



Informe integrado 2020



**Mutua
Montañesa**
mmuy fácil

01

Presentación | 05

Propósitos y valores | 06
Carta del presidente | 07

02

Alcance de este informe | 09

03

Nuestra Mutua | 13

Definición estratégica 2019-2021 | 14

Dónde estamos | 16

Asociaciones y alianzas con la sociedad | 17

Persiguiendo la excelencia y calidad de servicio | 22

04

Gobierno corporativo | 27

Introducción | 28

Estructura organizativa | 29

Órganos de Gobierno y participación | 30

Sistema gestión del riesgo | 33

Sistema compliance penal | 34

Cultura ética Corporativa | 35

Protección de datos personales y privacidad | 36

Transparencia | 37

Seguridad de la información | 38

05

Nuestros Grupos de Interés | 41

Compromiso y participación de los GI | 42

Nuestras personas | 51

Las personas de Mutua Montañesa | 51

Gestión del talento | 54

Igualdad, flexibilidad y conciliación | 55

Formación | 55

Proteger la salud de nuestras personas | 55

Adaptación a nuevas formas de trabajo | 56

Nuestros mutualistas y trabajadores | 57

Mutualistas y trabajadores | 57

Prestaciones | 58

Gestión absentismo | 64

Actividad sanitaria | 67

Prevención carga a cuotas | 73

Impulsando la innovación y digitalización | 76

Una mutua Mmuy fácil | 79

La sociedad y el medioambiente | 82

Nuestra visión de la sostenibilidad | 82

Contribución a los ODS | 82

Medioambiente | 87

Contratación pública y proveedores | 89

06

Gestión Económica / Informe de Gestión | 91

Cuentas anuales | 92

Informe de auditoría | 104

07

Marco Normativo | 113

08

Índice de contenidos GRI | 119

00

Índice





NO.	DESCRIPTION	DATE	AMOUNT	CHECK NO.
1	CASH ON HAND	1/1/20	1000.00	
2	SALES	1/5/20	500.00	101
3	RENT	1/10/20	200.00	102
4	UTILITIES	1/15/20	150.00	103
5	WAGES	1/20/20	300.00	104
6	INVENTORY	1/25/20	400.00	
7	DEBTORS	1/30/20	200.00	105
8	CREDITORS	1/31/20	100.00	106
9	EQUITY	1/31/20	1000.00	
10	TOTAL		3000.00	



01

Presentación



PROPÓSITOS Y VALORES

Somos una Entidad Colaboradora con la Seguridad Social, constituida como asociación de empresarios sin ánimo de lucro, procedentes de todos los ámbitos de actividad económica.

Gestionamos íntegramente las contingencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y las prestaciones económicas relativas a la incapacidad laboral por enfermedad común, así como aquellas otras prestaciones encomendadas por la Seguridad Social.

Desde nuestra fundación en 1905, nuestro compromiso se concreta en ofrecer la **máxima calidad de servicio** y el óptimo asesoramiento, gestionando la salud en el ámbito laboral.

La base de nuestra cultura corporativa y estrategia de gestión la concretamos en la **Misión** y la **Visión** que desarrollamos con unos **Valores** concretos y orientados a cumplir una importante función social.

MISIÓN



Colaboramos para lograr una gestión excelente del Sistema de Seguridad Social

Cuidamos de la salud de las personas con actividad laboral.
Aportamos competitividad al sistema productivo empresarial.

VISIÓN

Ser reconocidos como líder en valoración Cliente por el servicio prestado

Situamos al Cliente en el centro de nuestras actuaciones y compartimos sus objetivos.
Socialmente comprometidos.
A través de equipos integrados por personas con gestión innovadora.



VALORES

Comprometidos con las personas

Leales y transparentes.
Trabajamos en equipo y reconocemos el mérito.
Actitud innovadora.
Orientados a la consecución de resultados:
Buscamos la excelencia fomentando la superación de referencias sectoriales.
Gestionamos las demandas de los Clientes como una oportunidad de éxito profesional.





CARTA DEL PRESIDENTE



El año 2020 ha sido un año durísimo. Los efectos que la pandemia ha producido en lo sanitario, en lo económico y, para muchos, muchísimos, en lo personal, han exigido poner lo mejor de nosotros mismos al servicio de los demás y al cumplimiento de nuestro propósito.

Como empresa colaboradora con la Seguridad Social, hemos sido requeridos para asumir nuevas demandas de prestación de servicios, que han demostrado ser esenciales para sostener nuestro estado social, sanitario y económico. Pues bien, podemos estar orgullosos de haber superado con éxito esta demanda, en un entorno incierto y donde además se han requerido exigentes medidas prevención para nuestras personas, como condición previa e ineludible. En este éxito ha sido fundamental la capacidad de adaptación con rapidez que han demostrado nuestras personas y nuestra puntera capacitación tecnológica.

Hemos mantenido en todo momento el servicio de asistencia sanitaria en todos nuestros centros y hemos podido mantener sin interrupción el asesoramiento y capacidad de gestión de las prestaciones económicas a nuestros clientes, resolviendo con agilidad y eficacia la gestión de las nuevas Prestaciones Especiales de nuestros trabajadores autónomos protegidos.

Tras varios años resaltando como una fortaleza la calidad de nuestro equipo humano, su compromiso, su entrega, su excelencia en el trabajo en equipo, su progresión técnica y profesional, este año 2020 ha sido la prueba de que, como equipo, hoy competimos entre los mejores. Hemos sido capaces de superar la expectativas, manteniendo la solidez del proyecto compartido, la ejecución de nuestro plan estratégico, la digitalización de nuestros procesos, la simplificación de la relación con nuestros asociados, haciendo que cualquier gestión con nuestra mutua sea, Mmuy fácil.

Es, por tanto, una satisfacción y un orgullo poder trasladar a nuestros grupos de interés que nuestra Mutua Montañesa es hoy mucho más fuerte y más capaz y que continuaremos redoblando nuestro esfuerzo para responder, aún mejor, a las expectativas de nuestros asociados.

Aun cuando como mutua colaboradora con la Seguridad Social no tenemos ánimo de lucro, si es nuestro objetivo obtener un resultado económico que nos permita mantener un adecuado nivel de solvencia patrimonial tal y como exige nuestro marco regulatorio. En 2020 también hemos logrado continuar aumentando nuestra reserva de contingencias profesionales en 3 puntos. Podemos decir que el año 2020 ha sido, desde el punto de vista del resultado económico, un año atípico, con importantes fluctuaciones de las plantillas protegidas, con exoneraciones de cotización de importantes colectivo, con contingencias imprevistas que cubrir en casi todas las modalidades de colaboración, etc.

En este incierto contexto, la mejora del resultado de nuestra mutua hay que ubicarla en la mejora subyacente de nuestra actividad. Es una mejora estructural y no ha sido fruto de los vaivenes de la pandemia.

Afrontamos 2021 conscientes de nuestras capacidades para ser una mutua aún mejor para sus asociados, algo que tratamos de conseguir ejecutando nuestro Plan de Transformación que va a seguir fundamentándose en un equipo humano de muy alta cualificación y compromiso y un uso intensivo de tecnología aplicada a la gestión de información y digitalización de procesos.

No puedo dejar de agradecer a nuestros proveedores de servicios que nos ayudan a hacer esto posible y que han estado dándonos todo su apoyo en condiciones difíciles.

Gracias a nuestros mutualistas y colaboradores por su confianza y el reconocimiento que nos dan a nuestra labor.

Luis Miguel García Rodríguez
Presidente Mutua Montañesa



TAKI ADILAR

AYUDA A NUESTRO

Información

02

Mutua
Montañesa

Alcance
de este
informe

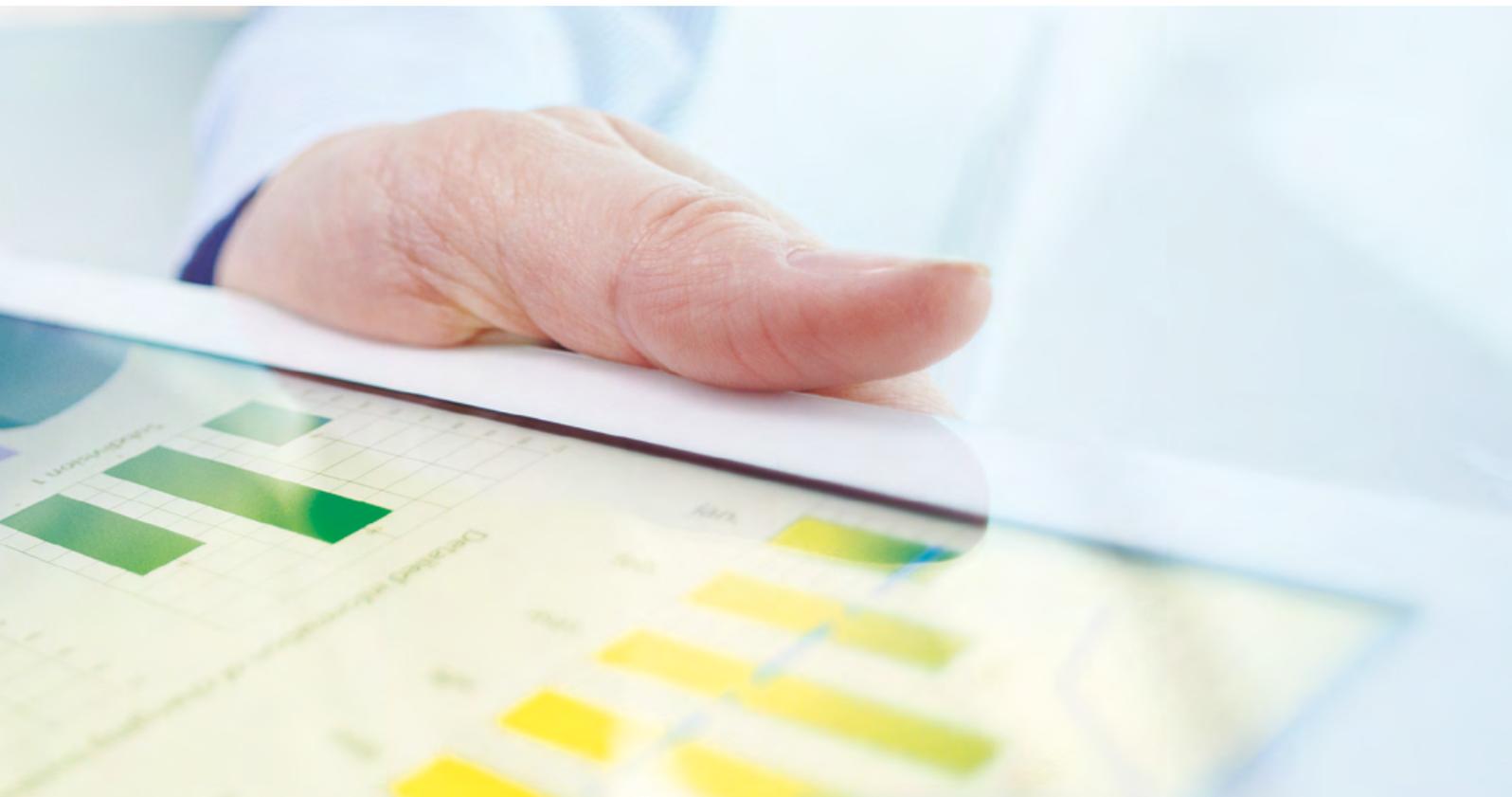
Compara
Este establecimiento tiene
LAS DE RECLAMACIONES
a disposición del cliente
que los solicita



Con este informe integramos en un solo documento la información de gestión de la entidad, el informe de sostenibilidad y el gobierno corporativo con el objetivo de informar a nuestros Grupos de Interés de la actividad que desarrollamos. Ha sido elaborado con la participación de todas las áreas de gestión de Mutua Montañesa y presenta nuestra actividad y los impactos económicos, ambientales y sociales durante el ejercicio 2020.

La información contenida sigue las directrices del Standards Global Reporting Initiative (GRI) y además sirve como comunicación de progreso (Cop) exigida por el Pacto Global de las Naciones Unidas, al que estamos adheridos.

Igualmente estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por Naciones Unidas, especialmente con el ODS "3 Salud y Bienestar" y el ODS "17



Alianzas para lograr los objetivos”, y por ello en el índice de contenidos GRI hemos incluido una columna con la correspondencia entre los indicadores GRI y los ODS.

Este informe pretende transmitir, tanto a nuestros Grupos de Interés externos como internos, la gestión de esta Mutua de una forma sencilla y transparente, aspectos fundamentales para asegurar la credibilidad del mensaje.

El informe anual 2020 ha sido presentado y aprobado en la Junta General de esta entidad celebrada el 8 de julio de 2021 y publicado posteriormente.





03

Nuestra
Mutua



DEFINICIÓN
ESTRATÉGICA
2019-2021

2020 AÑO DE CONSOLIDACIÓN E IMPULSO

En el ecuador de nuestro Plan Estratégico 2019-2021, la situación derivada de la pandemia por COVID-19 ha provocado que 2020 haya sido un año marcado por las decisiones tácticas y operativas de ajuste de servicio y dar respuesta a las distintas situaciones acaecidas y que han puesto en situaciones de estrés a todas las organizaciones.

Más que nunca han sido necesarias la toma de decisiones inmediatas, la flexibilidad en su implantación y el compromiso de las personas que las han llevado a cabo.

Aún así, las acciones derivadas de nuestro Plan Estratégico 2019-2021 han seguido su curso, consolidando las iniciadas en 2019 y poniendo en marcha las planificadas para este 2020.

De hecho, el foco central de nuestro Plan sigue siendo la profunda transformación de nuestro modelo de servicio, iniciada ya tres años atrás, y que nos ha permitido seguir adaptándonos de una manera rápida y flexible a las cada vez más cambiantes exigencias del entorno.

Entre los principales retos abordados en este 2020, algunos de los cuáles seguirán teniendo desarrollo a lo largo del 2021, podemos destacar:

- ▶ **Redefinición de nuestra propuesta de valor, acuñando nuestro MMuy Fácil, y reforzando así nuestro posicionamiento de marca. Nos importan las personas, su bienestar y la sencillez que les suponga su interacción con Mutua Montañesa.**
- ▶ **Redefinición del modelo de atención al mutualista, a través de la implantación de soluciones CRM y de la adecuación de nuestras estructuras, balanceando cargas de trabajo para proporcionar un mejor servicio y poder atender la importante demanda.**
- ▶ **Implantación de modelos de automatización y robotización de procesos (RPA). Eliminamos tareas rutinarias y de poco valor añadido evitando errores y destinando la labor de nuestras personas hacia tareas de mayor impacto en la relación con nuestros mutualistas.**
- ▶ **Inicio del proyecto de optimización de nuestros Portales WEB de atención al Mutualista y al Trabajador Protegido, situándolos en la vanguardia tecnológica y siendo coherentes con nuestra propuesta de máxima sencillez.**

- ▶ **Dotación a nuestros equipos sanitarios de modelos predictivos de apoyo a la toma de decisiones basadas en la evidencia objetiva.**
- ▶ **Hemos continuado homogeneizando los estándares de servicio proporcionado por los medios sanitarios ajenos (otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, servicios especialistas no cubiertos por éstas y Servicios Públicos de Salud) empleados por Mutua Montañesa en las zonas donde es requerido. Hemos incorporado, además, estrategias de gobierno del dato para un mejor control y seguimiento de los mismos.**
- ▶ **Fuerte apuesta por continuar consolidando nuestro Hospital Mutua Montañesa como referente en salud laboral, respondiendo al reto de la creciente demanda de servicio por parte de otras mutuas y servicios públicos de salud.**

Modelo de Servicio, Cumplimiento Normativo, Tecnología, Compromiso y Personas son los pilares de nuestro Plan Estratégico 2019-2021. Los resultados recogidos hasta ahora fortalecen nuestra apuesta por continuar avanzando seguros de su éxito. 2021 está siendo el año de la consolidación e implantación de las nuevas acciones planificadas dentro de nuestra ambiciosa hoja de ruta.

Siguiendo nuestra máxima de la anticipación y teniendo en cuenta que las estrategias deben ser flexibles, ya estamos trabajando en los siguientes retos que nos llevarán a la definición del próximo Plan Estratégico 2022-2024 de Mutua Montañesa.



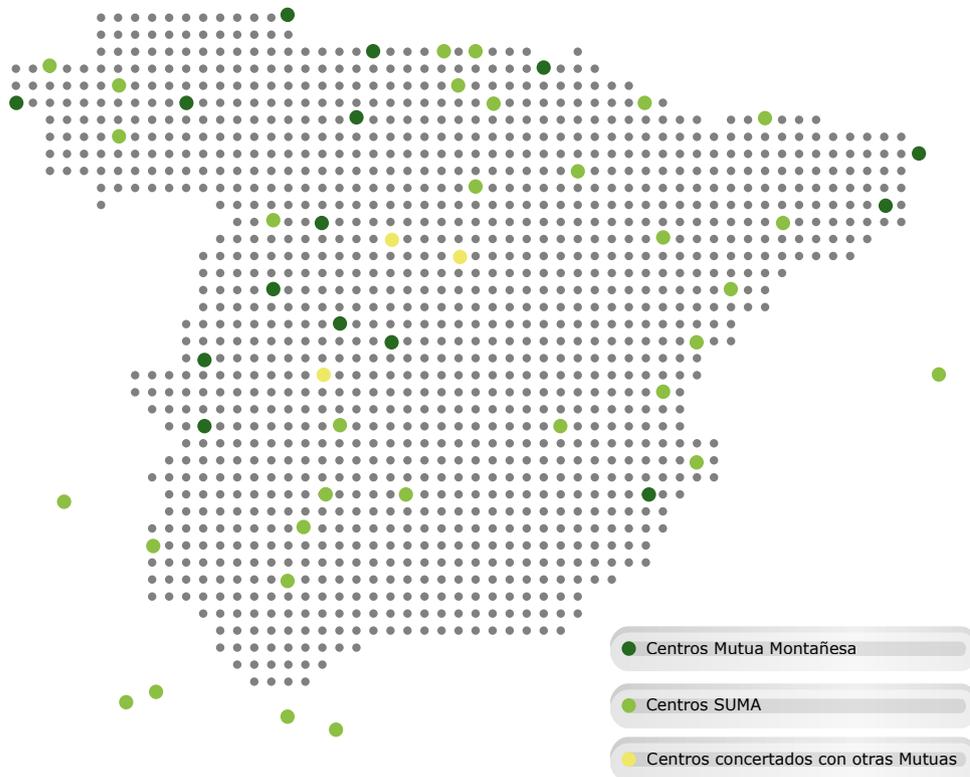
03

Nuestra Mutua

Informe integrado 2020



DÓNDE
ESTAMOS



Porque la salud es lo primero para nosotros, Mutua Montañesa pone a disposición de nuestros asegurados las mejores instalaciones y los mejores profesionales.

En Mutua Montañesa contamos con una amplia red propia de centros asistenciales, y desde la creación de la alianza estratégica de mutuas, nuestra red de centros se ha ampliado con el objetivo de mejorar la atención al mutualista. Incluso aumentamos esta extensa cobertura con nuestra red de centros concertados.

<https://www.mtuamontanesa.es/web/cerca-de-ti/red-centro-provincia/>



**ASOCIACIONES
Y ALIANZAS CON
LA SOCIEDAD**

Mutua Montañesa además de la relación que mantiene con su órgano de dirección y tutela, la DGOSS y sus diferentes administraciones, y con el objetivo de contribuir

al ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos, colaboramos con otras entidades públicas y privadas, asociaciones, instituciones, entidades académicas, ONG, etc.



PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Mutua Montañesa está adherida desde el año 2019 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, apoyando los 10 Principios del pacto en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción, y comprometiéndose a ir implantando la responsabilidad social en

base a los principios de la iniciativa y a comunicar anualmente de esos avances a través de un Informe de Progreso o en nuestro caso a través de este Informe integrado, así como a contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



SUMA

SUMA es una alianza de seis mutuas colaboradoras con la Seguridad Social que trabajamos y nos coordinamos para mejorar la atención de nuestros respectivos mutualistas, y lograr sinergias y mayores eficiencias que redunden en ahorros directos al sistema de la Seguridad Social y para innovar desde el conocimiento compartido en aspectos de salud laboral y de gestión. En un año marcado por la incertidumbre social, la complejidad de gestión y la volatilidad normativa, suma se ha consolidado como firme palanca:

DE SOSTENIBILIDAD

Manteniendo la totalidad de los servicios y la cobertura nacional a todos los mutualistas de las seis entidades. Unidos en todo momento.

DE CONOCIMIENTO

Creando espacios para el intercambio de criterios y de metodologías de trabajo en tiempo real.

DE EFICIENCIA

Perseverando en la asistencia sanitaria derivada, en la contratación conjunta y en los centros sanitarios compartidos.

- ▶ **Gestiona el 14% de las cuotas globales del sector.**
- ▶ **220 centros propios con 5 hospitales, bajo una misma filosofía.**
- ▶ **Cerca de 100.000 actuaciones médicas.**
- ▶ **6,8 millones de euros de ahorro.**
- ▶ **Más de 2.380.000 trabajadores protegidos.**
- ▶ **Más de 180.000 empresas clientes.**
- ▶ **Más de 3.400 profesionales.**
- ▶ **Compartimos 20 instalaciones y 359 personas.**
- ▶ **Más de 1.800 millones de euros de facturación.**
- ▶ **Sinergias de 6,8 millones de euros.**

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Mutua Montañesa es socia desde el año 2018 del Club de Excelencia en Gestión, Asociación empresarial con más de 230 socios cuyo objetivo es ayudar a mejorar la gestión en las organizaciones. El Club Excelencia en Gestión es la única organización en España con licencia para ofrecer el porfolio completo de productos y servicios EFQM. Desde la comunidad EFQM, nos comprometemos a apoyar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y los 10 Principios del Pacto Mundial.

Mutua Montañesa, participó junto con el Club Excelencia en Gestión, en la jornada práctica "Acelerando la transformación de las organizaciones: La excelencia en la gestión, nuevo Modelo EFQM y casos prácticos".

En este foro, explicamos cómo conseguimos renovar el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, máximo nivel de distinción de Excelencia en la Gestión reconocido por el CEG. Es una distinción y un modelo a seguir que se alinea perfectamente con los valores que tenemos por bandera en Mutua Montañesa: cultura de innovación, compromiso con las personas, orientación a resultados, enfocada a futuro, o nuestro empeño en transformar la organización para evolucionar nuestro Modelo de Servicio hacia entornos digitales, lo que nos convierte en una <mutua fácil e inteligente>. Además, nos orgullecemos de ser líderes innovando en salud y en tecnología, para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y sin olvidar nuestra apuesta por la Sostenibilidad.



