
G4-LA1	Kontratazioen kopuru eta tasa eta langileen batez besteko txandaketa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera banakatuta.	70 73 174	Antzinasuna: 15,0'9 Batez besteko adina: 46,05 Txandaketa: % 1,54	6. printzipioa	5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-LA2	Lanaldi osoa egiten duten langileentzako gizarte prestazioak, aldi baterako edo lanaldi erdiko langileei eskaintzen ez zaizkienak, jardueraren kokaleku adierazgarrien arabera banakatuta.	74 75			8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-LA3	Amatasun edo aitatasun bajaran ostean lanera itzultzeko eta enpresarekiko atxikimenduari eusteko indizeak, sexuaren arabera banakatuta.	80 174	Amatasun edo aitatasun baja izan duten pertsona guztiek lotura dute oraindik Mutualiarekin.		5. Genero berdintasuna 8. Taxuzko lana eta hazkundera
Alderdia: Langileen eta zuzendaritzaren arteko harremanak					
G4-LA4	Aldaketa operatiboak aurretik abisatzeko gutxieneko epeak eta hitzarmen kolektiboetan horiek sartzeko aukera.	90	30 egun. Antolakundeak mutualitate aseguruen lan hitzarmen orokorrari jarraitzen dio, eta hitzarmen horretan jasota daude lan baldintzen aldaketak.	3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkundera

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	G J H
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: LAN JARDUERA ETA LAN DUINA					
Alderdia: Laneko osasuna eta segurtasuna					
G4-LA5	Zuzendaritzak eta langileek parte hartzen duten segurtasun eta osasun batzorde formaletan (laneko segurtasun eta osasun programak kontrolatu eta horiei buruzko aholkuak emateko sortutako batzordeak) ordezkaturik dauden langileen ehunekoa.	175	% 100 Laneko Segurtasun eta Osasuneko 3 Batzorde	3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-LA6	Lanaren ondoriozko lesio motak eta tasak, gaixotasun profesionalak, galdutako egunak, absentismoa eta lanari loturiko heriotzen kopurua, eskualdearen eta sexuaren arabera.	89			3. Osasuna eta ongizatea
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-LA7	Gaixotasunen intzidentzia edo arrisku handia duten lanbideetan diharduten langileak.	175	0		3. Osasuna eta ongizatea
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-LA8	Sindikatuak akordio formalak mailetan sartutako osasun eta segurtasun gaiak.	147	Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak estaliak, 38.1 artikularen arabera.	3. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
			Laneko segurtasun eta osasuneko gaien % 100		
Alderdia: Gaikuntza eta hezkuntza					
G4-LA9	Langile bakoitzaren trebakuntza orduen batez bestekoa, sexuaren eta lan kategoriaren arabera banakatuta.	86			4. Kalitatezko hezkuntza
					5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkundera

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: LAN JARDUERA ETA LAN DUINA					
Alderdia: Gaikuntza eta hezkuntza					
G4-LA10	Langileen enplegarritasuna eta haien karrera profesionalaren amaiera kudeatzeko laguntza sustatzen duten trebetasunak lantzeko eta etengabeko prestakuntzako programak.	77 85			8. Taxuzko lana eta hazkundera
G4-LA11	Jardun eta garapen profesionala erregulartasunez ebaluatzen zaien langileen ehunekoa, sexuaren eta lan kategoriaren arabera banakatuta.	176	Ez da aplkatzen, ez baitago karrera profesionalik.		5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
Alderdia: Dibertsitatea eta aukera berdintasuna					
G4-LA12	Gobernu organoen osaera eta langileen banaketa, adierazle hauen arabera: lanbide kategoria, sexua, adina, gutxiengo bateko kide izatea eta bestelako aniztasun adierazle batzuk.	24 35		1 eta 6. printzipioak	5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkunde ekonomikoa
Alderdia: Emakumeen eta gizonen arteko soldata berdintasuna					
G4-LA13	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarrizko soldaten arteko erlazioa, lan kategoriaren eta jardueraren kokaleku adierazgarrien arabera banakatuta.	73		1 eta 6. printzipioak	8. Taxuzko lana eta hazkundera
					10. Berdintasunik eza murriztea
Alderdia: Hornitzaileen laneko jardunbideen ebaluazioa					
G4-LA14	Laneko jardunbideei buruzko irizpideen arabera ebaluatutako hornitzaile berrien ehunekoa.	117	% 100	1,4,5 eta 6. printzipioak	5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
					16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: LAN JARDUERA ETA LAN DUINA					
Alderdia: Hornitzaileen laneko jardunbideen ebaluazioa					
G4-LA15	Hornidura kateko lan jardunbideen inpaktu negatibo adierazgarriak, errealak eta potentzialak, eta horri buruz hartutako neurriak.	177	0	1,4,5 eta 6 printzipioak	5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
					16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alderdia: Laneko jardunbideei buruzko erreklamazio mekanismoak					
G4-LA16	Lan jardunbideei buruz erreklamazio mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren erreklamazioen kopurua.	179	Barne kexak: 12	1,4,5 eta 6 printzipioak	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alderdia: Inbertsioa					
G4-HR1	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideen ikuspegitik aztergai izan diren inbertsio esanguratsuko kontratuen eta hitzarmenen kopurua eta ehunekoa.	179	% 0	1 eta 2. printzipioak	
G4-HR2	Beren jarduerarako adierazgarriak diren giza eskubideen alderdiekin lotutako politikei eta prozedurei buruz langileek izandako prestakuntza orduak, gaitu diren langileen ehunekoa barne.	179	0	1 eta 2. printzipioak	
Alderdia: Diskriminaziorik eza					
G4-HR3	Diskriminazio kasuen kopurua eta horri buruz hartutako zuzenketa neurriak.	179	0	1,2 eta 6. printzipioak	5. Genero berdintasuna
					8. Taxuzko lana eta hazkundera
					16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alderdia: Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboa					
G4-HR4	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboei heltzeko eskubidea urratu daitezkeen edo mehatxupean egon daitezkeen zentro eta hornitzaile esanguratsuak identifikatzea, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak.	178	0	1,2 eta 3. printzipioak	8. Taxuzko lana eta hazkundera
Alderdia: Haurren lana					
G4-HR5	Haurren esplotaziorako arrisku esanguratsua duten zentro eta hornitzaileak identifikatzea, eta haurren esplotazioa indargabetzen eta deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak.	178	Ez dago horrelakorik, erakundeak jarduera EAEn garatzen baitu; edonola ere, klausula bat jasota dago hornitzaileen kode etikoaren barruan.	1,2 eta 5. printzipioak	8. Taxuzko lana eta hazkundera
					16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alderdia: Bortxazko lana					
G4-HR6	Bortxazko lana izateko arrisku esanguratsua duten zentroak eta hornitzaileak, eta era guztietako bortxazko lanak deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak.	178	Jarduera eremua EAE denez, ez dago bortxazko lana jasateko arriskurik.	1,2 eta 4. printzipioak	8. Taxuzko lana eta hazkundera
Alderdia: Segurtasun neurriak					
G4-HR7	Operazioetarako adierazgarriak diren giza eskubideen alderdiei buruz erakundeak dituen politiketan edo prozeduretan trebatutako segurtasuneko langileen ehunekoa.	178	0	1 eta 2. printzipioak	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialdea	2017	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alderdia: Populazio indigenaren eskubideak					
G4-HR8	Herri indigenen eskubideen urraketa kasuen kopurua eta horri buruz hartutako neurriak.	179	0	1 eta 2. printzipioak	2. Gosea 0
Alderdia: Ebaluazioa					
G4-HR9	Giza eskubideen arloko inpaktuen azterketak edo ebaluazioak egin zaizkien zentroen kopurua eta ehunekoa.	179	0	1 eta 2. printzipioak	
Alderdia: Hornitzaileen ebaluazioa, giza eskubideen ikuspegitik					
G4-HR10	Giza eskubideei buruzko irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	179	0	1 eta 2. printzipioak	
G4-HR11	Hornidura kateko giza eskubideen arloko inpaktu negatibo esanguratsuak, errealak eta potentzialak, eta horiei buruz hartutako neurriak.	179	0	1 eta 2. printzipioak	
Alderdia: Giza eskubideei buruzko erreklamazio mekanismoak					
G4-HR12	Giza eskubideei buruz erreklamazio mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren erreklamazioen kopurua.	179	0	1 eta 2. printzipioak	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZARTEA					
Alderdia: Tokiko komunitateak					
G4-SO1	Garapen programak, inpaktuen ebaluazioak eta tokiko komunitatearen parte-hartzea sustatzen dituzten zentroen ehunekoa.	180	0		
G4-SO2	Tokiko komunitateen gainean inpaktu negatibo adierazgarriak, errealak edo potentzialak dituzten eragiketa zentroak.	180	Garatzen dugun jarduera dela medio, tokiko komunitateen gaineko inpaktu negatiboak ez dira adierazgarriak		1. Pobreziaren amaiera
					2. Gosea 0
AZPIKATEGORIA: GIZARTEA					
Alderdia. Ustelkeriaren kontrako borroka					
G4-SO3	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu dituzten zentroen kopurua eta ehunekoa, eta hautemandako arrisku nabarmenak.	180	Ekitaldian garatutako jarduera motagatik Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioaren zaintza eta babesaren mende dago.	10	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
G4-SO4	Ustelkeriaren kontrako borrokari buruzko komunikazio eta trebakuntza politikak eta prozedurak.	180	0	10	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
G4-SO5	Egiaztatutako ustelkeria kasuak eta horiei buruz hartutako neurriak.	180	Ez da halakorik izan	10	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alderdia: Politika publikoa					
G4-SO6	Ekarpen politikoen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera.	180	Lege izaera dela-eta, ez dago alderdi politikoei edo lotutako erakundeei ekarpen ekonomikorik egiteko aukerarik.	10. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarritzko edukiak		Orrialde a	2018	Munduk o Hitzarme na	GJH
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alderdia: Lehia bidegabeko jardunbidea					
G4-SO7	Lehia bidegabea, monopoliozko jarduna edo lehia askearen kontrako jarduna direla-eta jasotako demanden kopurua eta horien emaitza.	181	Ez da halakorik izan		16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alderdia: Araudia betetzea					
G4-SO8	Legedia eta araudia ez betetzeagatik jasotako isun adierazgarrien zenbatekoa eta diruzkoak ez diren zehapenen kopurua.	181	0		16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alderdia: Hornitzaileen gizarte ondorioen ebaluazioa					
G4-SO9	Gizarte ondorioekin loturiko irizpideen arabera aztertutako hornitzaile berrien ehunekoa.	181	% 100	1 eta 2. printzipioak	
G4-SO10	Hornidura katean izandako gizarte inpaktuak ez hain nabarmenak, errealak eta balizkoak, eta horiei buruz hartutako neurriak.	181	Ez da identifikatu hornidura katean eragin negatiborik izan duen hornitzailearik.	1 eta 2. printzipioak	
Alderdia: Gizarte inpaktuari buruzko erreklamazio mekanismoak					
G4-SO11	Gizarte inpaktuei buruz erreklamazio mekanismo formalen bidez aurkeztu, aztertu eta ebatzi diren erreklamazioen kopurua.	181	0	1 eta 2. printzipioak	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak KATEGORIA:		Orrialde a	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: PRODUKTUEN GAINEKO ERANTZUKIZUNA					
Alderdia: Bezeroen osasuna eta segurtasuna					
G4 PR1	Hobekuntzak sustatzeari begira osasunaren eta segurtasunaren alorrean inpaktuak aztertu zaizkien produktu eta zerbitzu kategoria adierazgarrien ehunekoak.	45		1. printzipioa	
G4 PR2	Produktuek eta zerbitzuek beren bizitza zikloan osasunean eta segurtasunean dituzten eraginen inguruko araudia edo borondatezko kodeak ez betetzetik eratorritako gorabeheren kopurua, izan duten emaitzaren arabera banakatuta.	182	0	1. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alderdia: Produktu eta zerbitzuen etiketatzea					
G4 PR3	Erakundearen prozedurek bere produktu eta zerbitzuen informazioari eta etiketatzeari dagokionez behar duten informazio mota, eta baldintza horien mende dauden produktu eta zerbitzu kategoria esanguratsuen ehunekoak.	38 45			12. Ekoizpena eta kontsumo arduratsuak
G4 PR4	Produktuen eta zerbitzuen informazio eta etiketatzeari buruzko araudia eta borondatezko kodeak urratu diren aldien kopurua, izan duten emaitza motaren arabera banakatuta.	182	0		16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
G4 PR5	Bezeroen gogobetetzea neurtzeko egindako inkesten emaitzak.	155 159			

