



2017

memoria anual

Cesma - Mutua de Andalucía y de Ceuta
responsabilidad social corporativa



cesma

Mutua de Andalucía y de Ceuta

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 115

Edición Memoria

Junio 2018





INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Mutua de Andalucía y Ceuta. (CESMA) 2017

Mutua colaboradora con la Seguridad Social nº 115

8 Opinión sobre la Autocalificación

Bureau Veritas Certificación

Declara que se ha efectuado la verificación de la

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2017 de

Mutua de Andalucía y Ceuta (CESMA).

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 115

Con respecto a su estructura, contenido y fuentes de información y como resultado de este proceso de verificación se concluye que:

- El contenido de la memoria está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos y gráficos han sido oportunamente comprobados y verificados mediante técnicas de auditoría y muestreo.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y los contenidos de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión G-4 de Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto Bureau Veritas Certificación confirma, para la
**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2017 de Mutua de Andalucía y
Ceuta (CESMA),**

Con la opción de **Exhaustiva.**

Fecha de emisión 21 de septiembre de 2018

Francisco Javier Caparrós Ruiz.
Verificador Jefe RSC
Bureau Veritas Certification





índice

1 Carta del Presidente	10
2 Carta del Director Gerente	14

Quiénes somos, cómo somos, organización

3 Perfil de la Organización	18
4 Órganos de Gobierno y participación	22
Junta Directiva, Junta General, Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales	
Estructuras de funcionamiento.....	26
Alianzas estratégicas.....	28

Calidad y Vocación de Servicio

5 Calidad	32
6 Grupos de Interés, Enfoque, Líneas Estratégicas, Objetivos y Acciones ...	33
7 Vocación de Servicio y Satisfacción.	36
8 Transparencia	41
9 Protección y Confidencialidad	43
10 Innovación	45

Desempeño Económico

11 Resultados Generales	52
12 Cuentas de resultados y balance	54
Análisis de Resultados económicos	54
Gestión de la S.S. Cuenta de Resultados	56
Gestión de la S.S. Balance a 31 de diciembre de 2017	58
Gestión del Patrimonio Privativo Cuenta de Resultados	60
Gestión del Patrimonio Privativo Balance a 31 de diciembre de 2017	62
Cartera de Valores a 31 de diciembre de 2017	64
Cantidades abonadas. Incapacidad permanente y muerte.....	65
Cantidades pendientes de pago en reserva. Incapacidad permanente y muerte ...	66
Cuenta de Origen y Aplicación de Resultado	67
Evolución histórica de resultados económicos	69

13	Desempeño Eficiencia. Gestión de servicios a empresas y trabajadores	
	Afiliación	72
	Evolución Histórica de Empresas	74
	Servicios asistenciales y prestaciones	76
	Evolución histórica de accidentes	79
	Prevención de Riesgos Laborales	82

Desempeño Medioambiental

	Gestión Medioambiental	86
	Aspecto: Materiales	86
	Aspecto: Energía	88
	Aspecto: Agua	89
	Aspecto: Emisiones, Efluentes y Residuos	91

Desempeño Social y Humano

14	Gestión del Capital Humano	96
15	Compromiso con la Sociedad	104
	Proveedores.....	104
	Prestaciones especiales	104
	Igualdad	105
	Actividades sociales	105
	Colaboración con otras entidades.....	105
	Adhesión a la Declaración de Luxemburgo.....	106
	Reconocimientos y acreditaciones del sistema de Gestión	107
	Pacto Mundial de Naciones Unidas, Informe y Objetivos desarrollo sostenible	108
16	Índice Contenidos Básicos generales y específicos	110
17	Marco Normativo	120
18	Proceso de Realización de la Memoria y Contexto	126
19	Red de Centros Asistenciales.....	128/9





Cartas del Presidente y del Director Gerente

Comunicación e Información de Resultados



Carta del Presidente

(Indicadores GRI G4-1, G4-2, G4-26, G4-38, G4-EC1)

Estimados Mutualistas:

En cumplimiento de la normativa vigente y de las normas de buen gobierno de las empresas, la Junta Directiva procede hoy a rendir ante Uds., los Estados Económicos, Financieros y Estadísticos correspondientes al Ejercicio 2.017, en el que la Entidad cumplió su 83º Aniversario.