AMAT

Como Mutua colaboradora con la Seguridad Social, formamos parte de AMAT-Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo, entidad sin ánimo de lucro creada en 1986 por la unión de las voluntades de las Mutuas cuya misión se concreta en **fomentar y defender** la colaboración de los empre-

sarios, a través de las Mutuas, **en la Gestión de la Seguridad Social** y promover el **desarrollo mutualista** propiciando el perfeccionamiento de la acción mutual en las distintas coberturas.

OTRAS MUTUAS COLABORADORAS

Establecemos relaciones con otras Mutuas, a parte de las que formamos SUMA, con el objetivo de ofrecer una mejor

cobertura sanitaria a nuestras empresas afiliadas y trabajadores protegidos.

OTRAS ALIANZAS

Somos socios de **APD**, Asociación para el Progreso de la Dirección, entidad que tiene como objetivo construir el Bien Común a través del desarrollo profesional y personal de directivos y empresarios, mediante un entorno de networking. Mutua Montañesa forma parte del Consejo de la Delegación de Cantabria, desde su creación en 2013, participando en algunas de las actividades desarrolladas.

Estamos asociados a la **Cámara de Comercio de Cantabria**, y a través del Club Cámara Cantabria, del que formamos parte, participamos de los servicios que nos ofrecen para la promoción de la actividad económica y empresarial, la in-

novación, la sostenibilidad y la formación. También estamos asociados a **CEOE Cantabria**, organización que representa los intereses de las empresas y los autónomos de Cantabria en la sociedad, y colaboramos en las jornadas de formación que realizan. Igualmente formamos parte de la Comisión de Seguridad Social y PRL de CEOE.

Durante 2020 hemos firmado un convenio de colaboración entre la Fundación Marques de Valdecilla, **Banco de Sangre y tejidos de Cantabria**, y Mutua Montañesa, para el suministro de componentes sanguíneos y tejidos a nuestro Hospital Mutua Montañesa de Santander.





PERSIGUIENDO
LA EXCELENCIA Y
CALIDAD DE
SERVICIO

los objetivos de Mutua Montañesa de satisfacción de cliente y mejora de su eficiencia. Y, además, se ha conseguido durante el actual estado de alarma, lo que contribuye a poner en valor el buen hacer de la mutua en cuanto a sus parámetros de calidad y seguridad.

Para obtener este reconocimiento la entidad ha tenido que pasar la auditoría correspondiente por parte de AENOR, entidad certificadora de reconocido prestigio y gran referencia en nuestro país. Esta auditoría se ha realizado de manera telemática, siempre cumpliendo con los requisitos exigidos.

La valoración sobre la conformidad y la eficacia del sistema de gestión del hospital son ambos positivos, según han declarado los auditores en el informe de resultados: “El Sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la Norma y con el resto de los criterios de auditoría, y se considera que se encuentra eficazmente implantado”. También han destacado cambios importantes respecto a la anterior visita y su impacto en el sistema de gestión, tales como la creación del Comité de Coordinación de la covid-19, desde el que se monitoriza constantemente la evolución de la situación para tomar las correspondientes decisiones de manera más precisa y ágil. Y ha resaltado el incremento de la colaboración con el Sistema Cántabro de Salud para realizar intervenciones de traumatología.

ISO 9001:2015



Mutua Montañesa ha revalidado una vez más el certificado ISO 9001:2015 otorgado por AENOR, que reconoce el Sistema de Gestión de la Calidad del **Hospital Mutua Montañesa**, una acreditación nacional e internacional que asegura la calidad de los procedimientos, procesos y recursos humanos y materiales, además de garantizar la mejora de sus servicios. La adopción de esta normativa en el entorno sanitario, es especialmente relevante al contribuir a mejorar el servicio al paciente, una de las principales líneas de actuación ligada a

Esta certificación confirma y evidencia el compromiso de Mutua Montañesa por la búsqueda constante de la excelencia, a través de un espíritu proactivo que ha dejado patente a lo largo de este periodo tan difícil para la sanidad y la salud en nuestro país. Igualmente contribuye a la calidad de procedimientos y procesos y la gestión de los recursos humanos y materiales, además de garantizar la mejora de sus funciones y la seguridad de sus pacientes.



ACREDITACIÓN QH (Quality Healthcare)

Mutua Montañesa ha sido merecedora del sello de Acreditación QH, que otorga el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (Fundación IDIS). Un sistema pionero e innovador que reconoce la Excelencia en Calidad Asisten-

cial, además de servir como motor de innovación y mejora continua para las organizaciones sanitarias que aspiran a la Excelencia. En definitiva, la Acreditación QH es un Indicador Sintético de Calidad que agrupa los diferentes atributos de los sistemas de calidad existentes para reconocer la excelencia y el esfuerzo sostenido de mejora.

El año 2020, tan complicado para las organizaciones sanitarias, cobra más valor aún por el esfuerzo realizado. Esta distinción evidencia, nuestra preocupación por entender la calidad, como el resultado de una cultura transversal de “mejora continua” en la que están comprometidos todos los profesionales. Además de asegurar una gestión adecuada y óptima de los procesos en la organización y de situar en todo momento al paciente en el centro del sistema de gestión.

SISTEMA GESTIÓN DE COMPLIANCE PENAL. UNE 19601:2017



Mutua Montañesa posee el Certificado de AENOR que acredita que nuestra organización dispone de un Sistema de Gestión de Compliance Penal, conforme con la norma UNE 19601:2017 y que cuenta con el establecimiento, implementación, gestión y supervisión de los procesos y controles necesarios para la identificación, prevención, mitigación

y tratamiento de los riesgos penales en el desarrollo de las actividades que llevamos a cabo como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

Alineada con el nuevo Código Penal, la Norma UNE 19601 establece los requisitos para implantar un sistema de gestión de compliance penal con el objetivo de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal en las organizaciones y con ello, favorecer una cultura ética y de cumplimiento.

CERTIFICADO SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA PREVENCIÓN DE DELITOS EN LAS ORGANIZACIONES, IURISCERT



Esta certificación se basa en la especificación técnica del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos en las Organizaciones de AENOR, que establece los requisitos para definir, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión para la prevención de delitos en las empresas que llevan

aparejada responsabilidad penal para las mismas. Asimismo, tiene como objetivo detectar, reparar y disminuir los efectos de los delitos cometidos. Modelo que da respuesta a lo establecido en la Ley Orgánica 1/2015 de reforma del Código Penal, que establece que las organizaciones que hayan implantado modelos de prevención de delitos y cumplan una serie de requisitos pueden ser eximidas de responsabilidad penal. Además, la reciente Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la reforma del Código Penal,

establece que las certificaciones podrán ser valoradas como un elemento adicional de la eficacia de los modelos a la hora de eximir de responsabilidad penal a las organizaciones que hayan implantado modelos para la prevención de delitos.

CERTIFICADO EXCELENCIA EUROPEA EFQM 500+



Mutua Montañesa es reconocida como Organización Excelente con la máxima puntuación 500+ a través de la certificación de Excelencia Europea EFQM. Este reconocimiento otorgado por la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR, certifica que Mutua Montañesa sigue una estrategia orientada hacia la Excelencia a través de un

Sistema de Gestión con claro enfoque a cliente, basado en la Calidad y la Mejora Continua.

El modelo EFQM de Excelencia evalúa nueve criterios diferenciándose claramente dos partes: el grupo formado por los llamados "Agentes Facilitadores" que se refieren a lo que hace y cómo lo hace, y el grupo de criterios "Resultados" que dan cuenta de los éxitos obtenidos por la organización respecto a todos los grupos de interés y en relación al cumplimiento del plan estratégico. Mutua Montañesa renovó en el año 2019 este sello.



**DISTINTIVO DE "IGUALDAD EN LA EMPRESA",
OTORGADO POR EL MINISTERIO DE SANIDAD,
SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD**

Este distintivo reconoce a aquellas entidades que destacan de forma relevante y significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades en su plantilla.

Con este reconocimiento, Mutua Montañesa pasa a formar parte de la red de empresas que ostentan este reconocimiento institucional y que se agrupan en <http://www.igualdadenaempresa.es/>, un espacio común de intercambio de buenas prácticas y dinamismo de las políticas de igualdad en el sector empresarial.





04

Gobierno
corporativo



INTRODUCCIÓN

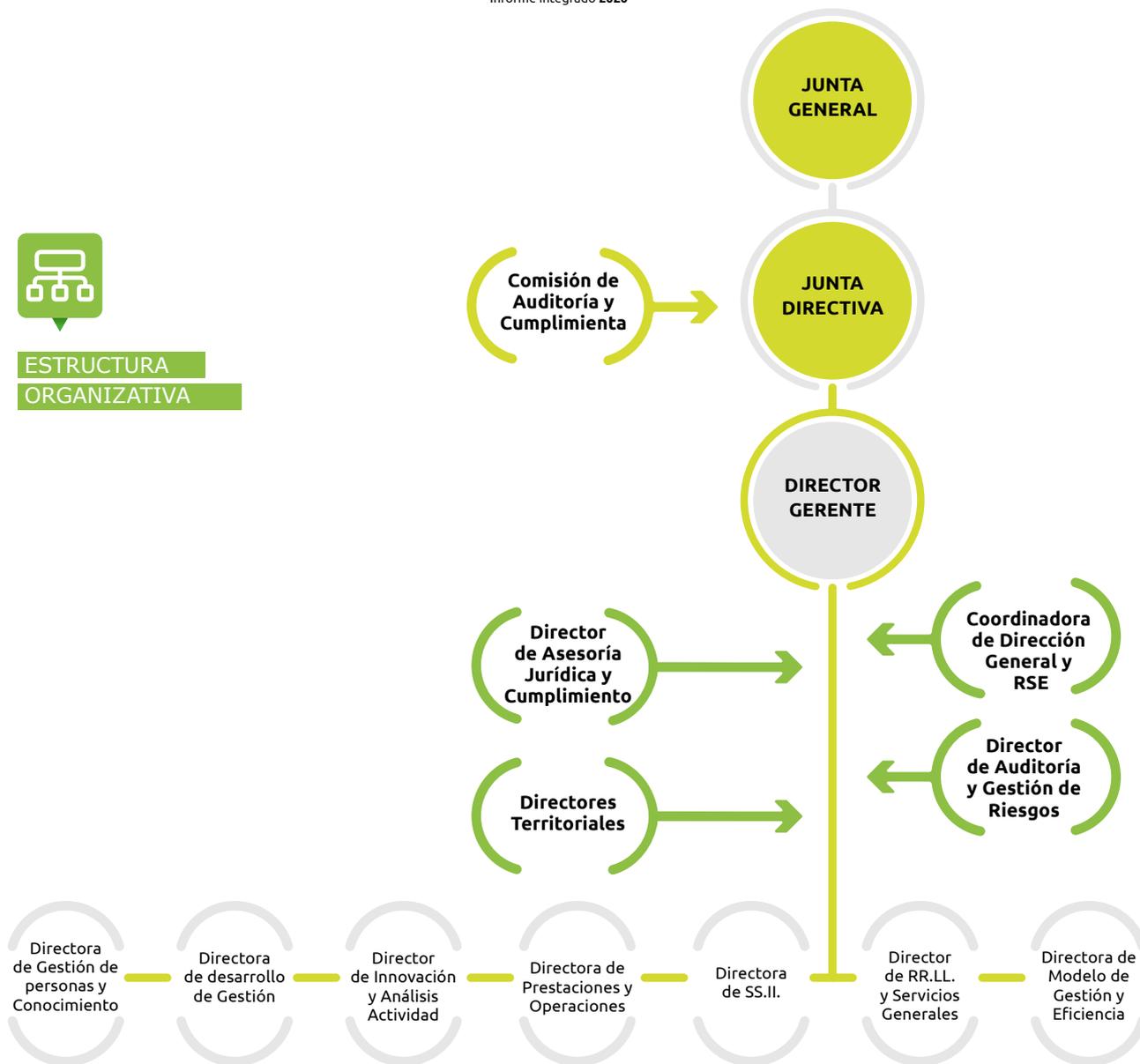
Las estructuras de **Gobernanza, Gestión de Riesgos y Compliance (GRC)** surgen para asegurar que nuestra entidad actúa de forma ética y cumpliendo con todas las normas externas e internas de aplicación, y es dirigida de manera que gestiona y controla sus riesgos.

Por tanto, dichas estructuras de GRC están **conectadas** con la **estrategia, cultura y los valores** de Mutua Montañesa.

Para que este marco funcione, Mutua Montañesa ha alineado su **estrategia, sus procesos, su tecnología** y sus **personas**.



ESTRUCTURA
ORGANIZATIVA





ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

JUNTA GENERAL

Es el superior órgano de gobierno de la entidad, estando integrado por todos sus asociados. Formará parte de la Junta General un representante de los trabajadores al servicio de la entidad.

La celebración de la reunión ordinaria de la Junta General tuvo lugar el 17 de julio de 2020, donde se aprobaron las cuentas anuales del ejercicio anterior.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano colegiado que tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Entidad, así como su representación, dirección y administración.

Esta compuesta por un máximo de 20 Vocales, de los cuales, todos menos uno reunirán la condición de asociados y el restante será el trabajador de la Mutua que se haya designado para formar parte de la Junta General. Actualmente está compuesta por 19 vocales, de los cuales el 26% son mujeres.

Los miembros de la Junta Directiva no perciben retribución alguna por su gestión, salvo la dieta por asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y la Comisión Permanente, establecida en el año 2020 en 546,59 euros por persona y reunión.

Durante 2020 se celebraron 4 reuniones ordinarias y una reunión extraordinaria, donde se aprobó la incorporación de dos nuevas empresas, representadas por mujeres, permitiéndonos así avanzar hacia el objetivo de la proporcionalidad en este órgano de gobierno.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	EMPRESA / RAZÓN SOCIAL
LUIS MIGUEL GARCÍA RODRÍGUEZ	Presidente	Nestle España, S.A.
JESUS GARCIA LOSTAL	Vicepresidente 1º	E. Lostal y cia., S.A.
MODESTO PIÑEIRO GARCIA-LAGO	Vicepresidente 2º	Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cantabria
RICARDO PRIETO CANO	Secretario	Solvay Química, S.L.
JOSE Mª RONCAL BERRUEZO	Vicesecretario	Armando Álvarez, S.A.
JUAN ANTONIO ORTIZ DE URBINA	Tesorero	Sociedad Anónima MIRAT
VICENTE GARRIDO CAPA	Vocal	Lingotes Especiales, S.A.
Mª ISABEL ALVAREZ HERAS	Vocal	Serviaide, S.A.
FERNANDO BÁRCENA RUIZ	Vocal	Autoridad Portuaria de Santander
MANUEL ITURBE ROBLES	Vocal	SALCOSA
PEDRO JESÚS GARCÍA CARMONA	Vocal	Centro de Estudios de la Administración Regional de Cantabria
CELIA GÓMEZ GONZÁLEZ	Vocal	Servicio Cántabro de Salud
FRANCISCO HERRERO MARTÍN	Vocal	Freixenet, S.A.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	EMPRESA / RAZÓN SOCIAL
JUAN PARÉS BOJ	Vocal	Textil Santanderina, S.A.
SILVIA V. DE LA LOMA RODRÍGUEZ	Vocal	Santander Factoring y Confirming, S.A.
JUAN MIGUEL MARTÍNEZ GABALDÓN	Vocal	Vértice de Innovación y Desarrollo de Alimentos, S.A.U.
TERESA IGLESIAS MARTÍNEZ	Vocal	Maflow Spain Automotive S.L.
OLGA DASGOAS RODRÍGUEZ	Vocal	Faed Mecanizados de Precision, S.L.
PEDRO LUIS PEREZ LAHIDALGA		Representante de los trabajadores

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La participación institucional en el control y seguimiento de cada una de las Mutuas de Accidentes de Trabajo, se lleva a cabo a través de esta Comisión.

Las reuniones trimestrales de este órgano tuvieron lugar los días 26 de marzo, 16 de julio, 6 de octubre y 10 de diciembre de 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS	ORGANIZACIÓN REPRESENTADA
LUIS MIGUEL GARCÍA RODRÍGUEZ	CEOE
PATRICIA ARTEAGA ROJO	CEOE
ENRIQUE CONDE TOLOSA	CEOE
JAVIER RODRÍGUEZ MARTÍNEZ	CEOE
MÁXIMO SÁINZ COBO	CEOE
LAURA LOMBILLA PAUL	CCOO
FCO. JAVIER BASCONES FONTANEDA	CCOO
MÓNICA CALONGE VIADERO	UGT
MARIA DE LA TORRE FERNÁNDEZ	UGT
M ^a DOLORES NATES VIADERO	UGT



COMISIÓN DE PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Esta Comisión tiene a su cargo la concesión de beneficios de la asistencia social, en atención a estados y situaciones concretas de necesidad.

En 2020, a causa de la pandemia, solo tuvo lugar una reunión en el mes de diciembre, donde se aprobaron las propuestas presentadas.

NOMBRE Y APELLIDOS	ORGANIZACIÓN REPRESENTADA
RICARDO PRIETO CANO	CEOE
FERNANDO GARCÍA PÉREZ	CEOE
ANA CECILIA RODRÍGUEZ GARCÍA	CCOO
GUSTAVO ANGULO MAESTRO	CCOO
M ^a YOLANDA ECHAVE RUIZ	UGT



COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

El 9 de julio de 2020 se constituyó de forma voluntaria la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de Mutua Montañesa, la cual, de acuerdo con su normativa de funcionamiento interno, tiene por objeto implantar mayores criterios de transparencia en la gestión de riesgos y de equilibrio entre

la relación de auditoría, sistema de cumplimiento y gestión.

Se trata de un órgano interno permanente, dependiente de la Junta Directiva, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, seguimiento, propuesta y supervisión dentro de su ámbito de actuación.

NOMBRE Y APELLIDOS	EMPRESA
LUIS MIGUEL GARCÍA RODRÍGUEZ	Nestlé España, S.A.
FERNANDO BÁRCENA RUIZ	Autoridad Portuaria de Santander
PEDRO JESÚS GARCÍA CARMONA	Centro de Estudios de la Administración Regional de Cantabria
JESÚS GARCÍA LOSTAL	E. Lostal y Cía., S.A.



SISTEMA GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de riesgos identifica y evalúa eventos potenciales que puedan afectar a la consecución de los objetivos de la organización, y consecuentemente poder gestionarlos mediante la implantación de medidas de control y planes de mejora.

Existe una función de riesgos que realiza este análisis de forma independiente, transversal y homogénea. Nuestro

sistema de gestión de riesgos cuenta con la Certificación "Iuriscert" de AENOR.

Se ha incorporado una nueva herramienta en la Gestión de Riesgos de MM que junto a la estructura y procedimientos de control definidos contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión de riesgos y control interno de la Entidad, proporcionando instrumentos que permiten al margen de inventariar y evaluar los riesgos de cada proceso, llevar las correspondientes actividades de control, información y comunicación, así como de supervisión y monitoreo.



SISTEMA COMPLIANCE PENAL (SGCP)

En Mutua Montañesa tenemos implantado desde 2013 un Plan de Prevención de Delitos, con el que pretendemos evitar aquellas conductas de directivos, miembros de la Junta Directiva, empleados/as y grupos de interés que puedan desencadenar la posible responsabilidad penal de la compañía.

En Julio de 2020 la Junta General de Mutua Montañesa aprobó el nuevo Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP) de Mutua Montañesa adecuado a la Norma UNE 19601:2017 cuya certificación hemos obtenido el 8 de septiembre de 2020 a través de la Auditoría realizada por Aenor y a cuyo fin se procedió a:

- ▶ **Aprobar el Manual del SGCP que incluye el modelo organizativo del sistema de gestión de compliance penal, el órgano de compliance de MM y política de compliance penal de Mutua Montañesa.**
- ▶ **Nombrar al órgano de compliance de Mutua Montañesa (Compliance Officer) cargo que ostenta nuestro Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento.**
- ▶ **Incluir la creación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.**
- ▶ **Incluir los objetivos de compliance penal y planificación para lograrlos.**



El Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP) de Mutua Montañesa ha sido aprobado por la Junta Directiva celebrada el día 17 de julio de 2020 y establece el modelo organizativo de compliance penal de esta entidad que pretende evitar aquellas conductas de nuestros directivos y miembros de la Junta Directiva, empleados/as y grupos de interés que puedan desencadenar la posible responsabilidad penal de la compañía.

Igualmente, se ha nombrado al órgano de compliance de Mutua Montañesa (Compliance Officer) cargo que ostenta nuestro Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento, que realiza, entre otras cuestiones, la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y cumplimiento del sistema de gestión de compliance penal.

Así pues, desde el órgano de gobierno de Mutua Montañesa se ha impulsado y aprobado la política de compliance penal que exige el cumplimiento de la legislación penal aplicable a nuestra entidad, conjugando con los fines de la organización.

<https://www.mutuumontanesa.es/web/conocenos/sistema-general-de-compliance-penal-sgcp/>

- ▶ **Identificar al personal especialmente expuesto por miembros del Comité Evaluador de Riesgos Penales.**
- ▶ **Aprobar el nuevo Código ético de conducta y de política de Compliance de Mutua Montañesa.**

La comunicación se ha llevado a cabo durante el año 2020 tanto a través de la intranet corporativa, con un site específico de compliance penal, como en la web pública donde se puede acceder directamente al Sistema de Gestión de Compliance penal de nuestra entidad.



CULTURA ÉTICA CORPORATIVA

CÓDIGO ÉTICO, DE CONDUCTA Y DE POLÍTICA DE COMPLIANCE PENAL

En Julio de 2020 se ha procedido a aprobar por la Junta General de Mutua Montañesa el nuevo CECYPC de Mutua Montañesa que tiene como objetivo establecer los **compromisos de comportamiento ético que todas las personas que trabajan y/o representan a Mutua Montañesa han de observar** en el desempeño de su actividad vinculada a ésta y cuyos compromisos también deben ser observados en las relaciones profesionales con sus grupos de interés. También el Código Ético, de Conducta y de Política de Compliance Penal **recoge las normas de conductas exigibles**, para todas las personas que trabajan en Mutua Montañesa y cumplan con los compromisos asumidos como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, con sus grupos de interés:

- 1. Incluye la Política de cumplimiento Penal de Mutua Montañesa.**
- 2. Incorpora el contexto, factores internos y externos que afectan al riesgo penal de la organización.**
- 3. Incluye las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**
- 4. Identifica los requisitos y expectativas en relación con el sistema de compliance penal.**

- 5. Elimina alusión obligatoria identidad emisor denuncias.**
- 6. Incluye la referencia al Órgano de compliance de Mutua Montañesa (compliance officer) explicitando sus funciones.**
- 7. Histórico de Modificaciones del Código Etico desde su publicación.**
- 8. Modificamos el procedimiento de tramitación de las denuncias por el canal ético.**

La Política de Compliance Penal contenida en nuestro Código Etico de Conducta y de compliance penal incorpora la comunicación y formación sobre todos los delitos en los que puede incurrir nuestra Mutua Montañesa.