BERARIAZKO OINARRIZKO EDUKIAK					
Berariazko oinarrizko edukiak		Orrialde a	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
KATEGORIA: GIZARTE JARDUNA					
AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK					
Alderdia: Merkatutekniako komunikazioak					
G4 PR6	Bere produktuen edo auzitan dauden produktuen salmenta	183	Ez du aplikatzen		
G4 PR7	Merkatutekniako komunikazioei buruzko araudia edo borondatezko kodeak (publizitatea, sustapena eta babesletza) urratu diren kasuen kopurua, izan duten emaitza motaren arabera banakatuta.	183	Aplikagarriak zaizkigun araudiak direla medio, ezin dugu produktuen eta zerbitzuen ez publizitaterik ez promoziorik egin.	10. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alderdia: Bezeroen pribatutasuna					
G4 PR8	Pribatutasuna urratzeagatiko eta bezeroen datuen ihesagatiko erreklamazio oinarritutako kopurua.	183	0	1. printzipioa	16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak
Alderdia: Araudia betetzea					
G4 PR9	Produktuen eta zerbitzuen hornidurari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jasotako isun adierazgarrien zenbatekoa, dirutan.	183	0		16. Bakea, justizia eta erakunde sendoak

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak		Orrialdeak	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Estrategia eta analisisia					
G4-1	Erakundeko erabakien arduradun nagusiaren (zuzendari exekutibo, presidente edo antzeko kargua duen pertsonaren) adierazpen arduratsu bat txertatu, aditzera emateko iraunkortasunak erakundearentzat zenbaterainoko garrantzia duen eta iraunkortasunari heltzeko zer estrategia erabiliko duen	6 11		1,8,9 eta 10. printzipioak	
G4-2	Deskribatu efektu, arrisku eta aukera nagusiak.	45 46 66		1,8,9 eta 10. printzipioak	
Antolakundearen profila					
G4-3	Antolakundearen izena.	38			
G4-4	Antolakundearen marka, produktu eta zerbitzu garrantzizkoenak.	45			
G4-5	Antolakundearen egoitza kokatuta dagoen tokia.	21			
G4-6	Adieraz ezazu zenbat herrialdetan diharduen antolakundeak eta zerrendatu antolakundeak eragiketa adierazgarriak edo memoriak hizpide dituen iraunkortasun gaietan garrantzi berezia duten eragiketak egiten dituen herrialdeak.	21			
G4-7	Jabetza erregimena eta izaera juridikoa.	38			
G4-8	Adierazi zer merkaturi ematen dien zerbitzua (geografikoki banatuta)	21			
G4-9	Zehaztu antolakundearen eskala				
G4-10	a. Enplegatu kopurua, lan kontratuaren eta sexuaren arabera.	70 72	% 100 norbere konturako langileak, juridikoki aitortuak. Urtean zehar ez da aldaketa adierazgarririk izan pertsonen kopuruan	6. printzipioa	8. Taxuzko lana eta hazkundera
	b. Enplegatu finkoen kopurua, lan kontratuaren eta sexuaren arabera.				
	c. Lan taldearen neurria, enplegatu, kontratupeko langile eta sexuen arabera.				
	d. Lan taldearen neurria, eskualdearen eta sexuaren arabera.				
	e. Adieraz ezazu antolakundearen lanaren zati handi bat juridikoki aitortutako norbere konturako langileek egiten duten edo kontratupeko langile edo enplegatu ez direnek, kontratisten enplegatuek eta haiek azpikontrataturakoek egiten duten				
	f. Jakinarazi langileen kopuruan gertatutako aldaketa adierazgarri oro.				