CANAL DE INFORMACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO, DE CONDUCTA Y DE POLÍTICA DE COMPLIANCE PENAL DE MUTUA MONTAÑESA.

Igualmente se ha procedido a modificar el procedimiento del canal garantizando la confidencialidad y el anonimato de las denuncias anticipándonos a la obligación establecida por la Directiva (UE) 2019/1937 sobre protección de denunciantes que debe ser transpuesta por los países de la UE antes del 17 de diciembre de 2021.

Este código tiene carácter público hacia los grupos de interés de Mutua Montañesa, lo que permite que cualquier persona pueda consultar dudas o proponer sugerencias y/o comentarios sobre la interpretación o aplicación de estos compromisos y normas de conducta aquí recogidos. Tendrán también la posibilidad de poder comunicar la indebida aplicación de éstos a través del canal de información y denuncia siguiente.

Toda consulta, duda sugerencia y/o denuncia deberá ser remitida a través del correo electrónico canaletico@mutuamontanesa.es



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

En 2020 y dentro de la actividad llevada a cabo por el DPO de Mutua Montañesa en base al principio de proactividad que debe regir su actuación, con el objetivo de garantizar un nivel de seguridad adecuado así como verificar, evaluar y valorar la eficacia de las medidas adoptadas en nuestra entidad en materia de cumplimiento del RGPD, se llevó a cabo un auditoria independiente por parte de Garrigues.

A través de la misma se ha analizado nuestro grado de cumplimiento, identificando aspectos a actualizar y/o modificar y se diseñó un plan de actuación.



El informe de conclusiones preliminares presentado evidenció:

- ▶ **Un alto grado de sensibilización del personal de Mutua Montañesa.**
- ▶ **Mutua ha realizado esfuerzos significativos a fin de adaptarse a la nueva normativa aplicable.**

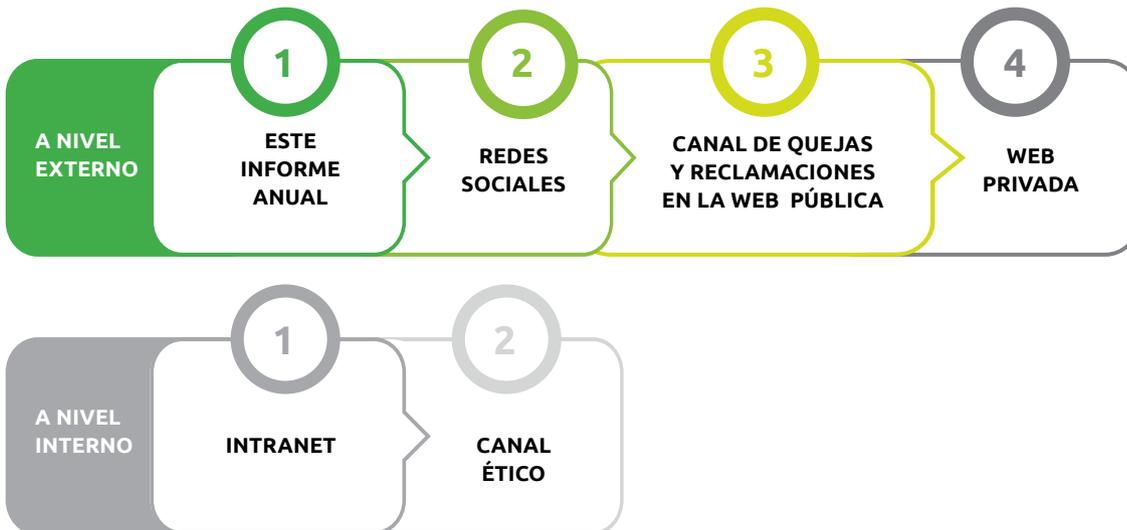
Como resultado final de dicho informe se evidencia que Mutua Montañesa ha cumplido en su gran mayoría con las principales obligaciones exigidas por RGPD.



TRANSPARENCIA

La transparencia en la información sobre nuestra actividad en las relaciones con nuestros grupos de interés, la gestionamos a través del “portal de transparencia” ubicado en nuestra página web, garantizando así el derecho de acceso a la información pública. Igualmente en dicho portal se puede solicitar información cumpliendo con el derecho de acceso a la información de las personas.

Mutua Montañesa también utiliza otros canales de comunicación transparentes, actuando de forma coherente y con honestidad, generando confianza y seguridad en las personas con las que nos relacionamos:





SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Mutua Montañesa esta especialmente sensibilizada con la necesidad de reforzar y mantener unos niveles de seguridad propios de una organización que gestiona información sensible. La dirección de Mutua Montañesa reconoce la Seguridad de la Información como un principio básico de su Política de Gestión. Por ello se compromete a suministrar a sus grupos de interés, servicios que sean acordes con sus necesidades, y asegurar que satisfagan los requerimientos de seguridad de la información.

En este sentido, y entre otras actuaciones, Mutua Montañesa está en proceso de adaptación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información al Esquema Nacional de Seguridad en nivel Alto, lo que refuerza, y por otra parte también condiciona las necesidades actuales y futuras en materia de Seguridad.

En el año 2020, Mutua Montañesa ha asegurado las conexiones externas a nuestra red corporativa, hecho que ha aumentado de una forma exponencial por el confinamiento, incorporando medidas adicionales de protección de nuestros sistemas para las personas que han estado trabajando desde sus casas.

También en el año 2020 hemos invertido en la adquisición de una plataforma de concienciación a usuarios en materia de seguridad de la información. Esto nos ayudará a formar y dar herramientas a nuestras personas para que puedan reaccionar o detectar amenazas de seguridad. La formación y concienciación es uno de los pilares principales para mantener a nuestra **Mutua Segura**.









05

Nuestros Grupos de Interés

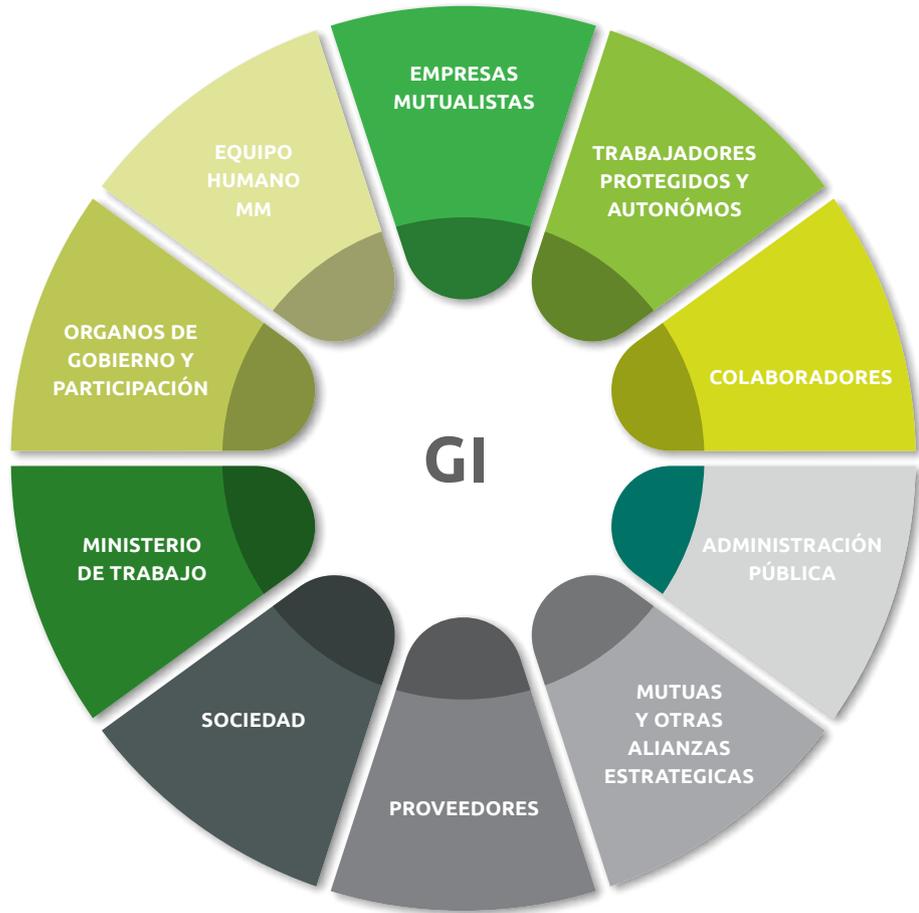
05

Nuestros grupos de interés

Informe integrado 2020



COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GI



En Mutua Montañesa nos preocupamos de las necesidades de nuestros grupos de interés, como parte importante de nuestra entidad y los tenemos identificados para poder relacionarnos, comunicarnos e interactuar con ellos. Su implicación y compromiso es primordial para conseguir nuestros objetivos.

Por ello nos preocupamos de sus necesidades y:

- ▶ **Adoptamos modelos de gestión por procesos eficientes.**
- ▶ **Gestionamos de manera óptima la relación con Mutualistas.**
- ▶ **Aprendemos con nuestros Mutualistas para tratar de anticipar necesidades y comportamiento.**
- ▶ **Trabajamos día a día para trasladar a nuestros trabajadores la máxima tranquilidad y seguridad.**
- ▶ **Tenemos un plan de trabajo personalizado para nuestros colaboradores.**
- ▶ **Nuestro Plan de Responsabilidad Social está concebido como parte integral de nuestro sistema de gestión.**
- ▶ **Promovemos las colaboraciones/alianzas para generar un mayor impacto positivo.**

Para conseguir una comunicación constante y fluida con nuestros grupos de interés, contamos con diferentes canales de comunicación, que nos ayudan a transmitir nuestros mensajes de forma clara y sencilla y conocer sus necesidades.

Criterios de transparencia y veracidad constituyen la base de nuestra comunicación.

Porque nuestras personas están en el centro de lo que hacemos y buscamos su bienestar y hacerles la vida más fácil, y lo hacemos con sencillez, innovación, compromiso y trabajo en equipo:

<https://www.youtube.com/watch?v=6L4C87ETbRo>

CANALES DE COMUNICACIÓN

Queremos compartir nuestra información con nuestros grupos de interés, además de escuchar sus necesidades para construir una mutua que responde, informa y se une y participa de la omnicanalidad como forma de facilitar la comunicación.

TWITTER	2020	2019
NUEVOS SEGUIDORES	53	94
SEGUIDORES A 31.12	1.005	947
IMPRESIONES ORGÁNICAS	105.947	184.389

LINKEDIN	2020	2019
NUEVOS SEGUIDORES	328	364
SEGUIDORES A 31.12	2.201	1.848
IMPRESIONES ORGÁNICAS	58.372	61.154

INSTAGRAM	2020	2019
NUEVOS SEGUIDORES	98	99
SEGUIDORES A 31.12	206	99
INTERACCIONES	2.204	714

Arranque en Septiembre de 2019

FACEBOOK	2020	2019
NUEVOS SEGUIDORES	92	102
SEGUIDORES A 31.12	194	102
INTERACCIONES	6.365	280

Arranque en Septiembre de 2019



ACTIVIDAD WEB PÚBLICA

	2020	2019
VISITAS	34.204*	52.190
USUARIOS ÚNICOS	7.769*	26.136
% USUARIOS NUEVOS	59,90%	76,90%
% USUARIOS RECURRENTES	40,10%	23,10%
% ACCESO DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES	21,23%	21,38%

* Debido a la política de Privacidad y Seguridad de Google, los datos de visitas presentados en 2020 no son efectivos.

ACTIVIDAD WEB PRIVADA

	2020	2019
USUARIOS NUEVOS MUTUALISTAS	144	245
USUARIOS ÚNICOS MUTUALISTAS	989	970
USUARIOS NUEVOS ASESORÍA	177	139
USUARIOS ÚNICOS ASESORÍA	966	732
Nº SESIONES MUTUALISTAS	107.995	77.695
Nº SESIONES ASESORÍA	91.956	104.904

05

Nuestros grupos de interés

Informe integrado 2020

Nº SESIONES MUTUALISTAS	2020	2019
CASOS	47.790	40.246
PARTES DE ACCIDENTE Y ENFERMEDAD	7.630	5.008
INFORMES DE SINIESTRALIDAD	585	625
BIBLIOTECA	407	526
DEDUCCIONES DE PAGO DELEGADO	1.273	952
OFICINA VIRTUAL	2.459	1.814
MIS DATOS	1.672	1.356
ALERTAS	41.201	32.639
COMÚN	12.002	10
DOCUMENTACIÓN LEGAL	0	2
BOTIQUINES	891	989
ABSENTISMO	290	524
BONUS	918	2.093
FORMACIÓN	76	88
DOCUMENTOS	908	913
SOLICITUD DE ASISTENCIA SANITARIA	3.699	1.174

Nº SESIONES ASESORÍAS	2020	2019
CASOS	26.789	26.271
PARTES DE ACCIDENTE Y ENFERMEDAD	4.816	4.340
INFORMES DE SINIESTRALIDAD	26	53
BIBLIOTECA	416	228
DEDUCCIONES DE PAGO DELEGADO	1.312	1.300
OFICINA VIRTUAL	2.456	1.641
MIS DATOS	1.808	903
ALERTAS	33.845	26.179
COMÚN	14.483	23
DOCUMENTACIÓN LEGAL	585	597
BOTIQUINES	370	362
ABSENTISMO	18	39
BONUS	564	3.766
FORMACIÓN	13	21
DOCUMENTOS	99	54
SOLICITUD DE ASISTENCIA SANITARIA	408	164

Durante los 2 meses que tuvimos que quedarnos en nuestras casas, nuestras publicaciones estuvieron en todos los canales de comunicación, estuvieron prácticamente todas relacionadas con el COVID, para tratar de dar el mayor apoyo posible a todos nuestros Grupos de Interés:

INFORMACIÓN SOBRE LEYES: **10**

RECOMENDACIONES SANITARIAS
O DE SALUD: **18**

INFORMACIÓN SITUACIÓN HOSPITAL Y
CÓMO ESTAMOS TRABAJANDO: **8**

INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIONES: **9**

RESPUESTAS FRENTE AL COVID-19: **30**



Igualmente esos meses elaboramos cartelera informativa para colocar en nuestros centros, y tener informados en todo momento a los usuarios de los mismos.

Protocolos Sanitarios adaptados a la situación COVID-19

Mutua Montañesa

Para Mutua Montañesa, lo más importante es vuestra seguridad, por ello estamos trabajando en implementar todas las medidas de higiene y seguridad necesarias para garantizar vuestro bienestar.

¿CÓMO LO VAMOS A HACER?

Comenzamos en la Entrada

- Tomamos la temperatura con termómetro de infrarrojos.
- Complementación de la encuesta correspondiente.
- Entrega de una mascarilla a todo paciente que no la lleva puesta.

Una vez dentro...

- Mantendremos la distancia de seguridad, siempre que sea posible.
- Extremaremos la limpieza e higiene de todo material utilizado y en las instalaciones.
- Aseguramos la distancia de seguridad limitando el aforo máximo en salas de espera, por ello no se admiten acompañantes.

En Rehabilitación

- Desinfectamos todos los utensilios y materiales utilizados entre sesión y sesión.
- Reforzamos la higiene y limpieza general de las salas.
- Promovemos el lavado de manos o uso de gel hidroalcohólico de todos los profesionales de Mutua y también de nuestros pacientes.
- Hemos adaptado los intervalos de citación para evitar así concurrencia de personas.

Además de todas estas medidas, te recomendamos el uso de MiMutua, la plataforma donde encontrarás toda la información sobre tu proceso y próximas citas. Dale de alta en www.mutua-montanesa.es o solicita tu acceso en tu centro Mutua Montañesa.

LA MUTUA ERES TÚ

Mutua Montañesa permanece a tu lado, ahora más que nunca, cuidando de tu salud y velando por tu seguridad.

La mascarilla, el nuevo complemento

Nos van a acompañar durante un periodo de tiempo y os queremos dar unos pequeños consejos sobre ellas.



¿Quién debe usar la mascarilla?



Es obligatoria para todos en el transporte público.



Es recomendable su uso a la población general sana.

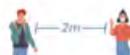


Población vulnerable,

mayores, con discapacidad, debilidad, enfermedades cardiovasculares o gastrointestinales, cáncer, embarazo y lactancia.



Cuidadores de personas con COVID-19.



Cualquier persona que, por circunstancias, no pueda respetar la distancia de seguridad.

¿Cómo usar la mascarilla de forma segura?



Lávate las manos antes de ponértela.



Evita tocarla cuando la lleves puesta.



Quítatela por la parte de atrás y lívate las manos después.

Debe cubrirte la boca, la nariz y la barbilla.



Deséchala cuando esté húmeda y no la reutilices a no ser que se indique que son reutilizables.

Accede a todas las medidas de prevención.

Estemos donde estemos, siempre contigo

Desde Mutua Montañesa queremos que os sintáis acompañados por nosotros en esta nueva realidad.



Hemos adaptado nuestros canales, procesos y trabajo de nuestro personal para reforzar nuestro servicio.



Nuestros centros asistenciales siguen abiertos para urgencias de accidentes de trabajo.

Estamos realizando teleconsultas y rehabilitación por videoconferencia a los pacientes que lo necesitan.



Os facilitamos nuevas funcionalidades en la Web Privada cliente, en nuestra web pública y en MMutua para el acceso a información y poder cumplir de manera responsable con la medida de restricción de la movilidad.

No tendréis que desplazos.

Realizaremos todas las gestiones a través de nuestros canales.

Para seguir la actualidad de la situación, checamos información de interés en el apartado de la web "Coronavirus".

Actuamos de manera responsable, poniendo a disposición de las Autoridades Sanitarias medios y profesionales, donde y cuando estos puedan ser requeridos para apoyar el trabajo de nuestro Sistema Público de Salud.



NUEVO HORARIO

Debido a la situación que estamos viviendo en relación al virus COVID-19, por motivos de prevención y contención, hasta el 31 de abril, inclusive, nuestro horario de atención será:

De Lunes a Viernes de 8h a 15:00h

Fuera de este horario, y en caso de accidente de trabajo urgente, acudir a:

EGARSAT CLINICA SANT HONORAT (Avenida Tibidabo, 20)



Velando por tu salud, te recordamos:

EL AFORO MÁXIMO DE ESTA SALA ES DE PERSONAS

Muchas gracias por tu colaboración



VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Nuestro programa de evaluación continua de los niveles de calidad de servicio ofrecidos contempla diferentes puntos de recogida de las percepciones de los distintos Grupos de Interés: Encuestas telefónicas, encuestas vía SMS y terminales táctiles de valoración del servicio en centros sanitarios. De este programa se desprende un NPS (Net Promoter Score, diferencia entre el porcentaje de encuestados que nos valoran con 9-10 puntos y aquellos que nos valoran con 0-6 puntos) de +66%, mientras que en Trabajadores Protegidos la valoración media es de +26% y en empresas mutualistas de +38%. Entre los aspectos más positivamente valorados por los mutualistas y asesorías destacan lo fácil que es trabajar con Mutua Montañesa, desde lo accesible del contacto, la rapidez en el envío de documentación y asesoramiento y la gestión sanitaria de los procesos de Accidente de

Trabajo. Entre los trabajadores protegidos se valoran, como más positivos, aspectos como la rapidez de diagnóstico en el servicio de Urgencias, la cercanía y buen hacer del servicio de Rehabilitación, el trato de los equipos sanitarios y el servicio de Hospitalización. Además de este programa de evaluación, Mutua Montañesa escucha y atiende a sus Mutualistas, Trabajadores Protegidos y Asesorías basándose en principios de transparencia, diálogo y colaboración mutua a través de distintos canales: Canal de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Felicitaciones; Servicio de Atención al Paciente; Canal de Atención Telefónica; Oficina Virtual Web Privada y del área privada de trabajador (MiMutua), Buzón "Contacta" de la Web Pública... con exigentes objetivos sobre plazos de respuesta, que están siendo mejorados año a año. Las reclamaciones recibidas son objeto de análisis de las relaciones causa- dentro de nuestro ciclo de mejora continua.

	2020	2019
OFICINA VIRTUAL tiempo de respuestas (días)	1,76	1,39
RECLAMACIONES tiempo de respuesta (días)	4,33	4,79
RECLAMACIONES Cumplimiento plazo respuestas (% días)	86,33%	89,66%

FRASES DE CLIENTES

Escucha los testimonios e historias de superación de Pilar, Tania y Víctor:

<https://www.youtube.com/watch?v=kgACsZJhk8o>

<https://www.youtube.com/watch?v=80CdcJvf-tI>

https://www.youtube.com/watch?v=_3-gwFuMSxA

"Agradecimiento al equipo fisioterapia por seguimiento realizado por teleconsultas durante el período Covid-19."

"Agradecimiento a todo el equipo de Cáceres por haber estado a nuestro lado y al lado de nuestros clientes. Vuestra labor como equipo y como organización, ha sido intachable. Habéis estado trabajando incluso fines de semana y nos hemos sentido acompañados en todo momento. Un abrazo muy fuerte y juntos superaremos lo que venga!!!"

"Ayer me ingresaron las cantidades por dos meses de la paga de Autónomos, quería agradecerles la eficacia con la que han gestionado mi petición en estos momentos tan complicados."

"Quería agradecer la gestión y atención recibida para poder resolver una equivocación que hubo en la solicitud de mi prestación. Muchas gracias"

"Mi más profundo agradecimiento a la Delegació de la Mútua en Olot. En momentos difíciles, y las inseguridades que se crean en la gestión del negocio, he estado atendido en todo momento no tan solo en el cumplimiento de vuestra función sino acompañando en la resolución de dudas con un alto grado de comprensión y amabilidad. Definitivamente recomendaré su mutua y haré extensivo mi comentario a empresarios y profesionales de mi entorno."

"Felicitación por el sistema creado en la Web Privada Pública para la solicitud de la prestación COVID-19 CATA"



RECLAMACIONES

Escuchamos atentamente a nuestros mutualistas y pacientes para hacer una mutua mejor. Superarnos cada día en servicio y calidad es nuestro principal objetivo.

RECLAMANTE/TEMÁTICA	Nº
CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA	21
PRESTACIONES ECONÓMICAS	20
ASISTENCIA SANITARIA	16
ALTA	15
ASISTENCIA SANITARIA. TRATAMIENTO	12
ASISTENCIA SANITARIA. DIAGNOSTICO	11
ASISTENCIA SANITARIA. INFORME MÉDICO	6
TRATO ADMINISTRATIVO	6
RIESGO EN EL EMBARAZO/LACTANCIA	5
TRANSPORTE	5
OTROS	5
INFORMACIÓN SERVICIOS MÉDICOS	4
TRATO SERVICIOS MÉDICOS	4
ASISTENCIA SANITARIA. DEMORA EN LA ATENCIÓN PRESTADA	3
PRESTACIÓN EXTRAORDINARIA POR CESE DE ACTIVIDAD	2
ASISTENCIA SANITARIA. REHABILITACIÓN	1
CESE DE ACTIVIDAD TRABAJADORES AUTÓNOMOS	1
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	1
LOPD	1
TOTAL GENERAL	139

05

Nuestros grupos de interés

Informe integrado 2020



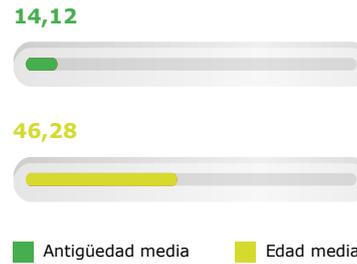
NUESTRAS PERSONAS

LAS PERSONAS DE MUTUA MONTAÑESA EN DATOS

DISTRIBUCIÓN POR SEXO



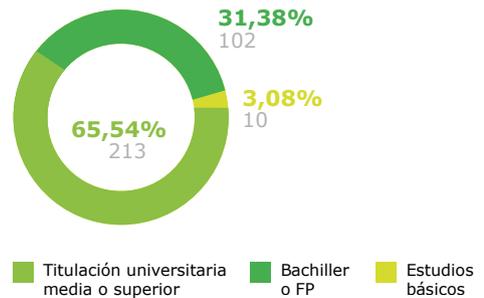
DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD



DISTRIBUCIÓN POR EDAD



DISTRIBUCIÓN POR ESTUDIOS





DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

	2020	%
CONTRATOS INDEFINIDOS	291	89,54
CONTRATOS TIEMPO COMPLETO	259	79,69
CONTRATOS PARCIAL	66	20,31
CONTRATOS EVENTUALES	34	10,46
PERSONAL INTERNO Y DE REFUERZO	34	10,46

2,77%

ROTACIÓN. BAJAS VOLUNTARIAS: 10

3,08%

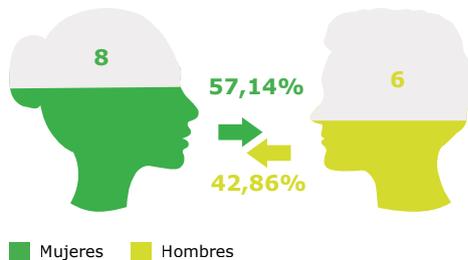
JUBILACIÓN PARCIAL: 9

0,92%

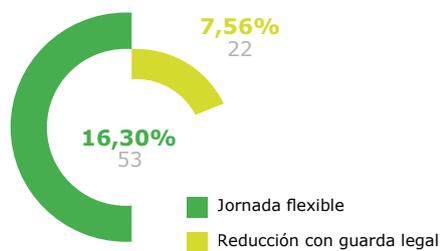
ROTACIÓN. DESPIDOS: 3

INDICADORES TRABAJADORES MUTUA

NUEVAS INCORPORACIONES POR SEXO



MEDIDAS DE CONCILIACIÓN



Los empleados de Mutua Montañesa están cubiertos por un seguro de vida con mayor capital asegurado que el establecido en el Convenio Colectivo, que tiene cobertura tanto para su vida profesional como personal.

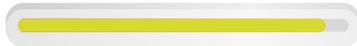
Además, Mutua Montañesa tiene asegurada la cobertura de un premio de jubilación según el tiempo de permanencia en la organización, o, en su defecto, realiza una aportación anual definida para cuando se produzca la jubilación.

2,06%



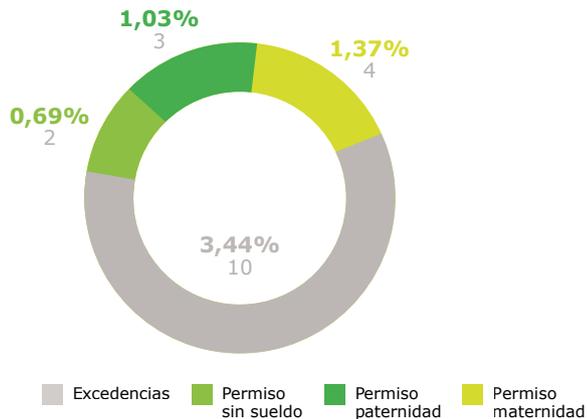
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN MUTUA: 6

89,59%



TRABAJADORES HECHA LA EVALUACIÓN DESEMPEÑO: 284

EN EXCEDENCIAS



GESTIÓN DEL TALENTO

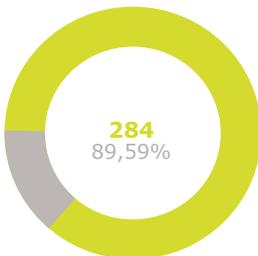
COMPROMETIDOS CON LA IDENTIFICACION Y EL DESARROLLO DEL TALENTO ENTRE NUESTRAS PERSONAS

Comprometidos con el desarrollo de talento y la formación continua de nuestras personas, también con procesos de promoción del talento interno.

Identificamos talento interno a través de nuestro proceso de evaluación y desarrollo del desempeño profesional. Un modelo que valora y reconoce niveles de alto desempeño competencial y funcional, y áreas de desarrollo para las nuevas competencias, habilidades y conocimientos que nuestro modelo de gestión de mejora continua nos identifica de manera anual para nuestros procesos de gestión y puestos de trabajo.

Nuestras personas participan en la identificación de áreas y necesidades de desarrollo, a través de compromisos personales de mejora y desarrollo que son identificados y consensuados durante nuestro proceso de evaluación y desarrollo anual.

Nuestro modelo de evaluación incluye también la identificación de necesidades de formación en competencias, habilidades y nuevos conocimientos para cada una de las funciones y personas, que nuestros proyectos requieren. Se identifican a través del modelo de evaluación y se trasladan a nuestros planes de formación.



■ Nº y % trabajadores hecha la evaluación desempeño

GESTIONAMOS NUESTRO COMPROMISO ORGANIZATIVO

A través de nuestro modelo de medición y gestión de compromiso organizativo, modelo Four Flags®, definimos con periodicidad anual los planes de mejora identificados en cada proceso de medición.

Cada una de las mediciones de nuestro índice de compromiso organizativo ha contado con una participación superior al 60% de nuestras personas. A través de su participación, identificamos los planes de mejora que maximicen el compromiso de nuestras personas. La gestión de estos compromisos se articula a través de la identificación de planes de mejora que se trasladan a cada responsable de proceso para su seguimiento.

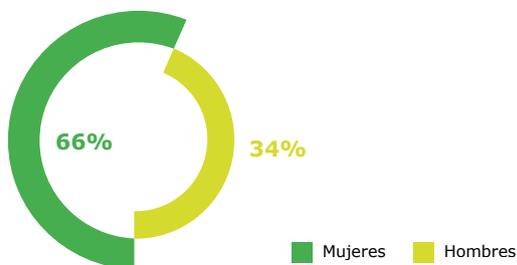
Son planes de mejora relacionados con las principales palancas que se identifican con la gestión del compromiso organizativo, comunicación, formación, participación y colaboración, gestión de conocimiento, entornos de trabajo saludables y valoración y reconocimiento del talento.



IGUALDAD, FLEXIBILIDAD Y CONCILIACIÓN

Continuamos año a año demostrando nuestro compromiso con la Igualdad y el talento de la mujer, de manera real, nuestros datos.

El 66% de las promociones internas en 2020 fueron mujeres.



Durante el año 2020 hemos implantado medidas de conciliación y flexibilización de horarios que permitiesen a nuestras personas conciliar sus necesidades personales con su desarrollo profesional, y todo ello con las circunstancias tan complicadas que la pandemia COVID19 ha generado en las familias y en las empresas:

- ▶ **Reconocimiento de situaciones flexibles entre trabajo en remoto y presencial para situaciones de cuidado de menores o dependientes.**
- ▶ **Adaptación de jornadas de trabajo. Flexibilización de horarios.**

A estas medidas se han acogido hasta un total de 152 profesionales de Mutua Montañesa durante el año 2020.

FORMACIÓN



En el año 2020, y debido al COVID19, se ha reducido la tendencia positiva de los últimos 4 años y las horas de formación han sido 1.445.

PROTEGER LA SALUD DE NUESTRAS PERSONAS



La situación COVID19 nos obligó en el mes de marzo a priorizar la salud y la seguridad de nuestras personas, asegurando también la continuidad de nuestra actividad. Aplicamos, con la agilidad y la adaptabilidad que la situación requería, protocolos de gestión COVID19 concretos y eficaces. También adoptamos medidas de prevención colectivas y organizativas, que nos han permitido en 2020 continuar con nuestra actividad de manera segura para los profesionales y pacientes de Mutua Montañesa, sin ningún caso de contagio laboral entre nuestros profesionales. Esto ha sido posible también a la altísima responsabilidad de las personas de nuestra Mutua.

El incremento del gasto derivado de la compra de los equipos de protección adecuados para nuestras personas, fue el siguiente:

- ▶ **Adquisición de mamparas de protección para atención al público y separación entre empleados: 100 mamparas.**
- ▶ **Adhesivo "mantenga distancia de seguridad": 1.000 etiquetas.**
- ▶ **Gel hidroalcohólico para desinfección: 2.500 frascos de 500 ml.**
- ▶ **Buzos de especial protección para el personal que atiende a pacientes COVID: 80 buzos.**

- ▶ Gafas de protección: 110 unidades.
- ▶ Guantes de protección: 225.000 unidades.
- ▶ Mascarillas: 40.000 unidades.
- ▶ Termómetros para control de accesos: 50 unidades.
- ▶ Carteles informativos COVID: 125

El blog de nuestra web "vida saludable" muchas de las entradas de este año quisieron servir de guía, estímulo, ayuda, para combatir la situación que el covid nos provocaba, artículos como los siguientes fueron publicados:

Información sobre el coronavirus

<https://www.mutuamontanesa.es/web/informacion-sobre-el-coronavirus/>

La desconexión digital, buena para tu salud

<https://www.mutuamontanesa.es/web/la-desconexion-digital-buena-para-tu-salud/>

Alimentos para reducir el estrés

<https://www.mutuamontanesa.es/web/alimentos-para-reducir-el-estres/>

Coronavirus, preguntas frecuentes

<https://www.mutuamontanesa.es/web/coronavirus-preguntas-frecuentes/>

Rutinas para un encierro saludable

<https://www.mutuamontanesa.es/web/rutinas-para-un-encierro-saludable/>

Estar en forma en cuarentena

<https://www.mutuamontanesa.es/web/estar-en-forma-en-cuarentena/>

Guía para volver al puesto de trabajo reduciendo riesgos

<https://www.mutuamontanesa.es/web/guia-para-volver-al-puesto-de-trabajo-de-manera-segura/>

ADAPTACIÓN A NUEVAS FORMAS DE TRABAJO



Con motivo de la pandemia, nos vimos obligados a experimentar de manera forzosa que las nuevas formas de organización del trabajo, son una realidad para nuestras empresas. También para Mutua Montañesa. La adaptación de nuestros procesos de trabajo a través de la digitalización y nuevos canales de comunicación, nos permitió en 2020 flexibilizar y adaptar nuestra actividad con éxito a la situación de trabajo en remoto.

Las nuevas formas de organización del trabajo son una realidad que deberán ser estructuradas a través de políticas de gestión que en el año 2021, no ya como medidas de urgencia, si no como factores de generación de compromiso organizativo entre nuestros profesionales. Nuevas formas de trabajo que optimicen productividad, servicio y compromiso con nuestros profesionales.





**NUESTROS
MUTUALISTAS Y
TRABAJADORES**

MUTUALISTAS Y TRABAJADORES

2020



Nº TRABAJADORES ÚNICOS: **184.158**

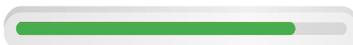


Nº EMPRESAS (CIF'S): **25.004**



Nº AUTÓNOMOS: **33.822**

2019



Nº TRABAJADORES ÚNICOS: **186.342**



Nº EMPRESAS (CIF'S): **23.193**



Nº AUTÓNOMOS: **33.919**

**Cuota de Mercado
(Zonas de Implantación)**



■ 2020 ■ 2019

PRESTACIONES

<https://bit.ly/2u0xuuo>

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES – IT.CP.

Nuestras actuaciones están orientadas a la gestión integral de todas las consecuencias derivadas del accidente de trabajo o la enfermedad profesional (sanitarias, económicas y sociales) con el fin de conseguir una pronta reincorporación al puesto de trabajo.

Garantizamos una asistencia inmediata, completa e integral desde el momento del accidente hasta la recuperación del trabajador, mediante:

- ▶ Una amplia red de centros propios y centros SUMA Intermutual.
- ▶ Conciertos para la asistencia sanitaria con centros de otras Mutuas, públicos y privados de referencia.
- ▶ Los mejores especialistas y cirujanos en nuestros Hospitales.
- ▶ Amplia experiencia en traumatología , rehabilitación y valoración del daño corporal.
- ▶ Realización de pruebas diagnósticas (Resonancia Magnética, Radiología Digital, TAC, Ecografías, etc.), pruebas biomecánicas e intervenciones quirúrgicas.
- ▶ Servicio de teleconsultas con especialistas.
- ▶ Línea asistencial 24 horas, los 365 días del año, en nuestro teléfono gratuito.
- ▶ Seguimiento personalizado por nuestro servicio médico y los mejores especialistas.

▶ Nuevos sistemas de rehabilitación apoyados en la tecnología.

En el caso de que la reincorporación al puesto de trabajo no sea posible, realizamos las oportunas valoraciones y nos encargamos de la propuesta, tramitación y pago de las pensiones por incapacidad permanente derivadas de estas contingencias.

Asesoramos e informamos a través de las webs públicas y privadas, el portal mi mutua y con nuestro equipo de gestores de prestaciones en las delegaciones de las gestiones y trámites a realizar en cada proceso tanto a la empresa como al trabajador.

<https://www.youtube.com/watch?v=zQQ98XoJbrg>

En 2020 hemos desplegado el nuevo mapa asistencial con el objetivo de mejorar el servicio, la cobertura del servicio y mejorar el control de los procesos potenciandola colaboración con otras Mutuas.

PROTOCOLO ESPECÍFICO DE EFICIENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN.

Hemos creado un completo protocolo de duración de las bajas así como nuevos protocolos asistenciales, con el objetivo de poder tener un seguimiento aún más exhaustivo y posibilitar la pronta recuperación del paciente.

- ▶ Controlamos la duración estándar para cada tipo de patología.
- ▶ Programa de Gestión de primer nivel: Realizamos semanalmente un estudio sistemático e individualizado de todos los casos con baja.
- ▶ Programa de Gestión de Nivel Especializado.

Control periódico (quincenalmente) sistemático e individualizado de todos los casos que cursen baja y hayan sido derivados a especialistas.

SERVICIO DE ANÁLISIS DE REINCORPORACIÓN LABORAL

Desde nuestros orígenes, hemos prestado una atención especial al momento en que el lesionado debe reincorporarse a la vida profesional, garantizando una asistencia integral desde el accidente hasta la recuperación del trabajador, y manteniendo el compromiso con la reinserción del trabajador lesionado o incapacitado mediante las siguientes actuaciones:

- ▶ **Análisis de cada situación de forma individualizada.**
- ▶ **Análisis, en caso necesario, desde la UNIDAD DE VALORACIÓN FUNCIONAL.**
- ▶ **Valoración del puesto de trabajo y elaboración de profesiogramas por parte del departamento de prevención.**
- ▶ **Valoración de los casos concretos por un equipo multidisciplinar. La comisión está formada por médicos, responsables de la unidad de valoración, técnicos en prestaciones y juristas.**
- ▶ **Catálogo de prestaciones complementarias, entre las cuales se encuentran ayudas económicas para la reincorporación profesional. Por principio, analizamos cualquier petición que se realice en este sentido a través de la Comisión de Prestaciones Complementarias.**

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR CONTINGENCIAS COMUNES - IT.CC.

Hemos desarrollado un procedimiento de trabajo práctico, eficiente y uniforme para el tratamiento, seguimiento y con-

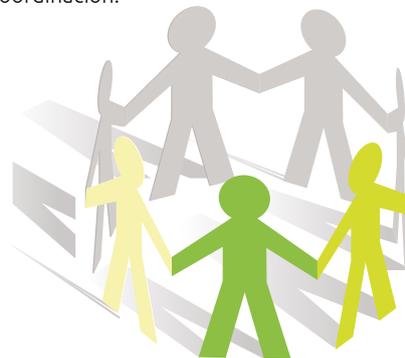
trol de los procesos ITCC, realizado por personal sanitario cualificado así como nuevos indicadores para asegurar el cumplimiento y efectividad del mismo.

Esta gestión supone beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores:

- ▶ **Rápido seguimiento: Una actuación inmediata permite una mayor colaboración para la pronta recuperación.**
- ▶ **Gestión Clínica de los procesos: Seguimiento realizado por profesionales sanitarios que tiene en cuenta el diagnóstico.**
- ▶ **Actuación sanitaria mediante pruebas, tratamientos e intervenciones quirúrgicas en aquellos procesos donde podamos mejorar los tiempos de recuperación.**
- ▶ **Gestión ante el SPS: Actuación con los Servicios Públicos de Salud y la Inspección Médica.**
- ▶ **Gestión INSS.**

Además, los seguimientos de los procesos, desde principio a fin, se llevan a cabo por personal sanitario y una única persona para cada proceso.

Es decir, nuestros profesionales realizan los seguimientos y controles en el momento oportuno, para una mayor eficacia, con la máxima coordinación.



PROTOCOLO ESPECÍFICO DE EFICIENCIA PARA EL SEGUIMIENTO Y LA REINCORPORACIÓN

Nuestro protocolo de eficiencia incluye varias acciones de seguimiento y coordinación entre las cuales cabe destacar las siguientes, destinadas a facilitar el seguimiento y realizar las actuaciones necesarias para facilitar la pronta reincorporación laboral del paciente:

- ▶ Seguimiento inmediato a consultas o pruebas.
- ▶ Consultas presenciales planificadas y coordinadas con las actuaciones de los médicos del Servicio Público de Salud.
- ▶ Aumento de las consultas presenciales, para un mejor seguimiento y determinación de actuaciones.
- ▶ Propuestas de Alta y Reiteraciones.
- ▶ Nos apoyemos en la Inteligencia artificial para el análisis de procesos y facilitar la toma de decisiones por el servicio médico.

OTRAS PRESTACIONES

- ▶ Cese de actividad.
<https://www.youtube.com/watch?v=q7wVskNBYX8>
- ▶ Riesgo durante el embarazo y lactancia.
- ▶ Cuidado de menores con enfermedad grave.
- ▶ Incapacidad permanente o gran invalidez.
- ▶ Muerte y supervivencia.

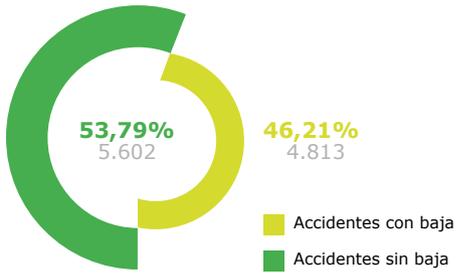


05

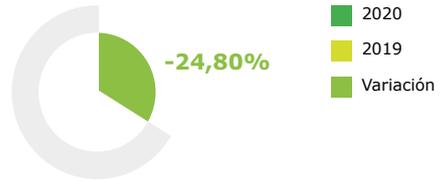
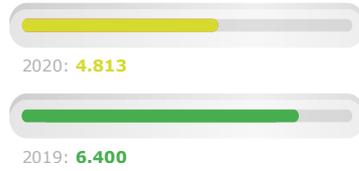
Nuestros grupos de interés

Informe integrado 2020

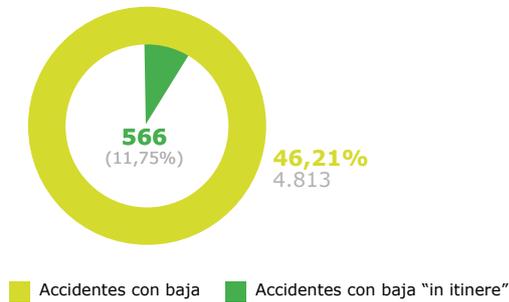
ACCIDENTE LABORAL



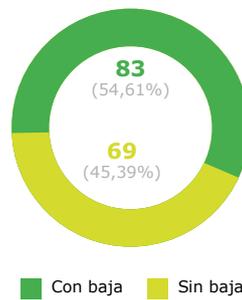
ACCIDENTE DE TRABAJO CON BAJA



ACCIDENTES IN ITINERE



ENFERMEDAD PROFESIONAL



05

Nuestros grupos de interés

Informe integrado 2020

EMPREDAD COMÚN

ENFERMEDAD COMUN	2020	2019
PROCESOS INICIADOS	24.690	34.221
PROCESOS INDEMNIZADOS	12.693	15.074
PROCESOS INDEMNIZADOS CUENTA AJENA	9.319	11.556
PROCESOS INDEMNIZADOS CUENTA PROPIA	3.374	3.518



DURACION MEDIA (DÍAS)	2020	2019
C.AJENA PAGO DELEGADO	31,61	27,06
C.AJENA PAGO DIRECTO	261,29	237,62
AUTÓNOMOS	110,60	95,47



ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD

CONTINGENCIAS	2020	2019
INCIDENCIA AT	2,23	2,91
INCIDENCIA AT CUENTA AJENA	2,52	3,28
INCIDENCIA AT CUENTA PROPIA	0,95	1,22
INCIDENCIA CC	15,3	20,21
INCIDENCIA CC CUENTA AJENA	17,46	23,25
INCIDENCIA CC CUENTA PROPIA	8,72	9,7
PREVALENCIA AT	3,65	4,09
PREVALENCIA AT CUENTA AJENA	3,98	4,61
PREVALENCIA AT CUENTA PROPIA	2,19	2
PREVALENCIA CC	33,14	30,98
PREVALENCIA CC CUENTA AJENA	32,47	30,99
PREVALENCIA CC CUENTA PROPIA	35,18	30,67

COMISIÓN DE PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Las prestaciones complementarias son aquellas que se configuran como ajenas y complementarias a las incluidas en la acción protectora de la Seguridad Social, siendo los sujetos protegidos tanto los trabajadores como sus derechohabientes.