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak		Orrialdeak	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Antolakundearen profila					
G4-12	Antolakundearen hornidura katearen deskribapena.	117 124			
G4-13	Aztegai den aldian egindako aldaketa adierazgarri oro, baldin eta antolakundearen neurriari, akzioen jabetzari edo hornidura kateari eragin badiote.	34 35 42 44 46 48			
G4-14	Antolakundeak nola heltzen dion zuhertasun printzipioari, hala badagokio.	46 50		7. printzipioa	
G4-15	Antolakundeak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetan sinatu edo bere egindako adierazpenak, printzipioak edo bestelako kanpo ekimenak.	185		Nazio Batuen Erakundeko Munduko Hitzarmenarekiko atxikimendua Luxenburgeko Adierazpena Aniztasunaren Charterra Kudeaketa aurreragua Global Reporting Initiative Companies 4sdgs	1,2,5,8,9 eta 10. printzipioak
G4-16	Zerrenda itzazu antolakundea kidetuta dagoen estatu mailako edo nazioarteko sustapen elkarteak (esaterako, industria elkarteak), zeinetan parte hartzen baitu jarraian adierazten den moduren batean: · Kargua du gobernu organoan; · Proiektu edo batzordeetan parte hartzen du; · Funts ekarpen jakingarria egiten du, nahitaezko kidetza kuotez gainera; · Erabaki estrategikotzat jotzen du parte hartzea.	62		AMAT CEBEK ADEGI EUSKALIT	
Alderdi materialak eta estaldurak					
G-18	a. Deskribatu memoriaren edukia zehazteko eta alderdi bakoitza estaltzeko zer prozesuri jarraitu zaion.	17 20			
	b. Azaldu nola aplikatu dituen antolakundeak memoriak idazteko printzipioak, memoriaren edukia zehazteko garaian.				
G19	Memoriaren edukia zehazteko prozesuan hautemandako alderdi materialen zerrenda.	18 19			

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Interes taldeen parte hartzea					
G4-20	Adierazi antolakunde barruko alor material bakoitzaren estaldura. Egin ezazu honela: - Adierazi dagokion alderdia materiala den antolakundearen baitan. - Alderdia ez bada materiala antolakundeko entitate guztientzat (G4 17 atalean deskribatu bezala)apartado G4 17), aukeratu ikuspegi hauetako bat, eta egin: - G4 17 atalean sartutako entitateen edo entitate taldeen zerrenda bat, dagokion alderdia materialtzat ez dutenena; edo - G4 17 atalean sartutako entitateen edo entitate taldeen zerrenda bat, dagokion alderdia materialtzat dutenena. - Adierazi antolakundearen barruan alderdi bakoitzari eragiten dion muga zehatz oro.	20			
G4-21	Adierazi antolakundeaz kanpoko alderdi material bakoitzaren estaldura. Egin ezazu honela: - Adierazi dagokion alderdia materiala den antolakundeaz kanpo. - Antolakundeaz kanpo alderdia materiala bada, adierazi zer entitatek, entitate multzok edo elementuk jotzen duten materialtzat. Deskribatu, halaber, dagokion alderdia entitateentzat materiala den tokiak. - Adierazi antolakundeaz kanpo alderdi bakoitzari eragiten dion muga zehatz oro.	20			
G4-22	Deskribatu aurreko memorietan emandako informazioa birformulatzearen ondorioak eta arrazoiak	186	Birformulazioak kasuan kasurako zehazten dira berariaz memorian zehar		
G-23	Adierazi aurreko memoriei buruz alderdi bakoitzaren hedaduran eta estalduran izandako aldaketa adieragarri oro.	186	Ez da aldaketa adierazgarririk izan, aurreko aldiei dagokienez, hedaduran, estalduran edo balioespen metodoetan.		
G-24	Zerrendatu antolakundeari atxikitako interes taldeak.	62 64			
G-25	Adierazi zertann oinarrituta aukeratzen den zer interes talderekin lan egingo den.	62 64			

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak		Orrialdea	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Interes taldeen parte-hartzea					
G-26	Deskribatu antolakundeak zer ikuspegi duen interes taldeen parte-hartzeari buruz, alderdi interesdun mota eta multzo bakoitzarekin elkarlanean zer maiztasunez aritzen den barne hartuta, edo adierazi talde baten parte-hartzea memoria egiteko prozesuan espezifikoki gauzatu zen.	62,64			
G4-27	Adierazi funtsezko zer gai eta arazo zehaztu diren interes taldeen parte-hartzeari esker, eta deskribatu antolakundeak zer ebaluazio egin duen, memoriaren bidez besteak beste. Zehaztu zer interes taldek proposatu zuen gai eta arazo gako bakoitza.	18 19 62 64			
Memoriaren profila					
G4-28	Memoriak aztergai duen aldia (adibidez, zerga urtea edo egutegiko urtea).	187	2018		
G4-29	Azken memoriaren data (hala badagokio)	187	2017ko memoria		
G4-30	Memoriak aurkezteko zikloa (urtekoa, biurtekoa, etab.)	187	Urtekoa		
G4-31	Adierazi harremanetarako puntu bat, memoriaren edukiari buruz sor daitezkeen zalantzak argitzeko.	21			
G4-32	a) Zehaztu gidarekiko zer «bat etorritz» aukera hautatu duen antolakundeak. b) Adierazi hautatutako aukeraren GRI adierazlea (ikus hurrengo koadroak). c) Jakinarazi kanpo egiaztapeneko txostenaren erreferentzia, baldin eta memoriak horrelako egiaztapenik izan badu. GRIk kanpo egiaztapena aholkatzen du, baina ez da nahitaezkoa memoria gdarekin «bat etortzeko».	16			
Gobernua					
G4-33	a. Deskribatu antolakundeak memoriaren kanpo egiaztapenari buruz indarrean dituen politikak eta jardunbideak.	187	Bi urtean behingo kanpo egiaztapena		
	b. Iraunkortasun memoriari atxikitako egiaztapen txostenean aipatuta ez badaude, adierazi kanpo egiaztapenaren hedadura eta funtsa.				
	c. Deskribatu antolakundearen eta egiaztapenaren hornitzaileen arteko erlazioa.				
	d. Adierazi gobernu organo gorena edo goi zuzendaritza antolakundearen iraunkortasun memoriaren kanpo egiaztapenen eskariaren parte diren.				
			Ez dago inolako erlaziorik		
			Goi zuzendaritza eskariaren parte da kanpo egiaztapenetan		

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak		Orrialdeak	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Gobernua					
G4-34	Deskribatu antolakundearen gobernu egitura, gobernu organo gorenaren batzordeak barne. Adierazi zer batzordek duten ekonomia, ingurumen eta gizarte gaitan erabakiak hartzeko ardura.	24	31	10. printzipioa	
G4-35	Azaldu zer prozesuri jarraitzen dion gobernu organo gorenak dagokion agintea goi zuzendaritzari eta enplegatu jakin batzuei eskualdatzeko, ekonomia, ingurumen eta gizarte gaitan.	24	35	10. printzipioa	
G4-36	Adierazi antolakundean badagoen ekonomia, ingurumen eta gizarte gaitan erantzukizuna duen kargu exekutiborik eta horien titularrek zuzenean gobernu organo gorenari kontu ematen dion.	24	35	10. printzipioa	
G4-37	Deskribatu interes taldeen eta gobernu organo gorenaren arteko kontsulta prozesuak, ekonomia, ingurumen eta gizarte gaietarako. Kontsulta hori eskuordetuz gero, adierazi nori, eta deskribatu gobernu organo gorenarekin informazioa trukatzeko prozesuak.	166	Batzar Nagusiaren urteko bilkura		16.- Bakea, justizia eta erakunde sendoak
G4-38	Deskribatu gobernu organo gorenaren eta haren batzordeen osaketa: • Exekutiboak eta ez exekutiboak; • independentzia; • antzinatasuna gobernu organoaren jardunean; • beste postu edo jardura adierazgarri batzuen kopurua eta jardura horien izaera; • sexua; • behar adinako ordezkaritza ez duten gizarte taldeetako kideak; • ekonomia, ingurumen eta gizarte efektuekin loturiko konpetentziak; eta • interes taldeen ordezkaritza.	24	35		
G4-39	Adierazi gobernu organo gorenaren presidenteak postu exekutibo bat ere betetzen duen. Hala bada, zehaztu zer funtzio exekutibo dagozkion eta azaldu egoera horren zergatia.	24	35		
G4-40	Deskribatu gobernu organo gorenako eta haren batzordeetako kideak izendatzeko eta hautatzeko prozesuak, baita organo gorenako kideak izendatzeko eta hautatzeko irizpideak ere; besteak beste: • aniztasuna kontuan hartzen den, eta nola; • independentzia kontuan hartzen den, eta nola; • ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako ezagutza espezializatuak eta esperientzia kontuan hartzen den, eta nola; eta • interes taldeek (akziodunek, esaterako) esku hartzen duten, eta nola.	24	35		

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak		Orrialdeak	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Gobernua					
G4-41	Azaldu gobernu organo gorenak zer prozesuren bidez prebenitzen eta kudeatzen dituen balizko interes gatazkak. Adierazi interes gatazkak interes taldeei jakinarazten zaizkien; besteak beste eta gutxienez, hauek: • batzarretako kidesuna; • hornitzaileen eta beste interes talde batzuen akzioen jabetza; • kontroleko akzioduna izatea; eta • lotutako alderdiei buruz jakinarazteko informazioa.	189	Abenduaren 26ko 35/2014 Legea	10. printzipioa	
G4-42	Azaldu zeintzuk diren gobernu organo gorenaren eta goi zuzendaritzaren eginkizunak antolakundearen ekonomia, ingurumen eta gizarte inplikaturik loturiko asmoaren, balioen edo misio adierazpenen, estrategien, politiken eta helburuen garapenean, onarpenean eta eguneratzean.	24	35		7,8 eta 9. printzipioak
G4-43	Adierazi zer neurri hartu diren gobernu organo gorenaren ezagutza kolektiboa garatzeko eta hobetzeko dezan ekonomia, ingurumen eta gizarte gaietarako.	16	167	Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailatza Nagusia	
G4-44	a. Deskribatu gobernu organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte gaiak gobernatzeko gauzatutako jardueraren ebaluazio prozesua. Azaldu ebaluazioa independentea den eta zenbatean behin egiten den. Azaldu autoebaluazioa den. b. Azaldu zer neurri hartu diren gobernu organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte gaiak zuzentzeko egindako jardura ebaluatzearen ondorioz; besteak beste, gutxienez, adierazi kideak edo antolaketa jardunbideak aldatu diren.	189	Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailatza Nagusia	10. printzipioa	
G4-45	a. Azaldu zer eginkizun duen gobernu organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako inplikaturik, arriskuak eta aukerak hautemateari eta kudeatzeari dagokionez. Zehaztu, halaber, zer eginkizun duen gobernu organo gorenak arreta egokiko prozesuen aplikazioan. b. Adierazi interes taldeei kontsultak egiten zaizkien, gobernu organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako inplikaturik, arriskuak eta aukerak hautemateko eta kudeatzeko lanetan erabiltzeko.	24	35		
G4-46	Azaldu zer eginkizun duen gobernu organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte gaietarako dagokionez antolakundeak arriskua kudeatzeko dituen prozesuen eraginkortasunaren analisian.	24	35		
		46	48		

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak		Orrialdeak	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Gobernua					
G4-47	Azaldu zer maiztasunekin aztertzen dituen gobernu organo gorenak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloetako inpaktuak, arriskuak eta aukerak.	190	Hiruhilekoa		
G4-48	a. Azaldu zein den erakundearen iraunkortasun memoria ikuskatzen eta onartzen duen eta alderdi material guztiak jasota gera daitezen begiratzen duen batzorde edo kargu gorena.	16			
G4-49	Deskribatu garrantzizko kezkak gobernu organo gorenari transmititzeko prozesua.	24 35			
G4-50	Adierazi gobernu organo gorenari helarazitako garrantzizko kezken izaera eta kopurua; deskribatu, halaber, horiei aurre egiteko eta horiek ebaluatzeko erabilitako mekanismoak.	190	Legezkoak, operatiboak eta kontingentzia arruntaren bilakaerari buruzkoak. Kudeaketaren Jarraipen Batzordean aztertzen dira, eta Zuzendari Kudeatzaileak hileroko txostenaren bidez transmititzen dizkie Batzorde Exekutiboari eta Zuzendaritza Batzordeari.		
G4-51	a. Deskribatu gobernu organo gorenaren eta goi zuzendaritzaren ordainsari politikak, honako ordaintza mota hauen arabera: - ordainsari finkoa eta ordainsari aldakorra - errendimenduan oinarritutako ordainsaria - akzio bidezko ordainsaria - primak; eta - dibidendu geroratutako akzioak edo transferitutako akzioak; • kontrataziorako bonuak edo pizgarriak; • kaleratzeagatiko kalte-ordainak; • diru itzultzeak; eta • erretiro pentsioak, kontuan hartuta gobernu organo gorenaren, goi zuzendaritzaren eta gainerako enplegatuen prestazio araubideen eta ordainsari moten arteko desberdintasunak. b. Lotu ordainsari politikari eragiten dioten jardun irizpideak gobernu organo gorenaren eta goi zuzendaritzaren ekonomia, ingurumen eta gizarte arloko helburuekin.	23 33			
G4-52	Deskribatu ordainsaria zehazteko prozesuak. Adierazi aholkularitzetara jotzen den ordainsariok zehazteko, eta horiek zuzendaritzarekiko independenteak diren. Zehaztu ordainsarien arloko aholkularitza horiek antolakundearekin bestelako erlazioak duten.	190	35/2014 ED 8/2015 LED		

OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK					
Oinarrizko eduki orokorrak		Orrialdeak	2018	Munduko Hitzarmena	GJH
Gobernua					
G4-53	Azaldu nola eskatzen zaien interes taldeei ordainsarien gaineko iritzia, eta ea kontuan hartzen den, barne dela, hala dagokionean, gai horri buruzko politiken eta proposamenen gaineko bozketen emaitza.	191	Antolakundeari eta enpresa batzordeei iradokizunak egiteko sistemaren bidez		
G4-54	Kalkulatu eragiketa adierazgarriak egiten diren herrialde bakoitzeko ordainsari handieneko pertsonaren urteko ordainsari guztizkoaren eta dagokion herrialdeko gainerako langileen (ordainsari handieneko pertsona kontuan hartu gabe) batez besteko urteko ordainsari guztizkoaren arteko erlazioa.	191	Ez dago alderik		
G4-55	Kalkulatu eragiketa adierazgarriak egiten diren herrialde bakoitzeko ordainsari handieneko pertsonaren ordainsari guztizkoaren urteko ehuneko igoeraren eta dagokion herrialdeko gainerako langileen (ordainsari handieneko pertsona kontuan hartu gabe) batez besteko ordainsari guztizkoaren urteko ehuneko igoera erlazioa.	191	% 1 langile talde osoari		
Etika eta zuzentasuna					
G4-56	Deskribatu antolakundearen balioak, printzipioak, estandarrak eta arauak, hala nola portaera kodeak edo kode etikoak.	46 53		10. printzipioa	
G4-57	Deskribatu jokabide etiko eta zilegirako eta antolakundearen zuzentasunari loturiko gaiak kontsultatzeko aholkularitza mekanismoak, kanpokoak nahiz barnekoak, hala nola laguntza edo aholkularitzarako telefono lineak.	46 53	Arrisku Penalak jakinarazteko eta salatzeako kanala, non langileek adierazten baitituzte beren zalantzak edo salaketak, azter daitezen Egiten diren kontsulta guztiak txosten batean jasotzen dira	10. printzipioa	
G4-58	Azaldu etika kaskarreko edo legez kanpoko jokabideak eta antolakundearen zuzentasunari loturiko auziak salatzeako barne eta kanpo mekanismoak; hala nola agintariei modu mailakatuan jakinaraztea, irregulartasunak salatzeako mekanismoak eta laguntzarako telefono lineak.	46 53 191	Betetze Korporatiboko Batzordea Salaketa Kanala	10. printzipioa	



1.822	12.300.000
3.680	28.500.000
1.062	85.678.000
485	8.369.000
8.569	109.301.000
6.602	102.698.000
890	24.697.000
6.280	76.002.000
2.436	57.070.000

AIU	HJI	WWE	PLO	EER	QRT	OPY
1.822	20.369	890	6.350	10.985	665	6.800
(-35)	(+580)	(-20)	(-200)	(+580)	(-15)	(-115)
MBC	LJH	MJB	PON	NFR	UGH	OMJ
3.605	9.542	2.609	7.654	6.522	1.632	3.652
(+210)	(-128)	(+35)	(+169)	(+122)	(-54)	(+182)
YBV	QMN	MMJ	IIT	KLM	CCX	EMH
3.204	5.211	7.100	7.150	782	1.901	3.280
(-33)	(+156)	(-60)	(-150)	(+74)	(+101)	(-120)
MBB	WFF	HJM	QLC	LSD	SDH	GHS
3.320	712	134	2.022	631	6.287	12.630
(-120)	(+12)	(+5)	(-18)			

Urteko kontuak

Urteko kontuak eta finantza analisia

2018ko ekitaldiko Mutualiaren kontuak egiteko, Gizarte Segurantza osatzen duten entitateei egokituriko Kontularitza Publikoko Plan Orokorra erabili da. Hain zuzen ere, plan hori aplikatu behar zaie Gizarte Segurantzako Mutualitate Lankideei, Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailletza Nagusiaren 2011ko uztailaren 1eko, 2012ko maiatzaren 9ko, 2016ko uztailaren 5eko eta 2016ko uztailaren 18ko ebazpenen indarrez. Aintzat hartu dira, orobat, Estatuko Administrazioako Esku-hartzailletza Nagusiaren 2017ko otsailaren 9ko Ebazpena, sortutako operazioak erregistratzeari buruzkoa, eta azaroaren 13ko TMS/1182/2018 Agindua, zeinaren arabera arautzen baitira 2018ko ekitaldia ixteko eragiketak.