Estos beneficios, como se prevé en el Art.90 del TRLGSS, son concedidos por las Mutuas a través de la Comisión de Prestaciones Especiales.

Como continuación a la Resolución de 28 de octubre de 2019 de la DGOSS, por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 B) del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social con entrada en vigor el 1 enero de 2020, las que veníamos llamando Prestaciones Especiales, pasan a llamarse Prestaciones Complementarias.

De esta manera, a través de esta resolución, se arbitra el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias fijando un nuevo catálogo de prestaciones, señalando los sujetos que pueden causarlas, estableciendo el régimen de

aplicación de las mismas, los límites de rentas de la unidad de convivencia y los documentos necesarios en cada caso.

Fruto de los anterior en 2020 se han incorporado nuevas Prestaciones complementarias como son:

- ▶ **Adaptación del local donde el trabajador autónomo desarrolla su actividad.**
- ▶ **Apoyo domiciliario para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.**
- ▶ **Ayuda para el acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.**
- ▶ **Ayuda para el mantenimiento de la posesión o disfrute de la vivienda habitual.**

En 2020 se gestionaron las solicitudes que en esta materia llegaron a Mutua Montañesa y que una vez fueron analizadas por la Comisión de Prestaciones Complementarias, estudiando cada una conforme a criterios técnicos y valorando la necesidad social de los solicitantes, se aprobaron las siguientes:

TIPO DE PRESTACIÓN	Nº PRESTACIONES	IMPORTE
AYUDA PARA COSTEAR LOS GASTOS VINCULADOS AL INGRESO DE UN TRABAJADOR EN UN CENTRO HOSPITALARIO	4	20.860,49€
AYUDA PARA PRÓTESIS Y AYUDAS TÉCNICAS NO REGLADAS	2	2.714,24€
AYUDA PARA LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS EN LA VIVIENDA HABITUAL	1	9.739,39€
COMPLEMENTO AL AUXILIO POR DEFUNCIÓN	8	4.800,00€
TOTAL	15	38.113,63€



GESTIÓN ABSENTISMO

El Absentismo Laboral es un fenómeno complejo y multi-causal, que puede convertirse en un serio problema para las empresas y que está directamente vinculado a la actitud del individuo, de la empresa y de la sociedad ante el trabajo.

Costes para el trabajador

La IT afecta principalmente al trabajador, que sufre el problema de salud y la pérdida de bienestar (dolor, sufrimiento), ve reducida su capacidad de ingresos e incrementa el gasto sanitario. Pero lo que es más relevante es que algunos estudios han detectado que a medida que la duración de la IT se alarga, la probabilidad de volver al trabajo disminuye y la exclusión del mercado laboral y la mortalidad aumentan.

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social somos conscientes de que el absentismo tiene un impacto negativo sobre el propio trabajador, sobre la empresa y sobre el mismo sistema de la Seguridad Social (Servicio Público de Salud, Entidades Gestoras y Colaboradoras). Conscientes de esta situación ponemos a disposición de nuestras empresas mutualistas nuestro **Plan Integral de Gestión del Absentismo**, basado en un conjunto de herramientas y un equipo de profesionales orientados a asesorar a las empresas mutualistas en la gestión del absentismo por incapacidad temporal.

Este plan es integrador de todas las visiones del absentismo

por motivos de salud y con una visión innovadora abarca todas las áreas de análisis: prevención, accidente de trabajo, enfermedad común, prestaciones y seguimiento. Consta principalmente de tres fases:

- ▶ **Análisis detallado de la situación de la empresa, con nuevos cuadros de mando de siniestralidad con todos los indicadores relevantes en la gestión del absentismo.**
- ▶ **Compartir visión y experiencia con el objetivo de identificación de tendencias y la posible adopción de Medidas preventivas.**
- ▶ **Asesoramiento conjunto a las empresas.**

Todas estas herramientas de gestión están a disposición de nuestras empresas mutualistas en nuestra web.





PRESTACIONES COVID

La crisis sanitaria del Covid ha supuesto la creación de dos grandes bloques de prestaciones.

Por un lado la IT Covid asimilada a Accidente de trabajo para la cobertura desde el primer día de las bajas por infección o cuarentena así como la IT Covid AT prevista únicamente para el personal sanitario y socio sanitario que trabaje en centros sanitarios y/o socio sanitarios y por otro lado las diferentes Prestaciones económicas del Cese Extraordinario de actividad para los autónomos.

Adicionalmente a estas nuevas prestaciones la crisis del Covid ha afectado a nuestras prestaciones habituales al haberse reducido la incidencia en AT por el confinamiento y la caída de la actividad económica y en la contingencia común se ha producido un aumento muy significativo en la prevalencia por la demora en la gestión de los servicios públicos de salud que ha generado aumento de las listas de espera y un embolsamiento de procesos de larga duración que ha derivado en una sobrecarga del INSS.

ACCIONES RELACIONADAS CON LA GESTION DE LA IT POR COVID

► Mantenimiento de todos nuestros centros asistenciales abiertos durante el confinamiento domiciliario obligatorio estableciéndose un plan de contingencia de derivación en caso de que nuestro personal resultase afectado sin posibilidad de cobertura.

► Protocolo de seguimiento telefónico de pacientes minimizando la necesidad de asistencia presencial de acuerdo a la estrategia nacional de limitación de la movilidad y potenciando los servicios de teleconsulta.

► Adecuación de nuestros protocolos asistenciales e instalaciones prevaleciendo la seguridad del paciente y de nuestro personal en coordinación con el servicio de prevención ajeno.

► Protocolo de actuación junto a los Servicios Públicos de Salud en la atención de los pacientes Covid AT para profesionales sanitarios y sociosanitarios.

► Protocolo de colaboración con los Servicios Públicos de Salud para la gestión de los procesos identificados como Trabajadores especialmente Sensibles (TES).

► Modificación temporal de nuestros protocolos de pago directo en procesos de IT de larga duración, superior a 545 días, para evitar situaciones de desamparo de los trabajadores.

► Protocolo de colaboración con las Inspecciones médicas Provinciales del INSS para la gestión de los procesos de mas de 365 días que como consecuencia de la crisis sanitaria han visto demorada su gestión con un crecimiento importantísimo de los mismos.

► Colaboraciones con los Servicios Públicos de Salud mediante la cesión de nuestros medios e instalaciones en base al:

► **Acuerdo con el SCS en virtud del cual nuestro Hospital atendió urgencias traumatológicas derivadas por el SP para permitir a la red de hospitales del SCS centrarse en los pacientes covid en los momentos de maxima incidencia.**

► **Programa Orfeo a través del cual se colaboro con la CAT Salud en la realización de pruebas PCR.**

ACCIONES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS DERIVADAS DEL COVID

- ▶ Rápida adaptación de todos nuestros sistemas informáticos a las diferentes normativas en relación al Covid tanto de la IT Covid como de las prestaciones del Cese Extraordinario que permitió garantizar en todo momento el pago de las mismas en los tiempos establecidos.
- ▶ Rapidísima creación de los sistemas de solicitud desde canales remotos para facilitar a las asesorías y autónomos las diferentes prestaciones.
- ▶ Dotación a todos los equipos de prestaciones de las herramientas para trabajar en remoto desde el primer

día y modificación de nuestros sistemas para permitir nueva flexibilidad en el reparto de cargas de trabajo que la punta de trabajo requería en cada momento.

- ▶ Horas extraordinarias realizadas en Semana Santa compensadas.
- ▶ Instrucciones de trabajo y formación sobre las nuevas prestaciones y adaptación diaria a los cambios normativos sobre las restricciones de cada Comunidad que afectan a las prestaciones.
- ▶ Apoyo en la robotización para la gestión del incremento de pagos directos derivados de la crisis sanitaria.
- ▶ Emisión digital de los certificados de retenciones IRPF 2020.

RESULTADO ECONÓMICO PRESTACIONES COVID

IT COVID

Nº DE PROCESOS



IMPORTE PRESTACIONES



TOTAL Nº PROCESOS



TOTAL IMPORTE

PRESTACIONES CESE ACTIVIDAD AUTÓNOMOS EXTRAORDINARIAS

	Nº SOLICITUDES	ACEPTADAS	IMPORTE PRESTACIONES
ART. 17 RDL 8/2020	16.907	15.368	38.754.272,80 €
ART. 13.1 RDL 30/2020	1.817	1.681	676.599,30 €
ART. 9 RDL 24/2020	1.674	1.483	4.137.142,82 €
DISPOSICIÓN ADICIONAL 4ª RDL 30/2020	1.439	1.276	5.834.880,52 €
ART. 13.2 RDL 30/2020	575	325	360.321,60 €
ART. 14 RDL 30/2020	59	12	21.070,24 €
ART. 10 RDL 24/2020	14	7	16.184,55 €
TOTAL	22.485	20.152	49.800.471,83 €

ACTIVIDAD SANITARIA

Ofrecer una atención de calidad y una mejor recuperación de nuestros pacientes es nuestro objetivo cada día. Nuestra red de centros cuenta con profesionales expertos para conseguirlo y para ello Mutua Montañesa aporta además de nuestra red asistencial propia, un mapa de centros asistenciales que gestiona primando la colaboración con otras Mutuas colaboradoras expertas en la gestión del accidente de trabajo. Con ello, garantizamos la asistencia sanitaria de los accidentados desde la primera cura y atención de urgencias, hasta la intervención quirúrgica y rehabilitación a través siempre bajo la supervisión del médico responsable de cada episodio.

En 2020 se ha continuado con la política de inversiones fijada en nuestro plan estratégico de modernización de nues-

tras instalaciones y dotación de las tecnologías más avanzadas que, facilitan el proceso de diagnóstico y terapéutico de las diversas patologías. Se han realizado inversiones para actualizar el equipamiento en fisioterapia y rehabilitación de nuestra red de centros, mejora de la dotación de equipos de diagnóstico con nuevos ecógrafos y ampliación de los equipos de teleconsulta.

En el hospital, a pesar de la caída de actividad, se ha continuado incrementando la colaboración con otras Mutuas, lo que nos sitúa como centro de referencia en patología laboral en Cantabria, así como para toda nuestra red asistencial. En este sentido y como mejora continúa en la formación de nuestro personal sanitario, se han implementado sesiones clínicas telemáticas en las que participa el equipo del hospital así como el resto de la red asistencial.

05

Nuestros grupos de interés

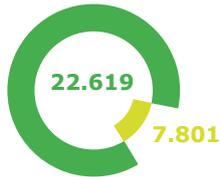
Informe integrado 2020

ASISTENCIA AMBULATORIA

■ Medios propios ■ Medios ajenos

2020

PRIMERAS CONSULTAS



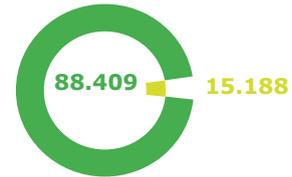
CONSULTAS SUCESIVAS



TELE-CONSULTAS



SESIONES DE REAHABILITACIÓN



2019



ASISTENCIA HOSPITALARIA

■ 2020 ■ 2019

Nº DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS



CIRUGÍA AMBULATORIA





IMPACTO COVID EN LA RED ASISTENCIAL

Esta situación ha tenido un importante impacto en la caída de la actividad sanitaria, tanto ambulatoria como hospitalaria, aunque se siguieron atendiendo las urgencias y accidentes laborales que en menor medida continuaban sucediendo.

Debido a la aparición de la enfermedad por el coronavirus COVID 19 en nuestro entorno, se hizo necesario un análisis de los procedimientos que se realizan en el ámbito de la asistencia sanitaria en Mutua Montañesa, con la necesidad de adaptarlos y ajustarlos a la nueva situación. Como resultado, muchos de ellos se modificaron buscando la mayor protección tanto de los pacientes como de los profesionales sanitarios. Esto conllevó cambios en:

- ▶ Mantenimiento de todos nuestros centros asistenciales abiertos durante el confinamiento domiciliario obligatorio estableciéndose un plan de contingencia de derivación en caso de que nuestro personal resultase afectado sin posibilidad de cobertura.
- ▶ Protocolo de actuación junto a los Servicios Públicos de salud en la atención de los pacientes Covid AT para profesionales sanitarios y sociosanitarios.
- ▶ Protocolos de limpieza adaptados a la situación
- ▶ Aplicación de instrucciones internas sobre el uso de EPIS.
- ▶ Reestructuración de turnos de trabajo.
- ▶ Reparto de disponibilidad de los distintos grupos de trabajo (Especialistas, médicos de primer nivel, Enfermería, médicos de I.T.C.C., fisioterapeutas)

- ▶ Mejora de los procedimientos que llevan manipulación de instrumental y/o aparatos.
- ▶ Reordenación de los espacios de admisión
- ▶ Ajuste de las citas programadas
- ▶ Limitación de aforo en las salas de espera
- ▶ Adecuación del área de RHB
- ▶ En aras de seguir proporcionando asesoramiento diagnóstico o terapéutico a sus pacientes, Mutua Montañesa tuvo una rápida actuación en el plano digital y telemático haciendo uso de las tecnologías. De esta forma se reforzó la implantación de consultas telemáticas.
- ▶ De igual manera, se implantaron sesiones de telerehabilitación, a través de las cuales se podían compartir ejercicios y revisiones por parte de los especialistas.
- ▶ Participación en el programa Orfeo con la puesta a disposición de nuestros centros de Barcelona y Olot para la realización de pruebas pcr al personal de residencias de tercera edad.





HOSPITAL MUTUA MONTAÑESA

Presumiendo de nuestro hospital:

<https://www.youtube.com/embed/3NcfE6GRfRo?t=12s>

El **Hospital MUTUA MONTAÑESA**, antes Hospital Ramón Negrete, viene realizando su actividad desde hace más de 50 años y es nuestro hospital de referencia. Su razón de ser es cubrir las necesidades asistenciales derivadas de patologías de origen laboral y, por ello, gran parte de su actividad está enfocada en este ámbito, además, al ser el único centro hospitalario de la red de Mutuas en nuestra Comunidad recibe pacientes de prácticamente el resto de las mutuas con actividad en Cantabria.

Ubicado en la ciudad de Santander en un enclave privilegiado, es un centro pequeño pero muy bien dotado de medios materiales y tecnología, equipado con un bloque quirúrgico de dos quirófanos con la imagen integrada y zona de despertar postquirúrgico con dos puestos de reanimación, unidad de radiología con una resonancia magnética cerrada de última generación y sala de radiología convencional con señal de imagen digitalizada directa; una unidad de hospitalización de 25 camas; unidad de cirugía mayor ambulatoria con 6 puestos; unidad de urgencias con ecógrafo de apoyo.

Se presta atención continua 24 horas al día todos los días del año con equipos quirúrgicos localizados que están en disposición de intervención urgente en cualquier momento.

Además de la atención urgente, para conseguir mayor operatividad y dinamismo en la asistencia programada, los profesionales se organizan en unidades funcionales orientadas a la tipología de pacientes que requieren nuestros servicios. Destacan Cirugía artroscópica, Traumatología, Cirugía de la Mano y Rehabilitación.

Dado el carácter de la patología que se atiende se dispone de un muy potente Servicio de Rehabilitación y Recuperación Funcional que se ha visto reforzado en el 2020. Una mención especial merecen las amplias instalaciones de rehabilitación, dotadas con salas de hidroterapia, electroterapia, masoterapia, gimnasio y unidad de valoración funcional con isocinéticos y biomecánica, lo que permite hacer un seguimiento minucioso y personalizado de la evolución de cada uno de los pacientes, redundando en una mejor recuperación.

Como última referencia sobre el hospital la más importante: el grupo de profesionales que lo integran, especializados, comprometidos y con gran capacidad para resolver los retos asistenciales que día a día se presentan. Ese es el patrimonio del centro y su mayor fortaleza. Es por la dedicación y profesionalidad de todos ellos por lo que hoy este centro, el Hospital Mutua Montañesa, viene realizando durante tantos años su función y ha conseguido un lugar de referencia en el mundo de la patología laboral.

Como referente de la calidad asistencial del hospital, tiene concedida la certificación de calidad ISO 9001:2015 otorgada por AENOR y la Q de calidad.

05

Nuestros grupos de interés

Informe integrado 2020

ASISTENCIA AMBULATORIA

Total

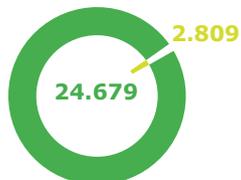
Otras mutuas

2020

PRIMERAS CONSULTAS



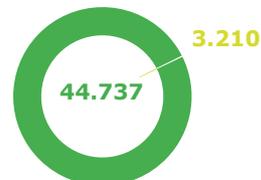
CONSULTAS SUCESIVAS



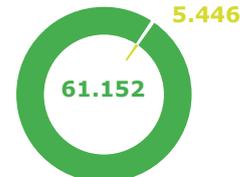
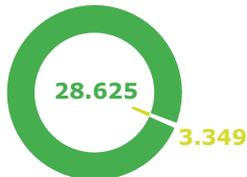
TELE-CONSULTAS



SESIONES DE REHABILITACIÓN



2019



ASISTENCIA HOSPITALARIA HMM

Total

Otras mutuas

2020

Nº DE INGRESOS EN HOSPITAL (con estancia)



Nº DE ESTANCIAS EN HOSPITAL



Nº DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS



CIRUGÍA AMBULATORIA



2019

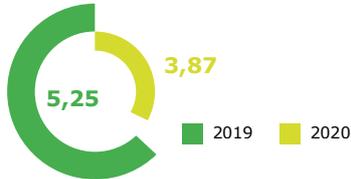


05

Nuestros grupos de interés

Informe integrado 2020

ESTANCIA MEDIA HOSPITAL MM (Días)



Nº INTERVENCIONES HOSPITAL MM

	2020	2019
TRAUMATOLOGÍA	439	510
CIRUGÍA DE LA MANO	381	459
CIRUGÍA GENERAL	4	4
OTROS	53	68
TOTAL	877	1.041

ACCIONES RELACIONADAS CON LA GESTION DEL COVID EN EL HOSPITAL

El Hospital desarrolló un plan de contingencia ante el covid-19, planteándose tres escenarios diferentes en función de la evolución de la pandemia y en coordinación con el SCS:

- ▶ HOSPITAL libre de COVID.
- ▶ Hospital mixto con pacientes libres de COVID y pacientes COVID +
- ▶ Hospital con atención plena a pacientes COVID +

A lo largo de este tiempo, el Hospital Mutua Montañesa ha venido colaborando con la red asistencial del Servicio Cántabro de Salud que lo ha definido como centro libre de COVID para remitir pacientes que por saturación de los hospitales públicos requerían atención en el área traumatológica.



PREVENCIÓN CARGO A CUOTAS

Durante el año 2020, la pandemia ha condicionado enormemente las actividades a realizar y la forma en que estas se han realizado.

Los proyectos realizados a lo largo del año se diferencian en proyectos dentro del **Plan de Comunicación**, en el que se encuadran principalmente campañas de comunicación a empresas, elaboración de nuevos materiales a su disposición, etc., y **Otros Proyectos**, realizados fuera de dicho plan.

PLAN DE COMUNICACIÓN ANUAL

CLIENTE EXTERNO

Engloba actividades o campañas encaminadas a difundir entre nuestras empresas la cultura preventiva, colaborando de esta manera a concienciar a las empresas de la necesidad de una buena gestión preventiva, y de esta forma reducir los accidentes sufridos por nuestros mutualistas. Entre los proyectos que engloba dicho Plan destacamos:

Difusión de campañas de administraciones públicas

Campañas informativas propias, entre nuestras empresas con los temas que les afectan, tanto de prevención de riesgos laborales como de salud laboral.

Distribución de publicaciones propias



TRÍPTICOS EN PAPEL: **1.218**



CARTELES: **48**



TRÍPTICOS EN FORMATO DIGITAL: **1.165**

Comunicación con nuevos mutualistas

Comunicación con nuevos mutualistas, 900 empresas de nueva creación, menores de 25 trabajadores.

Nuevas publicaciones realizadas

- ▶ Tríptico sobre el Profesiograma.
- ▶ Vídeos sobre como actuar en caso de accidente de trabajo, consejos COVID, estiramientos, prevención accidentes tráfico, aplicativo bonus, etc.
- ▶ Ficha de autoevaluación del puesto en el teletrabajo.

Redes Sociales

Colaboramos formando parte del grupo de trabajo de Comunicación, en el que se estudian y deciden los contenidos a publicar, participando activamente en buscar y proporcionar contenidos así como su difusión.

Blog de vida saludable

Gestionamos el Blog de nuestra web pública referente a la vida saludable, realizando entradas semanales sobre temas relacionados con la alimentación, la actividad deportiva y el cuidado de la salud en general.

OTROS PROYECTOS**Profesiogramas**

Realización de estudios de puestos de trabajo, para analizar su posible incidencia en el desarrollo de dolencias de origen profesional que puedan derivar en incapacidad.



■ Profesiogramas 2020



■ Profesiogramas 2019

Estudios de Investigación de accidentes graves, muy graves y mortales

Ocurridos en empresas mutualistas, con objeto de esclarecer las circunstancias de los mismos por la incidencia que puedan tener en futuras prestaciones.



2020: **29**



2019: **28**

Programa de Control de la Siniestralidad

Se realiza seguimiento de las empresas, que tienen un ratio de accidentes con baja y por tanto un índice de incidencia, por encima de la media de su sector de actividad. Colaborando de esta manera con las CCAA que tienen integrados en sus programas de actuación este tipo de actividades. Debido a la incidencia de la pandemia del coronavirus, esta actividad también ha pasado a realizarse telemáticamente.