Aurrekontuei buruzko Lege Orokorraren 143., 168.a) eta 169. artikuluekin bat etorrira eta urriaren 30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuak onetsitako testu bateginaren 98.2 artikuluan ezarritakoari jarraituz, Gizarte Segurantzaren Kontu Hartzailletza Nagusiak ikuskatu ditu finantza-egoerak, eta zera ondorioztatu du dagozkien txostenetan: urteko kontuek ondarearen eta finantza egoeraren irudi zehatza ematen dute alderdi esanguratsu guztiei dagokienez, baita erakundearen aurrekontuko emaitzen, eskudiru fluxuen eta likidazio egoerarena ere, aplikatu beharreko finantza, aurrekontu eta kontabilitateko arau esparruarekin bat etorrira.

Era berean, Mutualiak bere baliabide ekonomikoez egiten duen kudeaketak haren egonkortasuna bermatzen du, eta, horri esker, balio ekintzak sor ditzake bere inguruan eta interes taldeetan, kudeaketa arduratsu eta sozialarekiko duen konpromisoaren adierazgarri..

Ekitaldiko emaitza

Gizarte segurantzaren emaitza

Mutualiak 2018ko ekitaldian Gizarte Segurantzarekiko lankidetzan lortutako emaitza garbia 11.219.687,21 eurokoa izan da. Horri gehitu behar zaio, alde batetik, 4.215.879,78 euro, ondare garbiaren aldaketen egoeran aurreko ekitaldietan emaitza positiboa izan zuelako, eta, bestalde, 198.996,98 euro, berankorren kuoten zuzkiduraren aldaketagatik. Hala, 2018ko banatu beharreko emaitza 15.634.563,97 eurokoa izan da.

Diru sarrerak

Sarrerak, guztira, 325.627.522,57 eurokoak izan dira. Kopuru horretatik, enplegatzaileen eta soldata-pekoen karguko kuoten kontu sailari dagokiona da handiena (303.583.097,34 euro). Sail hori % 2,73 handitu da 2017ko kuoten aldean, batez ere kontingentzia profesionaletan babestutako populazioaren hazkundeagatik.

Gainerako diru sarrereak, sarrera finantzarioak barne, 22.044.425,23 eurokoak izan dira, guztira. Aurreko ekitaldietako emaitza, 4.215.879,78 euroko zenbatekokoa, guztira.

Gastuak

Gastuak, guztira, 314.407.835,36 eurokoak izan dira, 2017an baino % 1,02 gehiago. Igoera hori bi arrazoi nagusigatik gertatu da: Gizarte Prestazioen partidako gastua kuoten igoeraren proportzioan handitzea (%+1,08%) eta Transferentzien eta Diru aguntzen atala murriztea (-0,10%), Gizarte Segurantzaren ardurapeko gaixotasun profesionalen errenta kostu kapitalak suspertzearen eraginez.

Bi partida horiek dira nabarmenenak, 236.747.590,84 euroko guztizkoa hartu baitute; funtzionamendu gastuak, berriz, 77.660.244,52 eurokoak izan dira.

Sortutako emaitza garbien aldaketa

Berankorren kuoten horniduraren zuzkidura ezabatu izanaren ondoriozko emaitzen aldaketa, 2018ko ekitaldikoa izanik ere urteko urtarilaren 1ean egiten baita, araudiari jarraituz. Guztira, 198.996,98 euro.

Aurreko ekitaldietako emaitza positiboak

Aurreko ekitaldietako emaitza 4.215.879,78 eurokoa da, guztira.

Erreserbak eta Emaitza Ekonomiko Positiboaren Sarrera

2018ko ekitaldi honetan banatu beharreko emaitza 15.634.563,97 eurokoa da, guztira. Kontuan hartuta zer dioen urriaren **30eko 8/2015 Legegintzako Errege Dekretuak, zeinak onartzen baitu Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateratua, 95. artikuluan** («Emaitza ekonomikoa eta erreserbak») eta 96. artikuluan («Soberakinak») eta 2016ko martxoaren 31ko Antolaketako Zuzendaritza Orokorraren ofizioak, zeinak zehazten baitu Gizarte Laguntzako Erreserbaren zertarakoa, honako saldo hauek izango dituzte Mutualiaren erreserbek 2019ko urtarilaren 1ean:

EMAITZA	EGOERA 31.12.2018 (€)	EGOERA 31.12.2017 (€)	EGOERA 31.12.2016 (€)
Ekitaldiko emaitza	11.418.684	3.672.601	6.385.006
Aurreko ekitaldietako emaitzaren aldaketa	4.215.880	10.134.868	6.409.432
BANATU BEHARREKO EMAITZA	15.634.564	10.134.868	12.794.438

BANATUTAKO ERRESERBAK	EMAITZAREN BANAKETA
Egonkortze erreserba (LK) Gehienez, % 45	4.000.882,99
Gizarte laguntzako Erreserba	- 44.921,78
Erreserba Osagarria KP	135.906,11
Egonkortze erreserba (KA) gutxienez % 5	194.745,08
Egonkortze erreserba (LAJE) gehienez % 25	-24.514,51
Erreserbak, guztira	4.262.098
Gizarte Segurantzako erreserbaren aplikazioa	1.162.081
Gizarte Segurantzako Kontingentzia Profesionaleko Funtsa	8.937.275
Egonkortze erreserba (LAJE), Gizarte Segurantzako Diruzaintzan	1.273.110

ERATUTAKO ERRESERBAK	SITUACIÓN A 1.01.2019(€)	SITUACIÓN A 1.01.2018 (€)	SITUACIÓN A 1.01.2017 (€)
Egonkortze erreserba (LK)	98.665.827	88.664.944	84.963.515
Gizarte laguntzako Erreserba	3.830.213	3.875.135	4.043.868
Erreserba Osagarria KP	1.117.159	981.253	1.108.965
Egonkortze erreserba (KA)	4.335.559	4.140.814	3.937.895
Egonkortze erreserba (LAJE)	431.949	456.463	479205
Erreserbak, guztira	102.380.707	98.118.609	94.533.448

Eta dagokien erreserbak hornitu ondoren, Gizarte Segurantzako Diruzaintza Orokorrean sartuko dira 10.210.384,96 euro, honela banatuak:

- Kontingentzia profesionalen emaitzen soberakinaren % 80 Gizarte Segurantzaren Kontingentzia Profesionalen Funtsera bideratuko da: 8.937.274,79 euro.
- 2018ko ekitaldi honetan Langile Autonomoen Jarduera Etetearen kudeaketan lortutako emaitzaren zenbateko osoa, hala nola egonkortze erreserbari zegokion gainzuzkiduraren zenbatekoa, zeinak bideratuko baitira langile autonomoen jarduera etetearen helburu orokorretara: 1.273.110,17 euro.

Indarrean dagoen Lankidetzarako Erregelamenduan jasotako irizpide hauen arabera gauzatuta daude erreserbak: errentagarritasuna, inbertsioaren segurtasuna eta likidezia.

Ondare historikoa

Ondare Historikoa Gizarte Segurantzaren lankide diren mutualitateek euren lehen 66 urteetan sortutakoa da.

Mutualitateen ondare pribatua bada ere, Gizarte Segurantzaren helburuei atxikita dago, eta Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioaren zuzendaritzaren eta babesaren mende.

Gaur egun, Mutualiaren Ondare Historikoa honako hauek osatuta dago: ondasun higiezinak, finantza inbertsioak gehi eskudirua, baita higiezin inbertsio bat ere, Gasteizen dagoen aparkalekuaren administrazioa, hirugarren batek kudeatzen duena.