La evolución en este tipo de programas ha sido la siguiente:



EMPRESAS 2020: **116**



EMPRESAS 2019: **90**

Informes de Siniestralidad2020: **1.325**2019: **1.518****Gestión del bonus**

Durante el año 2020 no ha habido campaña Bonus, puesto que el Gobierno así lo estableció en el RD 28/2018. Pese a no haber campaña, se han seguido realizando gestiones como:

- ▶ Comunicación de resoluciones y pago de las mismas.
- ▶ Tramitación de recursos de alzada.
- ▶ Tramitación de expedientes de devolución de bonus.
- ▶ Información a todas las empresas que han solicitado.

Plan de actividades preventivas

En 2020 se prorroga la Resolución de 28 de marzo de 2019 sobre las actividades preventivas. Por lo tanto se ha llevado a cabo la actividad del departamento, con una estructura determinada de actividades, de tal forma que puedan encajar en lo que establece la Orden TAS y la propia Resolución. Además en el mes de septiembre se publicó la Resolución de 25 de septiembre por la que se ampliaban las actividades debido al covid.

ACTUACIONES	2020	2019
ALTA SINIESTRALIDAD	63	133
PROFESIOGRAMAS	215	210
ASESORAMIENTOS	96	79
AUTÓNOMOS		310
BONUS	189	4.314
ENVÍOS DE DOCUMENTACIÓN	2.016	499
INFORMES DE SINIESTRALIDAD	1.322	1.518
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES GRAVES	10	56
ENVÍO DE PUBLICACIONES	1.221	4.249
SOLICITUDES ATENDIDAS	810	854

IMPULSANDO LA INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

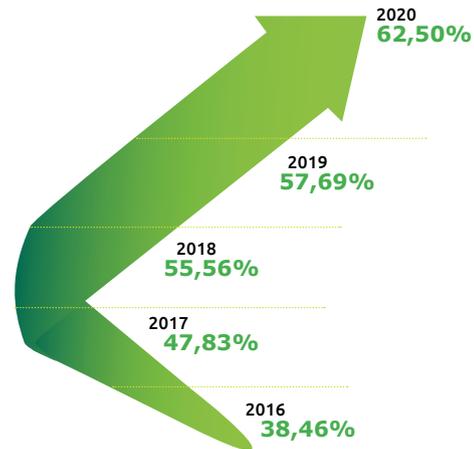
La anticipación de las necesidades de nuestros Grupos de Interés es una de las premisas de nuestra cultura de innovación y servicio. Nuestro modelo de innovación que se asienta en tres premisas básicas:

- ▶ **ESCUCHAR y EXPLORAR:** Escuchamos a nuestros mutualistas y trabajadores protegidos y analizamos el entorno para la identificación de tendencias globales y sectoriales en la prestación de servicios sanitarios y administrativos.
- ▶ **ATENDER y ANTICIPARSE:** Estamos transformando nuestro modelo de servicio aplicando tecnología en los modelos de servicio al Cliente, siempre con criterios de optimización de la Experiencia de Usuario (UX) y de Eficiencia.
- ▶ **SER RESPONSABLE y ABIERTO A LA SOCIEDAD:** Tenemos un modelo abierto, que busca la colaboración con partners y agentes tecnológicos, y alineado y promotor de la estrategia plasmada en el Plan Estratégico de la entidad.

Gracias a ello surgen una serie de proyectos innovadores, tanto desde el punto de vista organizativo como desde el de la prestación del servicio, que forman parte de la Cartera Global de Proyectos de Mutua Montañesa.

Los proyectos son desarrollados con metodologías ágiles que nos posibilitan evolucionar de una manera rápida y flexible y siempre buscando un claro impacto en la aportación de valor a nuestros mutualistas, asesorías y trabajadores protegidos.

El **peso de la innovación** se ha ido incrementando año tras año en la Cartera de Proyectos de Mutua Montañesa, alcanzando un valor del **62,50%** en 2020. La evolución de este indicador manifiesta la fuerte apuesta realizada por estar en la vanguardia tecnológica y de servicio que se ha visto traducida en importantes desarrollos realizados hasta la fecha.



Y en este 2020, con más énfasis si cabe aún, en el empleo de la tecnología y la innovación organizativa interna para adecuar nuestras estructuras a la demanda de servicio en unas condiciones complicadas para desarrollar nuestro trabajo provocadas por el COVID-19 y las situaciones de confinamiento.



Uno de los proyectos innovadores, aprovechando las tecnologías digitales, son las consultas a distancia, para realizar el seguimiento telemático de nuestros pacientes.

Durante el estado de alarma en el que nos tuvimos que quedar en nuestras casas, la mayoría de consultas fueron vía telemática, atendimos **a más de 400 pacientes que estaban confinados en sus casas, manteniendo consultas periódicas**, pudiendo el paciente comprobar que se le realizaba un seguimiento y que nos preocupamos por él. En la actualidad, el 60% de la actividad se realiza vía teleconsulta.

Estas consultas se centran principalmente en tres áreas: Psi-

quiatria, Medicina de la Mano y Traumatología. En el caso de Psiquiatría es más sencillo porque además hay una mayor tradición de este tipo de consultas realizadas a través del teléfono o de las videoconferencias.

Para el resto de casos, han ido mejorando la tecnología hasta alcanzar la llamada realidad virtual mixta. En este sentido también estamos colaborando con el Hospital Virtual Valdecilla para lograr que esta tecnología pueda implantarse con fuerza en su aplicación quirúrgica. El médico **tiene acceso a la realidad virtual** pero no desconecta de lo que tiene alrededor, con lo que puede estar atento también a las pruebas diagnósticas o demás información de interés que puede ser útil durante la intervención.



LA TECNOLOGÍA FRENTE AL COVID

Nº ORDENADORES, MÓVILES, U OTROS TERMINALES COMPRADOS PARA TELETRABAJO

- 10 equipos portátiles
- 30 móviles
- 30 routers y 60 thinclients
- 15 equipos audio portátil

NUEVAS SISTEMAS/HERRAMIENTAS DIGITALES CONTRATADAS

- Actualización Citrix Gateway para la encapsulación de todo el tráfico desde internet en SSL.
- Adquisición 15 licencias videoconferencia GotoMeeting
- Adquisición 1 licencia GotoWebinar

DESARROLLOS INFORMÁTICOS PUESTOS EN MARCHA

- Funcionalidades relacionadas con las nuevas prestaciones de cese de actividad en nuestro aplicativo SAPREST.
- Adecuación de todas las aplicaciones a la gestión del COVID

Nº HORAS GESTIÓN PUESTA EN MARCHA

- Horas gestión adecuación plataforma equipos teletrabajo: 320 horas
- Horas gestión adecuación sistema SAPREST: 240 horas

UNA MUTUA MMUY FÁCIL

<https://www.youtube.com/watch?v=-BzvNzxiNH4&feature=youtu.be>

2020 ha sido el año en el que se lo hemos “puesto fácil” a nuestros mutualistas, especialmente a los autónomos que más han necesitado, este año, nuestro apoyo y profesionalidad.

En Mutua Montañesa venimos desde hace años trabajando en la transformación digital y todo lo relacionado con el servicio online. Esto nos ha permitido partir de una posición privilegiada y adoptar de forma muy rápida todas las mejoras necesarias para que nuestros autónomos pudieran solicitar y percibir sus prestaciones de forma ágil y sin tener que desplazarse. Además, hemos trabajado en equipo y perfectamente coordinados, conscientes de la gravedad de la situación. También, hay que reconocerlo, hemos trabajado de forma muy intensa para conseguirlo. Ha sido un auténtico reto, pero estamos orgullosos de contribuir a través nuestra profesionalidad y herramientas digitales a la mejora de la situación de los afectados.

Nuestras áreas privadas han permitido gestionar las siguientes prestaciones de forma totalmente online:

- ▶ Todas las prestaciones EXTRA COVID del año 2020
- ▶ Solicitud y gestión de los pagos directos de forma totalmente online y automática
- ▶ Gestión de los Ceses Ordinarios.

Todas las prestaciones EXTRA COVID han podido ser gestionadas de forma online. Nuestras herramientas virtuales han evolucionado y se han transformado hacia una auténtica oficina de tramitación a distancia “Mmuy Fácil”, respondiendo y preservando la salud de nuestros mutualistas durante el confinamiento y los meses posteriores, y haciendo realidad nuestro deseo de ser útiles para nuestros mutualistas.

NUEVA IDENTIDAD CORPORATIVA QUE REFUERZA NUESTRO APOORTE DE VALOR

Fruto del profundo convencimiento de que debemos adaptarnos a las necesidades y expectativas de nuestros mutualistas para dar lo mejor de nosotros, dentro del marco del proyecto de Transformación del Modelo de Servicio de Mutua Montañesa y tras meses de trabajo con profesionales externos y con compañeros de las diferentes áreas profundizando en lo que “somos” y en lo que “queremos ser”, hemos decidido renovarnos visualmente para responder mejor a nuestra forma de entender el servicio.

Un cambio que responde a una forma de entender el aporte de valor de Mutua Montañesa por las personas que la conformamos, y de mostrarnos y comunicarnos con nuestros mutualistas: un nuevo posicionamiento con el que la mutua pretende conectar con más personas, manteniendo nuestra esencia, a la vez que nos adaptamos a los nuevos tiempos para tener la oportunidad de seguir siendo una Mutua centenaria.



**Mutua
Montañesa**
Mmuy fácil

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

La centramos en 3 aspectos clave:

**Personas**

Para quién

Los mutualistas, prescriptores y trabajadores están en el centro de todo lo que hacemos.

**Bienestar**

Qué

Nuestros servicios mejoran la vida de estas personas. La salud laboral se traduce en bienestar y tranquilidad.

**Sencillez**

Cómo

Lo hacemos con sencillez, inteligencia y rapidez para que nuestros mutualistas y trabajadores se ocupen de otras cosas.

MIRANDO A LA CIMA

La nueva propuesta mantiene algunos elementos de la marca como la montaña en forma de M y la disposición del logo

respecto al nombre pero simplificamos las formas, añadimos calidez con el color y estructuramos los elementos de manera más sólida.



**Mutua
Montañesa**
M muy fácil



Legado



Mejora



Sencillez



Reto

Ponemos nuestra experiencia (*legado*) para mejorar la salud de las personas (*reto*) con sencillez (*formas básicas*) y actitud de mejora continuada (*flechas arriba*)



WEB PRIVADA

Apoyamos a nuestros mutualistas y a sus asesorías a realizar todos los trámites de forma Mmuy fácil a través del espacio virtual “web privada”. Además de la tramitación de partes o el envío de la solicitud de valoración médica, ahora en tu espacio privado puedes realizar la tramitación de pago directo, cese de actividad ordinario o gestionar las prestaciones extraordinarias por COVID. Toda una oficina de tramitación virtual, sin necesidad de desplazamientos. Apostamos por la sencillez y la agilidad.

REDES SOCIALES

Cada vez somos más en redes sociales. Comunicar lo que hacemos, informar a nuestros clientes o escuchar lo que tienen que decirnos es fundamental para hacer una mutua más cercana. ¡Únete a nosotros y forma parte de nuestra comunidad!



<https://twitter.com/mutuamontanesa>



<https://www.youtube.com/channel/UCJxwKBwtM1XCfTCgTeckI1g>



<https://www.facebook.com/mutuamontanesa.es/>



<https://www.linkedin.com/company/mutua-monta-esa-matepss-n-7>



<https://instagram.com/mutuamontanesa?igshid=x6f97hfdtetn>



LA SOCIEDAD Y EL MEDIOAMBIENTE

NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

En junio de 2018 la Dirección de Mutua Montañesa, suscribió un documento por el que la entidad se compromete a avanzar en el desarrollo e integración de la Responsabilidad Social de la Empresa como un camino tangible en mejorar nuestro servicio, así como nuestros valores internos y el compromiso fehaciente de mejora con nuestros grupos de interés y con la sociedad en general, asumiendo un crecimiento responsable, ético y sostenible.

En consonancia con el valor de la RSE, la entidad sigue apostando por la construcción y consolidación de una organización implicada en el desarrollo de todos los grupos de interés que interactúan con ella: empleados, mutualistas, pacientes, proveedores y sociedad en general.

Estamos convencidos de que esta filosofía es una herramienta útil para generar confianza y aumentar el prestigio y la credibilidad entre todos los integrantes del proyecto. Valores como el respeto, la transparencia, la lealtad y la búsqueda de la excelencia en nuestro trabajo diario, son los pilares sobre los que se sostiene nuestro proyecto, que está alineado con nuestro Plan Estratégico, articulándose a través de la asunción de compromisos con nuestros grupos de interés. Además, nuestro sistema de Compliance Penal y nuestra cultura ética corporativa, nos garantizan la integración de la sostenibilidad.

Igualmente estamos comprometidos con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, cuyo compromiso hemos renovado este año.

Estos compromisos se materializan en acciones concretas destinadas a los grupos de interés de nuestra organización. Compromiso con nuestros empleados, promoviendo la estabilidad, la seguridad, la igualdad de género y la conciliación en sus puestos de trabajo. Compromiso también con su formación y desarrollo profesional.

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Ante la situación tan excepcional que atravesemos en 2020 con motivo del COVID, la mayoría de nuestras acciones tuvieron como finalidad trasladar a nuestros grupos de interés y sociedad en general, nuestro apoyo, trabajo, energía y responsabilidad, y lo hicimos:

- ▶ **Asumiendo nuestra responsabilidad a la hora de proteger la salud y mitigar los riesgos de la pandemia, y nuestra responsabilidad en el pago de las prestaciones CATA.**
- ▶ **Adoptando las recomendaciones oficiales sobre medidas de salud y seguridad para proteger a los trabajadores.**
- ▶ **Fomentando y promoviendo colaboraciones para generar mayor impacto positivo.**
- ▶ **Colaborando con los gobiernos e instituciones públicas.**
- ▶ **Analizando los riesgos.**

En Mutua Montañesa realizamos diferentes acciones y buenas prácticas con el objetivo de contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en particular el ODS 3-Salud y bienestar, ODS 8-Trabajo decente y crecimiento económico Y ODS 17-Alianzas.

ODS 2 HAMBRE CERO



Gran Recogida de alimentos. Colaboramos en la campaña “**LA GRAN RECOGIDA DE ALIMENTOS 2020**” de noviembre, que en esta edición prescindió de la recogida de alimentos física, mediante donaciones económicas a través de su página web, para ayudar en una causa tan solidaria y necesaria, y demostrar que como grupo en Mutua Montañesa estamos siempre con los que nos necesitan.

ODS 3 SALUD Y BIENESTAR

Publicación de RECOMENDACIONES SOBRE CUIDADOS DE LA SALUD LABORAL TAMBIÉN EN TELETRABAJO.



Muchos hogares se están convirtiendo en improvisados despachos, Pero la mayoría de nuestros hogares no están preparados para largos periodos de teletrabajo. Esto puede repercutir directamente en el estado de la espalda, cuello y articulaciones, entre muchos otros efectos negativos.

Nuestro Jefe de Fisioterapeutas nos dio **consejos posturales** que debemos tener presentes en el teletrabajo, así como ejercicios de estiramientos que podemos realizar para mantener activas las partes del cuerpo que más se resienten del teletrabajo con un ordenador.

ODS 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Mutua Montañesa se sumo a APD y la Fundación Junior Achievement en su impulso de un **programa de voluntariado** por parte de las empresas entre alumnos de Secundaria y Bachillerato para fomentar el espíritu emprendedor, con la ética como principal bandera. Varios directivos acudieron a cole-

gios e institutos de Enseñanza Superior de Cantabria para realizar una serie de encuentros junto a alumnos, de 4º de la ESO y de Bachillerato, para mostrarles la importancia de los principios éticos a la hora de la gestión empresarial. Así, realizaron distintos ejercicios prácticos en los que debatieron dilemas éticos como los que se pueden encontrar a diario en una compañía. Nuestro objetivo era mostrar que en las decisiones empresariales, muchas veces entran en confrontación una serie de valores, como la fidelidad, la verdad, la ética y puede haber varias respuestas ante una única decisión.



ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO



Nos unimos al **Día Internacional de la Mujer**, dándole la vuelta a la igualdad. Escuchándoles a ellos, a los corresponsables de Mutua Montañesa. Porque en sus testimonios hablan de normalidad y de como para ellos la corresponsabilidad y la igualdad no son eslóganes ni campañas, es su forma de comprometerse de igual a igual con su proyecto de familia, de pareja, de futuro y de trabajo.

Les hemos preguntado por su día a día, por como la paternidad cambio sus vidas, de como rompen los estereotipos, acogiéndose a permisos y medidas de flexibilización de horarios para ejercer, de manera real la corresponsabilidad. Les escuchamos, porque alcanzar la igualdad, exige corresponsabilidad. Les escuchamos, porque alcanzar la igualdad exige corresponsabilidad.



Día Europeo de la Igualdad salarial. Nuestro compromiso con la Igualdad Salarial, está recogido en nuestro **I Plan de Igualdad**, un compromiso claro que asegura la vigilancia sobre igualdad retributiva entre las mujeres y hombres que trabajamos en Mutua Montañesa que se concreta en actuaciones como:

- ▶ **Descripción y valoración de puestos de trabajo en Mutua Montañesa. No existen criterios de adecuación y acceso que produzcan desequilibrios por razón de género.**
- ▶ **El Sistema de Dirección por Objetivos se define por función profesional, carente de sesgos o criterios discriminatorios por razón de género.**
- ▶ **Estudio de brecha salarial, para conocer el impacto positivo de nuestras políticas de gestión de la igualdad en estos últimos años, desde la obtención del distintivo.**
- ▶ **También trabajamos en la gestión de la corresponsabilidad. Para facilitar que tanto hombres y mujeres se impliquen en la conciliación de las obligaciones profesionales, familiares y personales, de manera que el impacto en la reducción de las retribuciones no recaiga de manera mayoritaria en las mujeres.**

ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Mutua Montañesa conmemora el Día Internacional de la Mujer Emprendedora dando voz a comercios y profesionales en su año más complicado, a través de tres empresarias que ejemplifican a la perfección el espíritu que supone emprender y dar vida a una idea. En definitiva, perseguir lo que entonces era un sueño para ellas, respaldadas siempre por los servicios de Mutua Montañesa.

Mar y Belén dueñas la tienda de ropa **Alaire**
Laura Cloux, y su **clínica de logopedia y psicología**

Esta situación tremendamente delicada ha supuesto para ellas y para muchas emprendedoras el volver a encarnar más que nunca los valores del emprendimiento, el espíritu y fuerza para buscar ese as en la manga que proporciona el “ser tú quien pone los límites a tu creatividad”. Y desde Mutua Montañesa, sus responsables apuestan por el apoyo a estas mujeres “valientes y decididas que buscan su propio destino”.

ODS 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Implantación en nuestro hospital de la **nueva técnica de estimulación electromagnética** de alta intensidad (SEMAI). La terapia SEMAI permite el alivio rápido del dolor en etapa crónica o aguda, mejora el proceso de curación de fracturas, facilita la relajación muscular y palia los trastornos genitourinarios, como la incontinencia urinaria o el dolor pélvico. De esta forma, la estimulación electromagnética de alta intensidad ofrece diversas aplicaciones en el campo de la rehabilitación:

- ▶ **Puede conseguir respuestas o mejoras motrices, facilitando la realización de un movimiento mecánico.**
- ▶ **Permite mejorar la movilidad articular.**
- ▶ **A su vez, esto favorece el fortalecimiento muscular de manera pasiva.**
- ▶ **Acelera la recuperación de las fracturas óseas gracias a la acción sobre los osteoblastos, y la mayor y más rápida mineralización y formación de colágeno.**
- ▶ **A nivel muscular facilita la regeneración del músculo, tendón y ligamento.**

En Mutua Montañesa seguimos formándonos y apostando en ofrecer el mejor servicio a nuestros pacientes de la mano de un equipo humano de calidad e invirtiendo en tecnología e innovación.



ODS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Renovamos el **Compromiso con el Pacto Mundial**, apoyando los 10 principios e implementándolos en el marco de nuestra área de influencia e informando de nuestro compromiso a nuestros grupos de interés y sociedad en general.

En Mutua Montañesa nos sentimos **orgullosos de nuestros Mutualistas!!**

Como mutua comprometida con la sociedad a la que ofrecemos nuestros servicios, queremos **dar visibilidad a los proyectos solidarios** que nuestros Mutualistas han desarrollado durante este estado de alarma, tan complicado para todos/as, con el objetivo de mostrar a la sociedad **la importantísima labor que están haciendo nuestras empresas**, de todos los sectores, por mejorar nuestra situación y velar por la mejora de la salud.

GRACIAS MUTUALISTAS!!

<https://eactivate.com/estonotienequeparar/>
y también en RRSS.



Esto no tiene que parar. En Mutua Montañesa no paramos, seguimos cuidando de la salud desde nuestro Hospital en Santander y nuestros centros asistenciales a lo largo de todo el territorio, y trabajando desde casa para que ningún autónomo se quede sin cobrar la prestación extraordinaria por cese de actividad. Por eso nos unimos a esta iniciativa que comenzó cuando se decretó el estado de alarma, para poner en valor el esfuerzo de no parar, de hacer que la rueda de la economía no parase.

<https://estonotienequeparar.com/>

Apoyamos el movimiento enfocado a la aceleración de la

recuperación socioeconómica de nuestro país **“Contribuyendo a un futuro más sostenible de la economía española”** que puso en marcha el **Club Excelencia en Gestión** con motivo de la pandemia de la COVID-19, ya que la filosofía que hay detrás del Modelo EFQM puede ayudar a España a recuperarse y salir de la crisis gracias al impulso de empresas como la nuestra, con una gestión excelente, innovadora y sostenible.

Colaboramos con la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)** en diversas actividades, para que puedan seguir ofreciendo ayuda integral a los pacientes y familiares con cáncer.

05

Nuestros grupos de interés

Informe integrado 2020

MEDIOAMBIENTE

En Mutua Montañesa cada día nos esforzamos en realizar una gestión responsable, y sensibilizar a nuestros grupos de interés del impacto que tienen nuestras acciones en el medioambiente. Nuestra gestión de los recursos más utilizados como empresa, persiguen el objetivo de lograr hábitos de consumo más sostenibles y una gestión de residuos responsable.