2018ko ekitaldian, Ondare Historikoaren kudeaketan 1.310.992,58 euroko emaitza izan du Mutualiak, 2017an baino % 10,99 handiagoa. Emaitza hori borondatezko erreserbetara banatzen da osorik; hain zuzen ere, 21.571.131,07 euro dagozkie, guztira.



Gizarte segurantzaren eta ondare historikoaren balantze bateratua

Balantzea bateratua (€)			
KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	2018	2017 Berriz adierazia	2016 Berriz adierazia
Ondare garbia	168.777.454	166.481.178	164.500.189
Pasibo ez korrontea	3.668.372	3.688.544	3.774.193
Pasibo korrontea	63.116.809	59.557.435	33.340.222
PASIBOA	235.562.636	229.727.157	201.614.604
AKTIBOAK, GUZTIRA	2018	2017 Berriz adierazia	2016 Berriz adierazia
Pasibo ez korrontea	92.194.282	81.047.644	81.579.643
Pasibo korrontea	143.368.353	148.679.513	120.034.961
AKTIBOA	235.562.635	229.727.157	201.614.604

Balantzea Gizarte Segurantza (€)			
KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	2018	2017 Berriz adierazia	2016 Berriz adierazia
Ondare garbia	133.145.151	132.159.867	131.360.093
Pasibo ez korrontea	3.469.967	3.490.139	3.575.854
Pasibo korrontea	62.844.075	59.014.053	33.146.402
PASIBOA	199.459.194	194.664.060	168.082.350
AKTIBOAK, GUZTIRA	2018	2017 Berriz adierazia	2016 Berriz adierazia
Pasibo ez korrontea	60.960.632	53.567.135	61.154.637
Pasibo korrontea	138.498.562	141.096.925	106.927.713
AKTIBOA	199.459.194	194.664.060	168.082.350

Balantzea Ondare Historikoa (€)			
KAPITALIZAZIOA, GUZTIRA	2018	2017 Berriz adierazia	2016 Berriz adierazia
Ondare garbia	35.632.303	34.321.311	33.140.095
Pasibo ez korrontea	198.405	198.405	198.339
Pasibo korrontea	272.734	543.382	193.819
PASIBOA	36.103.442	35.063.097	33.532.254
AKTIBOAK, GUZTIRA	2018	2017 Berriz adierazia	2016 Berriz adierazia
Pasibo ez korrontea	31.233.651	27.480.510	20.425.006
Pasibo korrontea	4.869.791	7.582.588	13.107.248
AKTIBOA	36.103.442	35.063.097	33.532.254



Emitza bateratua (€)			
SARRERAK	2018	2017	2016
	327.483.189	321.866.364	305.067.708
Langile gastuak	31.582.503	31.155.747	30.148.715
Gastu arruntak	281.441.999	279.692.201	265.296.453
Amortizazioak	1.928.008	1.844.860	1.697.443
GASTUAK GUZTIRA	314.952.510	312.692.808	297.142.611
USTIAPEN EMAITZA	12.530.680	9.173.556	7.925.098
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	4.215.880	10.134.868	6.409.432
Zuzkidura/Berankortasun horniduraren aplikazioa	198.997	-4.319.739	-835.724
BANATZEKO DEN EMAITZA	16.945.557	14.988.685	13.498.806

Emitza Gizarte Segurantza (€)			
SARRERAK	2018	2017	2016
	325.627.523	319.212.445	302.782.597
Langile gastuak	31.582.503	31.155.747	30.148.715
Gastu arruntak	281.048.212	278.364.433	263.793.364
Amortizazioak	1.777.121	1.699.925	1.619.788
GASTUAK GUZTIRA	314.407.835	311.220.105	295.561.867
USTIAPEN EMAITZA	11.219.687	7.992.341	7.220.731
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	4.215.880	10.134.868	6.409.432
Zuzkidura/Berankortasun horniduraren aplikazioa	198.997	-4.319.739	-835.724
BANATZEKO DEN EMAITZA	15.634.564	13.807.470	12.794.439

Emitza Ondare Historikoa (€)			
SARRERAK	2018	2017	2016
	1.855.667	2.653.919	2.285.111
Langile gastuak	0	0	0
Gastu arruntak	393.787	1.327.768	1.503.089
Amortizazioak	150.887	144.936	77.655
GASTUAK GUZTIRA	544.674	1.472.704	1.580.744
USTIAPEN EMAITZA	1.310.993	1.181.215	704.367
Aurreko ekitaldietako emaitzen aldakuntza	0	0	0
Zuzkidura/Berankortasun horniduraren aplikazioa	0	0	0
BANATZEKO DEN EMAITZA	1.310.993	1.181.215	704.367



Ekitaldiko ratio ekonomikoak eta finantzarioak

Mutualiaren ratio ekonomiko eta finantzario nabarmenen bilakaera honako hau izan da azken urteotan:

Gizarte Segurantzza

RATIO EKONOMIKOAK	2018	2017	2016
Funts propioen errendimendua (ROE) (Emitza/ F.P.)	%8,43	%6,25	%5,96
Banaketa:			
Marjina (Emitza/Ustiapenari lotutako diru sarrerak)	%3,45	%2,50	%2,38
Aktiboaren errotazioa (Ustiapenari lotutako diru sarrerak / Aktiboa guztira)	1,63	1,94	1,86
Palanka efektua (Aktiboa guztira/Funts berekiak)	1,50	1,29	1,34

FINANTZA RATIOAK	2018	2017	2016
Berehalako likidezia (Funts likidoak/pasibo korrontea)	0,20	0,60	0,28
Epe laburreko likidezia (Funts likidoak+kobratzeko dauden eskubideak/Pasibo korrontea)	1,84	2,77	2,07
Likidezia orokorra (Aktibo korrontea/Pasibo korrontea)	2,20	3,31	2,68
Zorpetzea (Pasibo korrontea+Pasibo ez korrontea/ Pasibo korrontea+Pasibo ez korrontea + Ondare garbia)	0,33	0,22	0,25
Zorpetze erlazioa (Pasibo korrontea/Pasibo ez korrontea)	18,11	9,58	10,62
Cash-Flow (Pasibo ez korrontea/Kudeaketako fluxu garbiak)	8,75	4,86	3,98

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN	2018	2017	2016
KONTUKO RATIOAK	0,94	0,93	0,92
Gizarte kotizazioak / Kudeaketa arrunteko diru sarrerak	0,94	0,93	0,92
Gizarte prestazioak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,50	0,46	0,42
Langile gastuak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,10	0,10	0,11
Hornidurak / Kudeaketa arrunteko gastuak	0,03	0,03	0,04

Ondare Pribatiboa

FINANTZA RATIOAK	2018	2017	2016
Likidezia orokorra (Aktibo korrontea/Pasibo korrontea)	17,86	13,95	67,63
Zorpetzea (Pasibo korrontea+Pasibo ez korrontea/Pasibo korrontea+Pasibo ez korrontea + Ondare garbia)	0,013	0,021	0,012



Urteko Kontuak 2018

Egoeraren balantzea 2018
Gizarte Segurantzako ondarearen kudeaketa (€)

AKTIBO A		2018	2017 Berriz adierazia
A)	Aktibo ez korrontea	60.960.631,82	54.087.692,30
I.	Ibilgetu ukiezina	2.989.268,79	2.415.047,64
3.	Aplikazio informatikoak	2.404.481,71	1.983.489,83
4.	Errentamendu erregimenean erabili edo lagatako aktiboen gaineko inbertsioak	584.787,08	431.557,81
II.	Ibilgetu materiala	12.246.446,47	12.815.002,43
1.	Lursailak	675.974,78	675.974,78
2.	Eraikuntzak	3.919.206,89	3.965.029,70
5.	Bestelako ibilgetu materiala	7.651.264,80	8.173.997,95
IV.	Epe luzeko finantza inbertsioak taldeko, taldeaniztuneko eta elkartutako erakundeetan	2.606.261,34	2.606.261,34
1.	Finantza inbertsioak zuzenbide publikoko erakundeen ondarean	2.606.261,34	2.606.261,34
V.	Epe luzerako inbertsio finantzarioak	43.028.514,52	35.563.599,88
2.	Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	43.007.086,50	35.540.696,86
4.	Beste finantza inbertsio batzuk	21.428,02	22.903,02
VI.	Zordunak eta epe luzera kobratzekoak diren beste kontu batzuk	90.140,70	167.223,33
B)	Aktibo korrontea	138.498.561,85	141.096.925,06
II.	Izakinak	113.207,85	107.330,31
1.	Produktu farmazeutikoak	36.390,13	39.633,42
2.	Kontsumorako osasun materiala	74.532,43	66.584,40
3.	Bestelako hornidurak	2.285,29	1.112,49
III.	Zordunak eta kobratzekoak diren beste kontu batzuk	102.896.867,64	103.002.849,02
1.	Zordunak kudeaketa eragiketengatik	1.421.407,78	6.146.793,04
2.	Kobratzeko beste kontu batzuk	101.435.115,06	96.812.792,85
3.	Administrazio publikoak	40.344,80	43.263,13
V.	Epe laburreko finantza inbertsioak	22.757.632,23	17.798.671,08
2.	Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	22.757.632,23	17.798.671,08
VI.	Aldizkapenagatiko doikuntzak	234.191,54	185.850,68
VII.	Eskudirua eta bestelako aktibo likido baliokideak	12.496.662,59	20.002.223,97
1.	Bestelako aktibo likido baliokideak	11.500.365,72	17.600.000,00
2.	Diruzaintza	996.296,87	2.402.223,97
AKTIBOA GUZTIRA (A+B).....		199.459.193,67	194.664.059,68