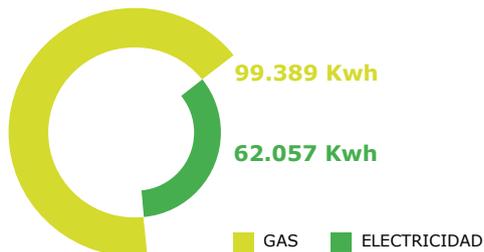
Por ello seguimos con nuestras buenas prácticas como:

- ▶ Reducción uso vasos plásticos.
- ▶ Campañas impulsando el ahorro de agua y energía.
- ▶ Sustitución de impresoras por nuevas con una tecnología que contribuye a la reducción del impacto ambiental.
- ▶ Sustitución de papel por firma digital en tablets y otros dispositivos, uso de pantallas de TV informativas, etc.
- ▶ Sistemas de iluminación LED.

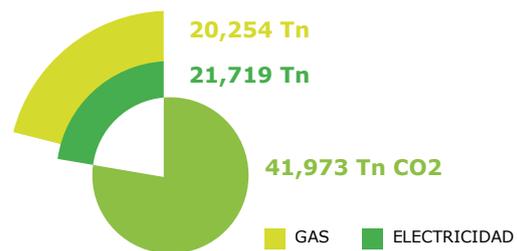
CONSUMO 2020



REDUCCIÓN CONSUMO 2020 FRENTE A 2019



TONELADAS EQUIVALENTES DE CO2



"Hemos evitado la emisión de 41,97 Tn CO2"



Continuamos impulsando la **eficiencia energética y de mantenimiento de nuestro Hospital**. Hemos sacado a licitación

diferentes mejoras para 2022, esenciales para el desarrollo sostenible:

SISTEMAS O EQUIPOS	MEJORA	AHORRO ENERGÉTICO ANUAL (KWh)	% AHORRO ENERGÉTICO ACTUACIÓN PROPUESTA	AHORRO ECONÓMICO ANUAL (€)
INSTALACIÓN SOLAR FOTOVOLTÁICA	Instalación de planta solar fotovoltaica en cubierta	92.445 kWh	13,94%	9.244,50€
AEROTERMIA PARA LA PISCINA	Sustituir el sistema actual de una climatización de la piscina por una aerotermia	256.486 kWh	71,25%	5.849,00€
ENFRIADORA DE QUIRÓFANO	Sustituir la actual enfriadora por una nueva máquina	-	-	-
PERLIZADORES PARA ASEOS	Instalar aireadores y reguladores en los grifos y duchas de las instalaciones	2.354 m3	45,50%	2.495,51€
CLIMATIZACIÓN: SISTEMA CENTRALIZADO VRV	Instalar un sistema centralizado VRV de climatización	47.717 kWh	12%	4.771,70€

CONTRATACIÓN PÚBLICA Y PROVEEDORES

Mutua Montañesa establece en todos sus pliegos condiciones especiales de ejecución en relación con las obligaciones laborales, sociales y medioambientales y protección de datos de carácter personal y criterios que han de cumplir los licitadores, entre otros:

1. Éticos: cumplir con el código ético de Mutua Montañesa.

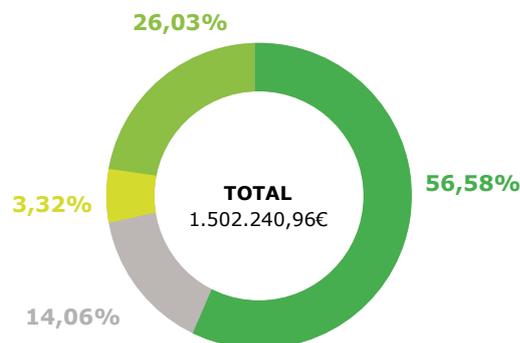
2. Sociales: la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social, elevar la calidad del empleo, el apoyo a la economía social, la diversidad funcional, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, etc.

3. Ambientales:

- ▶ Selección de productos de bajo consumo.
- ▶ Reducción de emisiones.
- ▶ Reciclado de residuos, consumibles y fundibles etc.

- ▶ Reducción niveles de ruido.
- ▶ Distintivo ambiental "0 emisiones" o "ECO".
- ▶ Certificación medioambiental ISO 14001: Gestión Ambiental.
- ▶ Ahorro energía.
- ▶ Sistemas de Gestión Energética (ISO 50001).
- ▶ Compromiso de suministro de productos químicos calificados con ecoetiquetas y certificados de gestión sostenible.
- ▶ Etc.

En 2020 colaboramos con la sociedad, con la adquisición de obras, servicios y suministros, a través de 1.734 proveedores, de los cuales 413 fueron proveedores locales de Cantabria, donde está nuestra sede social.

CONTRATOS ADJUDICADOS EN 2020

* EL RD 463/2020 de 14 de marzo, que decretó el Estado de Alarma, suspendió términos e interrumpió los plazos para la tramitación de los procedimientos, salvo excepciones concretas, a través de los trámites de emergencia. Se reactivó la contratación en fecha 15 de mayo de 2020.





06

**Gestión
económica /
Informe de
gestión**



CUENTAS ANUALES

El Covid, nos supuso un gasto extraordinario aproximado, fundamentalmente en los siguientes conceptos:



LIMPIEZA: **75.000**



ASISTENCIA SANITARIA: **36.000**



MATERIAL SANITARIO: **130.000**



APLICACIONES Y EQUIPOS
INFORMÁTICOS: **46.000**



MATERIAL OFICINA: **16.000**



INGRESOS DE CUOTAS**2020****2020****140.734.787,87****GASTOS PRESTACIONES ORDINARIAS****2020**

ITAT	11.589.493,96
IMS	12.638.318,81
ITCC	56.104.791,84
PREL	3.304.028,97
CUIDADO DE MENORES	1.011.840,15
CATA	3.483.035,54
TOTAL	88.131.509,27

RESULTADO ECONOMICO 2020**2020**

CONTINGENCIAS PROFESIONALES	22.376.810,72
CONTINGENCIAS COMUNES	-19.297.129,33
CESE ACTIVIDAD TRABAJADORES AUTÓNOMOS	-1.239.910,61
TOTAL	1.839.770,78

BALANCE PATRIMONIO SEGURIDAD SOCIAL

ACTIVO	EJ. 2020	EJ. 2019	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJ. 2020	EJ. 2019
A. ACTIVO NO CORRIENTE	14.230.070,2	14.824.318,96	A. PATRIMONIO NETO	44.704.369,23	43.289.694,91
I. Inmovilizado intangible	1.341.138,86	1.344.958,48	I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00	II. Patrimonio generado	44.704.369,23	43.289.694,91
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00	1. Reservas	32.555.891,63	30.372.021,67
3. Aplicaciones informáticas	858.817,75	785.074,40	2. Resultados de ejercicios anteriores	10.308.706,82	13.519.818,30
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	482.321,11	559.884,08	3. Resultados de ejercicio	1.839.770,78	-602.145,06
5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00	III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	12.596.338,19	13.158.631,57	1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
1. Terrenos	2.097.941,73	2.097.941,73	2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
2. Construcciones	3.530.488,29	3.570.610,07	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado material	6.967.908,17	7.490.079,77			
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00			

ACTIVO	EJ. 2020	EJ. 2019	ACTIVO	EJ. 2020	EJ. 2019
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00	B. PASIVO NO CORRIENTE	37.166,52	39.003,72
1. Terrenos	0,00	0,00	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00	II. Deudas a largo plazo	37.166,52	39.003,72
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00	4. Otras deudas	37.166,52	39.003,72
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
4. Otras inversiones	0,00	0,00	C. PASIVO CORRIENTE	58.446.891,35	27.293.166,92
V. Inversiones financieras a largo plazo	129.288,74	144.399,79	I. Provisiones a corto plazo	12.466.761,89	8.775.896,69
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00	II. Deudas a corto plazo	0,00	115.242,70
2. Créditos y valores representativos de deuda	81.541,59	96.652,64	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras inversiones financieras	47.747,15	47.747,15	4. Otras deudas	0,00	115.242,70
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	163.304,41	176.329,12	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
B. ACTIVO CORRIENTE	88.958.356,90	55.797.546,59	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	45.980.129,46	18.402.027,53
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00	1. Acreedores por operaciones de gestión	228.718,10	240.764,37
II. Existencias	273.197,27	223.294,52	2. Otras cuentas a pagar	45.190.426,40	17.759.441,17
1. Productos farmacéuticos	52.528,40	40.754,84	3. Administraciones públicas	560.984,96	401.821,99
2. Material sanitario de consumo	140.013,39	113.926,61	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
3. Otros aprovisionamientos	80.655,48	68.613,07	V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	73.844.278,41	48.370.269,32	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	103.188.427,10	70.621.865,55
1. Deudores por operaciones de gestión	1.529.733,04	4.371.262,41			
2. Otras cuentas a cobrar	72.312.330,53	43.925.517,43			
3. Administraciones públicas	2.214,84	73.489,48			
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00			
V. Inversiones financieras a corto plazo	55.535,02	91.665,52			
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00			
2. Créditos y valores representativos de deuda	26.987,05	31.796,39			
4. Otras inversiones financieras	28.547,97	59.869,13			
VI. Ajustes por periodificación	0,00	0,00			
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	14.785.346,20	7.112.317,23			
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00			
2. Tesorería	14.785.346,20	7.112.317,23			
TOTAL ACTIVO (A+B)	103.188.427,10	70.621.865,55			

CUENTA DE RESULTADOS PATRIMONIO SEGURIDAD SOCIAL

	EJ. 2020	EJ. 2019
1. Cotizaciones sociales	140.734.787,87	141.212.733,29
a) Régimen general	36.261.958,01	38.459.699,09
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	7.389.844,92	6.735.995,36
c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
d) Régimen especial de trabajadores del mar	19.170,34	22.261,72
e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	97.063.814,60	95.994.777,12
2. Tranferencias y subvenciones recibidas	94.986.909,75	0,00
a) Del ejercicio	94.986.909,75	0,00
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) Transferencias	94.986.909,75	0,00
a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	1.861.704,30	2.083.808,22
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	7.996.336,21	7.095.694,00
a) Arrendamientos	2.911,92	2.874,61
b) Otros ingresos	119.620,01	111.252,03
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	1.689.743,99	2.092.184,55
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	6.184.060,29	4.889.382,81
6. Otros ingresos de gestión ordinaria	0,00	0,00
A. TOTAL INGRESO DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	245.579.738,13	150.392.235,51
7. Prestaciones sociales	-165.062.867,37	-73.036.910,51
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	-82.988.498,66	-64.835.753,29
c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-4.315.869,12	-4.714.960,93
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-773.930,83	-1.252.394,25
f) Prestaciones sociales	-38.679,97	-35.981,77
g) Prótesis y vehículos para inválidos	-47.048,58	-46.243,92
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-88.330,45	-99.461,32
i) Otras prestaciones	-76.810.509,76	-2.052.115,03
8. Gastos de personal	-12.993.855,94	-13.033.262,97
a) Sueldos, salarios y asimilados	-9.471.472,18	-9.626.173,65
b) Cargas sociales	-3.522.383,76	-3.407.089,32
9. Trasferencias y subvenciones concedidas	-40.290.118,73	-40.124.154,49
a) Transferencias	-24.634.631,73	-25.323.457,75
b) Subvenciones	-15.655.487,00	-14.800.696,74

06

Gestión económica / Informe de gestión

Informe integrado 2020

	EJ. 2020	EJ. 2019
10. Aprovisionamientos	-5.684.451,72	-6.763.622,48
a) Compras y consumos	-5.684.451,72	-6.763.622,48
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-18.177.453,59	-17.025.849,54
a) Suministros y servicios exteriores	-4.104.240,18	-4.108.824,56
b) Tributos	-105.790,44	-117.215,75
c) Otros	0,00	0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-1.458.860,29	-1.529.530,21
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-3.931.411,71	-5.086.218,73
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-8.577.150,97	-6.184.060,29
12. Amortización del inmovilizado	-1.399.834,45	-1.360.875,46
B. TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-243.608.581,80	-151.344.675,45
I. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	1.971.156,33	-952.439,94
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-57.925,32	-8.769,21
a) Deterioro de valor	0,00	0,00
b) Bajas y enajenaciones	-57.925,32	-8.769,21
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	
14. Otras partidas no ordinarias	-77.901,87	310.950,03
a) Ingresos	90.919,76	310.950,03
b) Gastos	-168.821,63	0,00
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	1.835.329,14	-650.259,12
15. Ingresos financieros	16.061,87	19.415,22
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	16.061,87	19.415,22
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16. Gastos financieros	-11.620,23	-6320,65
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
b) Otros	0,00	0,00
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	4.441,64	13.094,57
IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)		-637.164,55
V. AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	1.839.770,78	35.019,49
VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		-602.145,06



RESULTADO A DISTRIBUIR

CONCEPTO	RESULTADO		RESULTADO NETO G. CUOTAS	RESULTADO A DISTRIBUIR
	DEL EJERCICIO	DE EJERCICIO ANTERIOR		
Contingencias profesionales	22.376.810,72	1.585.134,09	-1.167.096,10	22.794.848,71
Contingencias comunes	-19.297.129,33	1.399.558,92	-1.083.490,60	-18.981.061,01
Cese actividad trabajadores autónomos	-1.239.910,61	56.791,38	-627.649,77	-1.810.769,00
TOTALES	1.839.770,78	3.041.484,39	-2.878.236,47	2.003.018,70

DISTRIBUCIÓN DE RESERVAS

RESERVAS	31/12/19	APLIC.EJER.	LIBER. RVA. COMPL CATA	DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO			31/12/20
				APLIC.	DOTACIÓN	RDO. A DISTR.	
Reserva estabilización de at	27.108.003,67			-18.820.682,22	22.794.848,71	3.974.166,49	31.082.170,16
Reserva estabilización de cc	2.266.005,47			-2.266.005,47	2.105.626,68	-160.378,79	2.105.626,68
Reserva cata	724.421,08		1.222.047,96	-1.946.469,04	135.700,04	-1.810.769,00	135.700,04
Fondo cp inmov. activo	1.273.485,84						1.273.485,84
Reserva asistencia social	1.225.771,76	-41.796,19					1.183.975,57
TOTALES	32.597.687,82	-41.796,19	1.222.047,96	-23.033.156,73	25.036.175,43	2.003.018,70	35.780.958,29

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2020

CAP. CLASIFICACIÓN ECONÓMICA		PRESUPUESTO INICIAL	NO DISPONIBILIDAD	MODIFIC. APROBADAS	PRESUPUESTO TOTAL	OBLIG./DCHOS. RECONOCIDOS RENDICIÓN	DIFERENCIA	EJECUCIÓN
		A		B	A+B	C	(A+B)-C	
I	Gastos de Personal	13.820.060,00		-200.000,00	13.620.060,00	12.973.387,57	646.672,43	95,25%
II	Gastos en bienes corrientes y servicios	10.758.580,00		200.000,00	10.958.580,00	10.025.781,54	932.798,46	91,49%
III	Gastos Financieros	20.000,00			20.000,00	11.713,37	8.286,63	58,57%
IV	Transferencias Corrientes	118.946.170,00		68.239.949,53	187.186.119,53	173.132.764,78	14.053.354,75	92,49%
VI	Inversiones reales	1.800.000,00			1.800.000,00	929.218,48	870.781,52	51,62%
VII	Transferencias de Capital	1.030.000,00			1.030.000,00	383.300,27	646.699,73	37,21%
VIII	Activos Financieros	525.010,00			525.010,00	53.869,60	471.140,40	10,26%
TOTALES GASTOS PRESUP.		146.899.820,00	0,00	68.239.949,53	215.139.769,53	197.510.035,61	17.629.733,92	91,81%
I	Cotizaciones Sociales	139.414.320,00			139.414.320,00	133.146.020,70	6.268.299,30	95,50%
III	Tasas y otros ingresos	3.070.500,00			3.070.500,00	2.121.317,18	949.182,82	69,09%
IV	Transferencias Corrientes	1.000.000,00			1.000.000,00	62.393.108,76	-61.393.108,76	6239,31%
V	Ingresos Patrimoniales	74.000,00			74.000,00	10.445,70	63.554,30	14,12%
VI	Enajenacion de Inversiones	500,00			500,00	0,00	500,00	0,00%
VII	Transferencias de capital	300.000,00			300.000,00	0,00	300.000,00	0,00%
VIII	Activos Financieros	3.040.500,00			3.040.500,00	104.511,15	2.935.988,85	3,44%
TOTALES INGRESOS PRESUP.		146.899.820,00	0,00	0,00	146.899.820	197.775.403,49	-50.875.583,49	134,63%
CLASIFICACIÓN FUNCIONAL		PRESUPUESTO INICIAL	NO DISPONIBILIDAD	MODIFIC. APROBADAS	PRESUPUESTO TOTAL	OBLIG./DCHOS. RECONOCIDOS RENDICIÓN	DIFERENCIA	EJECUCIÓN
		A		B	A+B	C	(A+B)-C	
1102	Incapacidad laboral y otras prestaciones	81.270.770,00		65.811.883,75	147.082.653,75	138.439.748,70	8.642.905,05	94,12%
1105	Capitales renta y otras compensaciones	37.713.930,00		2.000.000,00	39.713.930,00	34.362.133,74	5.351.796,26	86,52%
2122	Medicina ambulatoria mutuas	11.682.850,00		-564.000,00	11.118.850,00	9.894.024,26	1.224.825,74	88,98%
2224	Medicina hospitalaria mutuas	5.871.150,00		340.000,00	6.211.150,00	5.647.486,60	563.663,40	90,92%
3436	Higiene y seguridad en el trabajo	216.650,00		-10.000,00	206.650,00	148.526,71	58.123,29	71,87%
4364	Administracion del Patrimonio	1.380.010,00		0,00	1.380.010,00	383.300,27	996.709,73	27,78%
4591	Direccion y servicios generales	8.764.460,00		662.065,78	9.426.525,78	8.634.815,33	791.710,45	91,60%
TOTALES GASTOS PRESUP.		146.899.820,00	0,00	68.239.949,53	215.139.769,53	197.510.035,61	17.629.733,92	91,81%

BALANCE PATRIMONIO HISTÓRICO

ACTIVO	REEXPRESADO		NETO PASIVO	REEXPRESADO	
	EJ. 2020	EJ. 2019		EJ. 2020	EJ. 2019
A. ACTIVO NO CORRIENTE	6.550.990,98	6.769.004,63	A. PATRIMONIO NETO	12.429.191,01	12.539.933,17
I. Inmovilizado intangible	0,00	0,00	I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00	II. Patrimonio generado	12.429.191,01	12.539.933,17
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00	1. Reservas	12.541.439,61	11.347.507,71
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00	2. Resultados de ejercicios anteriores	-1.506,44	-28.449,55
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00	3. Resultados de ejercicio	-110.742,16	1.220.875,01
5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00	III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	4.582.975,28	4.791.126,57	1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
1. Terrenos	1.165.588,60	1.165.588,60	2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
2. Construcciones	1.507.250,84	1.526.181,97	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado material	1.910.135,84	2.099.356,00	B. PASIVO NO CORRIENTE	4.100,00	4.100,00
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
III. Inversiones inmobiliarias	1.967.980,70	1.977.843,06	II. Deudas a largo plazo	4.100,00	4.100,00
1. Terrenos	1.153.461,91	1.153.461,91	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
2. Construcciones	814.518,79	824.381,15	4. Otras deudas	4.100,00	4.100,00
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00	C. PASIVO CORRIENTE	67.309,95	75.678,84
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00	I. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
4. Otras inversiones	0,00	0,00	II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	35,00	35,00	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00	4. Otras deudas	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
4. Otras inversiones financieras	35,00	35,00	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	67.309,95	75.678,84
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00	0,00	1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
B. ACTIVO CORRIENTE	5.949.609,98	5.850.707,38	2. Otras cuentas a pagar	64.667,78	72.563,13
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00	3. Administraciones públicas	2.642,17	3.115,71
			4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00

ACTIVO	EJ. 2020	REEXPRESADO EJ. 2019	ACTIVO	EJ. 2020	REEXPRESADO EJ. 2019
II. Existencias	0,00	0,00	V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	12.500.600,96	12.619.712,01
2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00			
3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00			
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	405.681,74	1.226.767,87			
1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00			
2. Otras cuentas a cobrar	372.106,24	1.223.408,65			
3. Administraciones públicas	33.575,50	3.359,22			
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00			
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	1.001.593,16			
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00			
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	1.001.593,16			
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00			
VI. Ajustes por periodificación	0,00	0,00			
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	5.543.928,24	3.622.346,35			
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00			
2. Tesorería	5.543.928,24	3.622.346,35			
TOTAL ACTIVO (A+B)	12.500.600,96	12.619.712,01			



CUENTA RESULTADOS PATRIMONIO HISTÓRICO

	EJ. 2020	EJ. 2019
1. Cotizaciones sociales	0,00	0,00
a) Régimen general	0,00	0,00
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	0,00	0,00
c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
a) Del ejercicio	0,00	0,00
a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) transferencias	0,00	0,00
a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	443.786,38	438.840,17
a) Arrendamientos	443.786,38	438.840,17
b) Otros ingresos		0,00
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión		0,00
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada		0,00
6. Excesos de provisiones	0,00	0,00
A. TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	443.786,38	438.840,17
7. Prestaciones sociales	0,00	0,00
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	0,00	0,00
c) Nacimiento y cuidado de menor y otras prestaciones	0,00	0,00
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	0,00	0,00
f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
g) Prótesis y vehículos para inválidos	0,00	0,00
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	0,00	0,00
i) Otras prestaciones	0,00	0,00

06

Gestión económica / Informe de gestión

Informe integrado 2020

	EJ. 2020	EJ. 2019
8. Gastos de personal	-133.020,05	-64.207,13
a) Sueldos, salarios y asimilados	-49.500,00	0,00
b) Cargas sociales	-83.520,05	-64.207,13
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
a) Transferencias	0,00	0,00
b) Subvenciones	0,00	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00	0,00
a) Compras y consumos	0,00	0,00
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-242.746,33	-221.134,70
a) Suministros y servicios exteriores	-170.619,09	-143.452,53
b) Tributos	-72.127,24	-77.682,17
c) Otros		0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión		0,00
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión		0,00
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación		0,00
12. Amortización del inmovilizado	-218.013,65	-217.820,81
B. TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-593.780,03	-503.162,64
I. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	-149.993,65	-64.322,47
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta"	5.250,00	1.258.084,65
a) Deterioro de valor	0,00	0,00
b) Bajas y enajenaciones	5.250,00	1.258.084,65
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	35.594,65	77.634,88
a) Ingresos	35.594,65	77.634,88
b) Gastos	0,00	0,00
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-109.149,00	1.271.397,06
15. Ingresos financieros	-1.593,16	-4.870,42
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	-1.593,16	-4.870,42
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16. Gastos financieros	0,00	0,00
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00

06

Gestión económica / Informe de gestión

Informe integrado 2020

	EJ. 2020	EJ. 2019
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
b) Otros	0,00	0,00
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	-1.593,16	-4.870,42
IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-110.742,16	1.266.526,64
21. Impuesto sobre beneficios	0,00	-44.645,19
V. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	-110.742,16	1.221.881,45
VI. AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		-1.006,44
VII. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		1.220.875,01

!Su signo puede ser positivo o negativo

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS PATRIMONIO HISTÓRICO

PATRIMONIO PRIVATIVO	RESULTADO AÑO	RESULTADO EJ. ANTERIORES	RESULTADO A DISTRIBUIR
Resultado económico	-110.742,16	-1.506,44	-112.248,60
Resultado a distribuir	-110.742,16	-1.506,44	-112.248,60

RESERVAS	SALDO A 31/12/2019	DOTACIÓN	SALDO A 31/12/2020
Aportación de bienes y derechos	12.541.439,61		12.541.439,61
Resultados del ejercicio y ejercicios anteriores	0,00	-112.248,60	-112.248,60
TOTALES	12.541.439,61	-112.248,60	12.429.191,01



INFORME DE AUDITORIA

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Opinión

La Intervención General de la Seguridad Social, a través de la Subdirección General de Control Financiero del Sistema de la Seguridad Social, en uso de las competencias que le atribuyen los artículos 143 y 168 de la Ley General Presupuestaria, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 98.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, ha auditado las cuentas anuales de "MUTUA MONTAÑESA", Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7, relativas a la gestión del Patrimonio de Seguridad Social que tiene adscrito, cuentas que comprenden el balance de situación a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de resultado económico-patrimonial, el estado de liquidación del presupuesto, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas relativas a la gestión del Patrimonio de Seguridad Social expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de "MUTUA MONTAÑESA", Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7, a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo y del estado de liquidación del presupuesto correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 3 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables y presupuestarios contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente para el Sector Público en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales" de nuestro informe.

Somos independientes de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética y protección de la independencia que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales para el Sector Público en España, según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas de dicho Sector Público.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre estas, y no expresamos una opinión por separado sobre estas cuestiones.



CUESTIONES CLAVE DE LA AUDITORÍA

PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LA AUDITORÍA

Provisión para contingencias en tramitación y otras provisiones por prestaciones

De conformidad con lo establecido en el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, la "Provisión para contingencias en tramitación" comprende la parte no reasegurada del importe estimado de las prestaciones de carácter periódico previstas por incapacidad permanente y por muerte y supervivencia derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, cuyo reconocimiento se encuentra pendiente al cierre del ejercicio.

En la misma ha de incluirse el importe presunto de las responsabilidades derivadas de los expedientes de prestaciones por incapacidad permanente y por muerte y supervivencia que hayan sido recurridos en vía administrativa o judicial. Dicho importe será el resultante de adicionar al montante de los expedientes objeto de recurso por parte de la Mutua, el resultado de aplicar a los expedientes recurridos por los trabajadores, o sus beneficiarios, el porcentaje derivado de la serie temporal histórica de demandas falladas en contra de la Mutua en los cinco ejercicios anteriores.

Asimismo, de acuerdo con la normativa contable, el importe estimado de todas aquellas prestaciones por incapacidad permanente, muerte y supervivencia de carácter no periódico que se encuentren pendientes de reconocimiento deben recogerse como "Otras provisiones a corto plazo".

Tal y como se refleja en la memoria que acompaña a las cuentas anuales del ejercicio 2020, la cuantía que "Mutua Montañesa" ha estimado y dotado por estos conceptos asciende a 8.753.719,72 €, abarcando un total de 111 expedientes.

Dada la significatividad del mencionado importe y la complejidad de su composición y cálculo, consideramos que su estimación, así como la determinación y configuración de la serie temporal histórica, anteriormente mencionada, requieren de la aplicación de un juicio significativo por parte de la Entidad y puede estar sujeta a revisiones potencialmente importantes, lo que supone un riesgo significativo por su influencia en el resultado del ejercicio.

Hemos realizado procedimientos de auditoría tendentes a comprobar la razonabilidad del importe estimado por la dirección de la Mutua en la determinación de estas provisiones, en particular:

- > Entendimiento de los sistemas de registros y controles aplicados en los procesos de estimación de los distintos componentes de las citadas provisiones.
- > Análisis y evaluación de los distintos tipos de expediente incluidos en la composición de las provisiones.
- > Selección de una muestra representativa de expedientes, al objeto de comprobar la adecuada inclusión de los mismos y que su importe se encuentra correctamente estimado.
- > Verificación de los procedimientos de cálculo y composición de la serie temporal histórica de demandas falladas en contra de la Mutua en los cinco ejercicios anteriores al auditado, así como de la aplicación del porcentaje obtenido a los expedientes recurridos por los trabajadores, o sus beneficiarios.
- > Procedimientos de confirmación con los asesores legales de la Entidad, al objeto de comprobar la integridad de los expedientes recurridos en vía administrativa o judicial.

Con base en los procedimientos indicados, consideramos que las estimaciones realizadas por la Entidad son razonables y se ajustan a la normativa aplicable.

Párrafos de énfasis

Llamamos la atención respecto a lo señalado en las notas 13 y 14 de la memoria adjunta, en los que se refleja el deterioro del resultado económico-patrimonial alcanzado en la gestión de la incapacidad temporal por contingencias comunes; la percepción de un suplemento financiero adicional para financiar la gestión de la contingencia común, previsto en la Orden anual por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, dada la insuficiencia financiera del coeficiente general de financiación de esta colaboración; y la necesaria aplicación de reservas para compensar los resultados negativos alcanzados en la gestión de la incapacidad temporal por contingencias comunes.

También llamamos la atención respecto a lo señalado en las notas 13, 16, 21 y el apartado “Otra información” de la memoria, en los que se refleja el impacto que para la Entidad ha tenido la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y las medidas legislativas que se adoptaron como consecuencia de la misma. Particularmente destaca el déficit producido en la cuenta de cese de actividad de los trabajadores autónomos, cuya cancelación requerirá la aplicación de la Reserva complementaria de estabilización por cese de actividad constituida en la Tesorería General de la Seguridad Social.

Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con estas cuestiones.

Otras cuestiones: participación de auditores privados

La sociedad de auditoría “Moore Stephens Ibérica de Auditoría – BM Auditores, Unión Temporal de Empresas, Ley 18/1982 de 26 de mayo”, en virtud del contrato suscrito con la Intervención General de la Seguridad Social, ha efectuado el trabajo de auditoría referido en el apartado primero. En dicho trabajo se ha aplicado, por parte de la citada Intervención General, la Norma Técnica de Relación con Auditores en el Ámbito del Sector Público, de 30 de diciembre de 2020. La Intervención General de la Seguridad Social ha elaborado el presente informe sobre la base del trabajo realizado por la sociedad de auditoría “Moore Stephens Ibérica de Auditoría – BM Auditores, Unión Temporal de Empresas, Ley 18/1982 de 26 de mayo”.

Otra información

La otra información comprende exclusivamente el “Informe integrado 2020” que se presenta a la Junta General acompañando a las cuentas anuales para la aprobación de estas y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre la otra información. Nuestra responsabilidad sobre la otra información, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la otra información con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la Entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito en el párrafo anterior, hemos comprobado que la información que contiene el “Informe integrado 2020” concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2020.

Responsabilidad de la Junta Directiva en relación con las cuentas anuales

La Junta Directiva de la Mutua es responsable de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y del resultado económico-patrimonial y de la ejecución del presupuesto de la Entidad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la Entidad en España, y del control interno que considere necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, la Junta Directiva es responsable de la valoración de la capacidad de la Mutua para continuar como entidad colaboradora, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con dicha continuidad y utilizando el principio contable de gestión continuada, excepto si tiene la intención o la obligación legal de liquidar la Entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.



Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas para el Sector Público vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente para el Sector Público en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

También:

- ▶ **Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.**
- ▶ **Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Entidad.**
- ▶ **Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada**

por el órgano de gobierno.

- ▶ **Concluimos sobre si es adecuada la utilización por la Junta Directiva del principio contable de gestión continuada y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Mutua para continuar con su gestión colaboradora. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Mutua deje de colaborar en la gestión de la Seguridad Social.**
- ▶ **Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.**

Nos comunicamos con la Junta Directiva en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Junta Directiva de la Entidad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

GESTIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

Opinión

La Intervención General de la Seguridad Social, a través de la Subdirección General de Control Financiero del Sistema de la Seguridad Social, en uso de las competencias que le atribuyen los artículos 143 y 168 de la Ley General Presupuestaria, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 98.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, ha auditado las cuentas anuales de "MUTUA MONTAÑESA", Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7, relativas a la gestión de su Patrimonio Histórico, cuentas que comprenden el balance de situación a 31 de diciembre de 2020, la cuenta del resultado económico-patrimonial, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas relativas a la gestión del Patrimonio Histórico expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de "MUTUA MONTAÑESA", Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7, a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 3 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente para el Sector Público en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales" de nuestro informe.

Somos independientes de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética y protección de la independencia que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales para el Sector Público en España, según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas de dicho Sector Público.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre estas, y no expresamos una opinión por separado sobre estas cuestiones.

Hemos determinado que no existen riesgos significativos que generen cuestiones clave considerados en la auditoría que se deban comunicar en nuestro informe.

Otras cuestiones: participación de auditores privados

La sociedad de auditoría “Moore Stephens Ibérica de Auditoría – BM Auditores, Unión Temporal de Empresas, Ley 18/1982 de 26 de mayo”, en virtud del contrato suscrito con la Intervención General de la Seguridad Social, ha efectuado el trabajo de auditoría referido en el apartado primero. En dicho trabajo se ha aplicado, por parte de la citada Intervención General, la Norma Técnica de Relación con Auditores en el Ámbito del Sector Público, de 30 de diciembre de 2020. La Intervención General de la Seguridad Social ha elaborado el presente informe sobre la base del trabajo realizado por la sociedad de auditoría “Moore Stephens Ibérica de Auditoría – BM Auditores, Unión Temporal de Empresas, Ley 18/1982 de 26 de mayo”.

Responsabilidad de la Junta Directiva en relación con las cuentas anuales

La Junta Directiva de la Mutua es responsable de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y del resultado económico-patrimonial de la Entidad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la Entidad en España, y del control interno que considere necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, la Junta Directiva es responsable de la valoración de la capacidad de la Mutua para continuar como entidad colaboradora, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con dicha continuidad y utilizando el principio contable de gestión continuada, excepto si tiene la intención o la obligación legal de liquidar la Entidad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas para el Sector Público vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente

para el Sector Público en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

También:

- ▶ Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- ▶ Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Entidad.
- ▶ Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por el órgano de gobierno.
- ▶ Concluimos sobre si es adecuada la utilización por la Junta Directiva del principio contable de gestión continuada y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con

condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Mutua para continuar con su gestión colaboradora. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Mutua deje de colaborar en la gestión de la Seguridad Social.

- ▶ Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con la Junta Directiva en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Junta Directiva de la Entidad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.





Pulsar para salir
←

Sala de Espera RX-RMN →

DKNY

07

**Marco
Normativo**





**NORMATIVA COVID
MÁS RELEVANTE
PUBLICADA EN 2020
CON IMPACTO EN
MUTUA MONTAÑESA**

En Mutua Montañesa se ha realizado vigilancia normativa durante el año 2020 relativa al COVID, analizando la publicada a nivel nacional y en cada CCAA en la que nuestra entidad cuenta con Delegación y se han elaborado Informes de Cumplimiento de las mismas analizando en qué medida dicha normativa afectaba a nuestra organización, nuestros Mutualistas y empresas asociadas.

Igualmente, las principales normas han sido objeto de publicación a través de nuestra web pública e intranet corporativa aportando seguridad jurídica.

1. Real Decreto-Ley 463/2020 del Estado de Alarma.

2. Real Decreto Ley 6/2020, de 10 de marzo. Publicado en el BOE el 11 de marzo de 2020, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

Excepcionalmente, el periodo de aislamiento o contagio de las personas trabajadoras como consecuencia del virus COVID-19 se considerará como situación asimilada a accidente de trabajo sólo a efectos de la prestación económica por incapacidad temporal.

3. Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo. Publicado en el BOE el 18 de marzo de 2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

Prestación extraordinaria por cese de actividad para los trabajadores autónomos afectados por declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19

4. Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo. Publicado en el BOE el 1 de abril de 2020, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19.

Establece la posibilidad de suspender licitaciones en vigor de servicios y suministros si se ha producido imposibilidad de ejecución.

5. Real Decreto Ley 13/2020, de 7 de abril. Publicado en el BOE el 8 de abril de 2020, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en materia de empleo agrario.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

- ▶ Compatibilidad con otras prestaciones
- ▶ Medidas de simplificación en la tramitación de los procedimientos
- ▶ Prestaciones por accidente de trabajo por contagio del COVID-19 y otras situaciones que afectan a permisos retribuidos recuperables

Modificaciones en la prestación extraordinaria Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos. Ampliación de supuestos de moratoria en cotizaciones a la Seguridad Social.

6. Resolución de 6 de abril de 2020, de la Tesorería General de la Seguridad Social. Publicado en el BOE el 9 de abril de 2020, por el que se modifican cuantías en materia de aplazamientos en el pago de deudas con la Seguridad Social, fijadas en la Resolución de 16 de julio de 2004, sobre determinación de funciones en materia de gestión recaudatoria de la Seguridad Social; y en el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio.

7. Real Decreto Ley 15/2020, de 21 de abril. Publicado en el BOE el 22 de abril de 2020, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

Se plantea la obligación, para los autónomos que permanecieran con una Entidad Gestora, de optar por una Mutua en el plazo de 3 meses desde la finalización del estado de alarma, con fecha de efectos desde el día 1º del 2º mes siguiente a la finalización del plazo de 3 meses

8. Real Decreto Ley 16/2020, de 28 de abril. Publicado en el BOE el 29 de abril de 2020, de medidas procesales y

organizativas para hacer frente a la Covid-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.

9. Real Decreto ley 18/2020, de 12 de mayo. Publicado en el BOE el 13 de mayo de 2020, de medidas sociales en defensa del empleo.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

Las exoneraciones de cuotas serán a cargo de las Mutuas Colaboradoras en el caso de la aportación empresarial por contingencias profesionales.

10. Real Decreto ley 19/2020, de 26 de mayo. Publicado en el BOE el 27 de mayo de 2020, por el que se adoptan medidas complementarias en materia agraria, científica, económica, de empleo y Seguridad Social y tributarias para paliar los efectos del COVID-19.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

- ▶ Prestaciones de Seguridad Social de personal que presta servicios en centro sanitario y sociosanitario, que hayan contraído el virus, acreditado por SSPRL y Salud Laboral, se considerarán AT.
- ▶ Se aplicará a los contagios producidos hasta el mes posterior a la finalización del estado de alarma, acreditándolo mediante el parte de AT.
- ▶ La causa de fallecimiento es AT, siempre que se haya producido dentro de los 5 años siguientes al contagio de la enfermedad y derive de la misma.
- ▶ Las exoneraciones de cuotas serán a cargo de las Mutuas Colaboradoras en el caso de la aportación empresarial por AT y CATA

Con efectos 1 de junio de 2020, queda derogada la suspensión de plazos en el ámbito de actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social

11. Real Decreto ley 20/2020, de 29 de mayo. Publicado en el BOE el 1 de junio de 2020, por el que se establece el ingreso mínimo vital.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

-Se establece que las Mutuas facilitarán telemáticamente, los datos que puedan afectar al nacimiento, modificación, conservación o extinción del derecho a las prestaciones económicas de la Seguridad Social, a las entidades gestoras responsables de la gestión de dichas prestaciones.

12. Real Decreto ley 21/2020, de 9 de junio. Publicado en el BOE el 10 de junio de 2020, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

- Uso obligatorio de mascarilla en la vía pública, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso público o que se encuentre abierto al público, siempre que no resulte posible garantizar el mantenimiento de una distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros.

13. Real Decreto ley 24/2020, de 26 de junio. Publicado en el BOE el 26 de junio de 2020, de medidas sociales de reactivación del empleo y protección del trabajo autónomo y de competitividad del sector industrial.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

Establecimiento de requisitos de las prestaciones de cese de actividad

14. Real Decreto-ley 25/2020, de 3 de julio. Publicado el 6 de julio 2020, de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo

15. Real Decreto ley 28/2020, de 22 de septiembre. Publicado en el BOE el 22 de septiembre de 2020, de trabajo a distancia.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

Serán accidentes de trabajo, desde la declaración de la pandemia internacional por la OMS y hasta que las autoridades sanitarias levanten todas las medidas de prevención adoptadas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, las prestaciones de Seguridad Social que cause el personal que presta servicios en centros sanitarios o socio-sanitarios.

16. Real Decreto ley 30/2020, de 29 de septiembre. Publicado en el BOE el 29 de septiembre de 2020, de medidas sociales en defensa del empleo.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

Actualización de ERTE's y de las prestaciones por cese de actividad. Nueva regulación de prestación para aquellos autónomos que no causen derecho a la prestación por cese de actividad.

17. Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre. Publicado en el BOE el 25 de octubre de 2020, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

ASPECTOS MÁS RELEVANTES (ENTRE OTROS):

Declaración de estado de alarma hasta el 9 de noviembre







08

Indice de contenidos GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI, e incluye información sobre los contenidos vinculados a la gestión de Mutua Montañesa.

	GRI	INFORMACIÓN	PÁGINA	ODS
102	CONTENIDOS GENERALES			
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
102-1	Nombre de la Organización	Mutua Montañesa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		6, 7 y 60 a 77	1, 3, 8 y 9
102-3	Ubicación de la sede	C/ Ataulfo Argenta, 19. 39004 Santander		
102-4	Ubicación de operaciones	España. Implantación nacional		
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica		6 y 7	3, 8 y 16
102-6	Mercados servicios		18 y 44	
102-7	Tamaño de la Organización		18, 53, 60 y 94	8
102-8	Información sobre empleados y otros Trabajadores		53	5 y 8
102-9	Cadena de suministro		91	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos en la organización		
102-11	Principio de enfoque de precaución		35 y 36	12
102-12	Iniciativas externas		19	16 y 17
102-13	Afiliación asociaciones		19	16 y 17
2. ESTRATEGIA				
102-14	Declaración de Altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		7	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		6 y 7	
3. ÉTICA E INTEGRIDAD				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		37	5, 8, 10 y 16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		37 y 39	17

	GRI	INFORMACIÓN	PÁGINA	ODS
4. GOBERNANZA				
102-18	Estructura de Gobernanza		31 a 34	5, 8, 10 y 16
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		32	5, 16
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente no ocupa cargo ejecutivo		16
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		32	5, 16
102-25	Gestión conflictos interés		37	16
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia		6, 16 y 32	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		36 y 37	16
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		35, 36 y 37	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Las comunicaciones críticas se comunican a la Junta Directiva a través de la Alta Dirección, la CAC, y el Compliance Officer		
102-35	Políticas de remuneración		32 y 39	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La remuneración viene establecida por normativa legal		16
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
102-40	Lista de grupos de interés		44	
102-41	Acuerdos negociación colectiva	Todos los empleados sometidos al convenio colectivo, excepto el Director Gerente		8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		44 y 45	17
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		44 a 52	
102-44	Temas y preocupaciones claves mencionadas		50 a 52	
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mutua Montañesa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7 (Patrimonio de la Seguridad Social y Patrimonio Privativo)		

08

Índice de contenidos GRI

Informe integrado 2020

	GRI	INFORMACIÓN	PÁGINA	ODS
102-46	Definición de contenidos de los informes y las coberturas del tema		11	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	4º Informe		
102-50	Periodo objeto del informe	2020		
102-51	Fecha del último informe	2019		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Ana Isabel Manso. Coordinadora de Dirección General y RSE / rse@mutuamontanesa.es / Tfno: 942.20.41.06		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		103	
102-55	Índice de contenidos GRI		103	
102-56	Verificación externa	No hay		
ESTÁNDARES ECONÓMICOS				
201	DESEMPLEO ECONÓMICO			
103	Enfoque de gestión			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido		94	5, 7, 8, 9, 10, 13 y 16
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		53	8
204	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
103	Enfoque de gestión			
204-1	Proporción gasto en proveedores locales		91	8 y 12
205	ANTICORRUPCIÓN			
103	Enfoque de gestión			16
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	No se han evaluado operaciones de corrupción en el ejercicio 2020		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Comunicación y formación presencial al 85% del personal de la Entidad		
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2020 no ha habido casos de corrupción		
ESTÁNDARES AMBIENTALES				
301	MATERIALES			
103	Enfoque de gestión			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		89	8 y 12
301-2	Insumos reciclados		89	8 y 12

08

Índice de contenidos GRI

Informe integrado 2020

	GRI	INFORMACIÓN	PÁGINA	ODS
302	ENERGÍA			
103	Enfoque de gestión			7, 8, 12, 13
302-1	Consumo energético dentro de la organización		89	7 y 13
302-3	Intensidad energética		89	7 y 13
302-4	Reducción del consumo energético		89	7 y 13
ESTÁNDARES SOCIALES				
401	EMPLEO			
103	Enfoque de gestión			5 y 8
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		53	5 y 8
401-2	Beneficios empleados a tiempo completo que no se da a los empleados a tiempo parcial	Todos los empleados tienen los mismos beneficios		3, 5 y 8
401-3	Permiso parental		55	5, 8 y 10
403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
103	Enfoque de gestión			3, 8 y 10
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Comité de seguridad y salud		3, 8 y 10
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo	Comité de seguridad y salud	53 y 60	3 y 8
404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
103	Enfoque de gestión		56 y 57	4, 5 y 8
404-1	Media de horas de formación al año por empleado		57	4, 5 y 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		56	4, 5 y 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		56	4, 5 y 8
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
103	Enfoque de gestión		32 y 53	5, 8 y 10
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		32 y 53	5
418	PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
103	Enfoque de gestión			16
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos	No constan reclamaciones		
419	CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
103	Enfoque de gestión			16
419-1	Incumplimiento de las leyes normativas en los ámbitos social y económico	No constan reclamaciones		



Mutua Montañesa

Mutua Colaboradora con
la Seguridad Social N° 7

Domicilio social

Ataúlfo Argenta, 19
39004 Santander (Cantabria)

942 204 100

900 180 875

(línea asistencial 24 horas)



www.mtuamontanesa.es