ONDARE GARBIA ETA PASIBOA		2018	2017 Berriz adierazia
A)	Patrimonio neto	133.145.151,04	132.159.867,48
II.	Sortutako ondarea	133.145.151,04	132.159.867,48
1.	Erreserbak	102.076.609,65	98.503.543,73
2.	Aurreko ekitaldietako emaitzak	19.848.854,18	25.709.766,74
3.	Ekitaldiko emaitzak	11.219.687,21	7.946.557,01
B)	Pasibo ez korrontea	3.469.967,37	3.490.138,91
I.	Epe luzerako hornidurak	3.454.810,35	3.369.222,07
II.	Epe luzerako zorrak	15.157,02	120.916,84
2.	Kreditu erakundeekiko zorrak	0,00	0,00
4.	Beste zor batzuk	15.157,02	120.916,84
C)	Pasibo korrontea		
I.	Hornidurak epe laburrera	14.858.388,10	15.075.191,01
II.	Zorrak epe laburrera	1.308.697,28	874.092,88
4.	Beste zor batzuk	1.308.697,28	874.092,88
IV.	Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk	46.676.989,88	43.064.769,40
1.	Hartzekodunak kudeaketa eragiketengatik	5.837.029,22	6.130.320,85
2.	Ordaintzeko beste kontu batzuk	37.874.169,25	35.359.354,11
3.	Administrazio publikoak	2.965.791,41	1.575.094,44
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA (A+B+C).....		199.459.193,67	194.664.059,68

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN KONTUA 2018

GIZARTE SEGURANTZAKO ONDAREAREN KUDEAKETA (€)

	2018	2017
1. Gizarte kotizazioak	303.583.097,34	295.515.571,13
2. Jasotako transferentziak eta diru laguntzak	-3.812,78	19.783,47
3. Zerbitzuak ematea	1.664.986,28	1.584.753,41
4. Erakundeak bere ibilgeturako egindako lanak	0,00	0,00
5. Kudeaketa arrunteko beste diru sarrera batzuk	17.791.953,11	19.204.719,37
6. Hornidura soberakinak	657.597,86	541.405,76
A) KUDEAKETA ARRUNTEKO DIRU SARRERAK GUZTIRA (1+2+3+4+5+6)	323.693.821,81	316.866.233,14
7. Gizarte prestazioak	-155.796.015,86	-143.677.349,37
8. Langile gastuak	-31.582.502,72	-31.155.747,47
9. Transferentziak eta emandako diru laguntzak	-80.951.574,98	-89.455.432,11
10. Hornidurak	-9.761.880,68	-9.599.766,03
11. Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-34.531.447,86	-35.624.404,96
12. Ibilgetuaren amortizazioa	-1.554.007,68	-1.646.545,99
B) KUDEAKETA ARRUNTEKO GASTUAK, GUZTIRA (7+8+9+10+11+12)	-314.177.429,78	-311.159.245,93
EKUDEAKETA ARRUNTAREN EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA) (A+B)	9.516.392,03	5.706.987,21
13. Balio narriadura eta emaitzak ibilgetu ez finantzarioa eta salgai dauden aktiboak besterentzeagatik	-223.113,22	-53.378,70
14. Beste partida ez arrunt batzuk	69.181,61	14.153,21
II.- ERAGIKETA EZ FINANTZARIOEN EMAITZA (I+13+14)	9.362.460,42	5.667.761,72
15. Finantza sarrerak	1.864.519,15	2.332.059,04
16. Finantza gastuak	-7.292,36	-7.480,15
III.- FINANTZA ERAGIKETEN EMAITZA (15+16)	1.857.226,79	2.324.578,89
IV.- EKITALDIKO EMAITZA (AURREZKIA EDO DESAURREZKIA) GARBIA (II+III)	11.219.687,21	7.992.340,61
± AURREKO EKITALDIKO EMAITZAREN KONTUKO DOIKUNTZAK	0,00	-45.783,60
VI.- AURREKO EKITALDIAREN EMAITZA DOITUA	11.219.687,21	7.946.557,01

ONDARE GARBIAREN ALDAKETEN EGOERA ORRIA 2018

GIZARTE SEGURANTZAKO ONDAREAREN KUDEAKETA (€)

	I. Aurkeztutako ondarea	II. Sortutako ondarea	III. Balio aldaketagatik doikuntzak	IV. Bestelako ondare igoerak	GUZTIRA
A. ONDARE GARBIA 2017 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	127.943.987,70	0,00	0,00	127.943.987,70
KONTABILITATE IRIZPIDEAK					
B. ALDATU ETA ERROREAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK	0,00	4.215.879,78	0,00	0,00	4.215.879,78
2018 EKITALDIKO HASIERAKO					
C. ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	0,00	132.159.867,48	0,00	0,00	132.159.867,48
D. 2018 EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN DOIKUNTZAK	0,00	985.283,56	0,00	0,00	985.283,56
1. Ekitaldian aitortutako diru sarrerak eta gastuak	0,00	10.699.129,53	0,00	0,00	10.699.129,53
		0,00	0,00	0,00	0,00
2. Eragiketak erakunde gabearekin edo jabeekin	0,00	-9.713.845,97	0,00	0,00	-9.713.845,97
3. Ondare garbiaren bestelako aldaketak	0,00				
F. ONDARE GARBIA 2018 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	133.145.151,04	0,00	0,00	133.145.151,04

EGOERAREN BALANTZEA 2018

ONDARE PRIBATIBOA (€)

AKTIBO A		2018	2017 Berriz adierazia
A)	Aktibo ez korrontea	31.233.650,81	27.480.509,72
II.	Ibilgetu materiala	11.819.670,36	12.012.052,93
1.	Lursailak	1.252.396,79	1.252.396,79
2.	Eraikuntzak	10.281.358,73	10.437.141,35
5.	Bestelako ibilgetu materiala	285.914,84	322.514,79
6.	Egite bidean den ibilgetua eta aurrerakinak	0,00	0,00
III.	Inbertsioak higiezinetan	661.461,04	666.038,13
1.	Lursailak	222.838,06	222.838,06
2.	Eraikuntzak	438.622,98	443.200,07
V.	Epe luzerako finantza inbertsioak	18.752.519,41	14.802.418,66
1.	Finantza inbertsioak ondarean	0,00	0,00
2.	Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	18.750.194,41	14.800.118,66
4.	Beste finantza inbertsio batzuk	2.325	2.3000
B)	Aktibo korrontea	4.869.791,21	13.107.248,14
III.	Zordunak eta kobratzekoak diren beste kontu batzuk	33.988,52	41.822,07
2.	Kobratzekoak diren beste kontu batzuk	33.988,52	41.822,07
3.	Administrazio Publikoak	0,00	0,00
V.	Epe laburreko finantza inbertsioak	3.492.732,19	1.730.354,96
2.	Kredituak eta zorraren balio adierazgarriak	3.492.547,57	1.728.993,62
4.	Beste finantza inbertsio batzuk	184,62	1.361,34
VII.	Eskudirua eta bestelako aktibo likido baliokideak	1.343.070,50	5.810.410,66
2.	Diruzaintza	1.343.070,50	5.810.410,66
AKTIBOA GUZTIRA (A+B).....		36.103.442,02	35.063.097,41

ONDARE GARBIA ETA PASIBOA		2018	2017 Berriz adierazia
A)	Ondare garbia	35.632.303,12	34.321.310,54
II.	Sortutako ondarea	35.632.303,12	34.321.310,54
1.	Erreserbak	34.321.310,54	33.140.095,33
3.	Ekitaldiko emaitzak	1.310.992,58	1.181.215,21
B)	Pasibo ez korrontea	198.404,67	198.404,67
I.	Epe luzerako hornidurak	198.404,67	198.404,67
C)	Pasibo korrontea	272.734,23	543.382,20
I.	Epe laburreko hornidurak	115.686,46	115.686,46
II	Epe laburreko zorrak	0,00	302.082,40
4	Beste zor batzuk	0,00	302.082,40
IV.	Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk	157.047,77	125.613,34
1.	Hartzekodunak kudeaketa eragiketengatik	0,00	0,00
2.	Ordaintzeko beste kontu batzuk	7.100,00	57.903,11
3.	Administrazio Publikoak	149.947,77	67.710,23
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA GUZTIRA (A+B+C) ..		36.103.442,02	35.063.097,41

ONDAREAREN EMAITZA EKONOMIKOAREN KONTUA 2018

ONDARE PRIVATIBOA (€)

1.	Gizarte kotizazioak	0,00	0,00
2.	Jasotako transferentziak eta diru laguntzak	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 diru sarrera batzuk	1.444.482,99	2.057.281,84
6.	Hornidura soberakinak	0,00	198.339,36
A)	KUDEAKETA ARRUNTEKO DIRU SARRERAK	1.444.482,99	2.255.621,20
7.	Gizarte prestazioak	0,00	0,00
8.	Langile gastuak	0,00	0,00
9.	Emandako transferentziak eta diru laguntzak	0,00	0,00
10.	Hornidurak	-60,00	0,00
11.	Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	-271.727,76	-995.465,14
12.	Ibilgetuaren amortizazioa	-150.887,24	-144.935,62
B)	TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-422.675,00	-1.140.400,76
I.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	1.021.807,99	1.115.220,44
13.	Balio narriadura eta emaitzak ibilgetu ez finantzarioa eta	0,00	0,00
14.	salgai dauden aktiboak besterentzeagatik	-12.306,45	-225.622,29
II.-	ERAGIKETA EZ FINANTZARIOEN EMAITZA	1.009.501,54	889.598,15
15.	Diru sarrera finantzarioak	406.547,33	398.098,44
16.	Gastu finantzarioak	-63,70	-3.792,96
17.	Aktiboari egotzitako finantza gastuak	0,00	0,00
18.	Aktibo finantzarioen arrazoizko balioaren aldakuntza	0,00	0,00
19.	Kanbio diferentziak	0,00	0,00
20.	Aktibo eta pasibo finantzarioen balio narriadura, bajak eta besterentzeak	0,00	0,00
III.-	FINANTZA ERAGIKETEN EMAITZA (15+16+17+18+19+20)	406.483,63	394.305,48
IV.-	EKITALDIKO EMAITZA (AURREZKIA EDO DSAURREZKIA (II+ III))	1.415.985,17	1.283.903,63
21.	Mozkinen gaineko zerga	-104.992,59	-102.688,42
V.	ZERGA ONDORENGO EKITALDIKO EMAITZA	1.310.992,58	

ONDARE GARBIAREN ALDAKETA EGOERA 2018

ONDARE PRIVATIBOA (€)

	I. Aurkeztutako ondarea	II. Sortutako ondarea	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	GUZTIRA
A. ONDARE GARBIA 2017 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	34.321.310,54	0,00	0,00	34.321.310,54
B. KONTABILITATE IRIZPIDEAK ALDATU ETA ERROREAK ZUZENTZEAGATIKO DOIKUNTZAK	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. 2018 EKITALDIKO HASIERAKO ONDARE GARBI DOITUA (A+B)	0,00	34.321.310,54	0,00	0,00	34.321.310,54
D. 2018 EKITALDIKO ONDARE GARBIAREN ALDAKUNTZAK	0,00	1.310.992,58	0,00	0,00	1.310.992,58
1. Ekitaldian aitortutako diru sarrerak eta gastuak		1.310.992,58			1.310.992,58
2. Eragiketak erakunde jabearekin edo jabeekin					0,00
3. Ondare garbiaren bestelako aldakuntzak					0,00
E. ONDARE GARBIA 2018 EKITALDIAREN AMAIERAN (C+D)	0,00	35.632.303,12	0,00	0,00	35.632.303,12

III. Balio aldaketagatiko doikuntzak
IV. Bestelako ondare igoerak

TERMINOEN GLOSARIOA

ADEGI: Gipuzkoako Enpresen Elkartea
 AMAT: Laneko Istripuen Mutualitateen Elkartea
 ASLE: Euskadiko Lan Sozietateen Elkartea
 LT: Lan istripua
 ATEX: Atmosfera leherkorrak
 BOE: Estatuko Aldizkari Ofiziala
 EAE: Euskal Autonomia Erkidegoa
 LAJE: Langile Autonomoek Jarduna Etetea
 KA: Kontingentzia Arrunta
 EKPb: Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdea CEBEK: Bizkaiko Enpresarioen Konfederazioa
 CEPROSS: Lanbide Gaixotasunak Gizarte Segurantzari jakinaraztea
 CMBD: Datuen Oinarrizko Gutxieneko Multzoaren Kodifikazioa
 KP: Kontingentzia Profesionala
 GLDAZ: Gaixotasun Larriak Dituzten Adingabeen Zaintza
 DAFO: Ahuleziak, Mehatxuak, Indarguneak, Aukerak
 DIGA: Irisgarritasun Mailaren Ikur Adierazlea
 EUD: Erizaintzako Unibertsitate Diplomatura
 EFQM: Kalitatearen Kudeaketarako Europako Fundazioa EFR: Familia Erantzukizuneko Enpresa
 EIAS: Gizarte Ekimenen eta Jardueren Lantaldea
 EUSKALIT: Kalitaterako Euskal Fundazioa
 GP: Gaixotasun Profesionala
 DBH: Derrigorrezko Bigarren Hezkuntza
 FOARSE: Enpresen Gizarte Erantzukizunerako Arabako Foroa
 LH: Lanbide Heziketa
 GAITUZ SPORT: Kirol Egokituaren Euskal Federazioa
 GRI: Global Reporting Initiative
 EJ: Eusko Jaurlaritza
 BHO: Erabakimen Handiko Ospitalea
 IDIS: Garapenerako eta Gizarteratzeko Institutua
 IGAE: Estatuaren Administrazioako Kontu Hartzailletza Nagusia
 EHB: Ezintasuna, Heriotza eta Bizirautea
 EIN: Estatistikako Institutu Nazionala
 INSS: Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala
 KPI: Kontsumoko Prezioen Indizea
 IQ: Ebakuntza kirurgikoa
 IT: Aldi Baterako ezintasuna
 ZB: Zuzendaritza Batzordea
 GSLO: Gizarte Segurantzaren Lege Orokorra
 GRI: Global Reporting Initiative
 MCSS: Gizarte Segurantzaren Lankidetzako Mutualitatea
 MEYSS: Enplegu eta Gizarte Segurantzako Mutualitatea
 MTMSS: Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioa NPS: Gomendio Indize Garbia
 GJH: Garapen Jasangarriko Helburuak OME: Osasunaren Munduko Erakundea
 GLGKE: Garapen Lankidetzarako Gobernu Kanpoko Erakundea

BPG: Barne Produktu Gordina
 ETE: Enpresa txiki eta ertainak
 ED: Errege Dekretua
 EDL: Errege Dekretu Legea
 HEA: Haurdunaldiko eta Edoskitzaroko arriskuen kudeaketa
 DBEO: Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra RHB: Errehabilitazioa
 RM: Erresonantzia magnetikoa ROE: Finantza Errentagarritasuna
 GE: Gizarte Erantzukizuna
 EES: Enpresa erantzukizun soziala
 RX: X izpiak
 SEA: Arabako Enpresen Elkartea
 PS: Pazienteen Segurtasuna
 OSP: Osasun Zerbitzu Publikoa GS: Gizarte Segurantzza
 AKU: Arriskuak Kudeatzeko Unitatea
 NKNE: Naturaren Kontserbaziorako Nazioarteko Erakundea
 EHU: Euskal Herriko Unibertsitatea
 LU: Lurralde Unitatea
 BHB: B Hepatitisaren Birusa VPN: Sare pribatu birtuala



Txotena 2018