Los datos más significativos de la Entidad al 31 de Diciembre de 2.017, representan:

- Respecto a las Contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de trabajadores por cuenta ajena, el número de asociados se sitúa en 22.223 y el de trabajadores protegidos en 83.181, con un volumen total de cuotas devengadas de 33.092.024,44 €. Es necesario destacar que, a partir de septiembre de 2013 y durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017, se ha mantenido el cambio de tendencia en la afiliación de trabajadores y en muchos de los indicadores de la actividad económica del país. Todo ello ha tenido un impacto positivo en la afiliación de trabajadores protegidos por la mutua, así como en la recaudación por cuotas.

- Respecto a las Contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de adheridos se sitúa en 7.119, con un volumen total de cuotas devengadas de 2.169.254,71 €.

- Respecto de la Contingencia de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes de trabajadores por cuenta ajena, el número de empresas cubiertas se sitúa en 17.537 y el de trabajadores protegidos en 66.526, con un volumen total de cuotas devengadas de 13.989.482,21 €.

- Respecto a la Contingencia de Incapacidad Temporal de los trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de ellos adheridos se sitúa en 33.290, con un volumen total de cuotas devengadas de 12.989.282,86 €.

- Respecto a la prestación de Cese de Actividad de trabajadores por cuenta propia o autónomos, el número de ellos adheridos a la prestación es de 5.484, con un volumen de cuotas devengadas de 1.678.581,99 €.

En el expediente de liquidación de Corporación Mutua, se plantean las medidas necesarias para poder continuar

con el mayor número de acciones que han hecho posible los grandes beneficios obtenidos para las Mutuas de Corporación y para el propio sistema, así pretendemos que continúen, como hasta ahora, la compartición de los centros ya existentes, el intercambio sanitario, la puesta en común de recursos humanos y materiales, y la apuesta más importante de Corporación que ha sido poder compartir conocimientos. Sin embargo la centralización de compras no se puede mantener ya que no está soportada por la Ley de Contratos del Sector Público y por tanto no tiene encaje legal. Esperamos que exista la sensibilidad necesaria desde el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, para mantener todas estas actividades, que redundarán en la propia eficiencia de las Mutuas del Sector. Por Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de fecha 13/01/16, se ha autorizado la formalización del Acuerdo de Alianza estratégica entre las mutuas que formaban Corporación Mutua (a excepción de Solimat), que recoge este deseo inequívoco de continuar con las líneas de trabajo de la citada entidad mancomunada ya disuelta. Así mismo, la citada Resolución también autorizó la utilización del término CORPORACION RAMA, como imagen común distinta de la de cada una de las mutuas que la componen.

Por otra parte, es necesario destacar que durante el año 2.017, y una vez conseguida la certificación en la norma UNE-EN-ISO 9001, que avala a esta Mutua en el cumplimiento de las especificaciones establecidas, en la gestión integral de Accidentes de Trabajo, Enfermedades Profesionales, Gestión de las Contingencias Comunes y en la Gestión del Cese de actividad de trabajadores autónomos, hemos mantenido la filosofía de la calidad en todos los procesos y departamentos, a fin de que se instale de manera normal y continuada en la gestión diaria. Durante el año 2017 hemos conseguido además, la Certificación de las siguientes normas: Sistema de gestión medioambiental referida a la norma UNE-EN-ISO 14001, Sistema de gestión de accesibilidad universal referida a la norma UNE-17001-2 y sistema de gestión en prevención de riesgos laborales referida a la norma OHSAS-18001. De esta manera avanzamos en la certificación de nuestro sistema de gestión integrando todas estas materias.

Dentro del desarrollo del Modelo de Gestión EFQM de excelencia, se constituyó un amplio equipo de trabajo, formado por empleados de la Mutua en su totalidad, a efectos de definir los conceptos esenciales de Misión, Visión, Valores, Objetivos, Procesos, etc., lo que culminó con la presentación a la Junta de Dirección de esta Mutua del Plan Estratégico de Mutua de Andalucía y de Ceuta para el periodo 2.009-2.011. Posteriormente se elaboró y aprobó el segundo plan estratégico para el período 2012-2014.

Posteriormente hemos venido elaborando sucesivos Planes Estratégicos hasta el actual III Plan Estratégico que finalizó al 31 de diciembre de 2017.

Una vez finalizado este tercer plan estratégico de la Mutua, se ha elaborado el cuarto plan estratégico, para el periodo 2018-2020, aprobado por la Junta Directiva de la Mutua cuyas líneas estratégicas esenciales quedan definidas así:

- 1.- Gestión Excelente.
- 2.- Compromiso con los Grupos de Interés.
- 3.- Ser socialmente responsable.

Es importante destacar el elevado grado de consecución de los objetivos del Plan Estratégico para 2017, lo que supone haber alcanzado un grado de eficacia y eficiencia en los servicios y prestaciones que gestionamos y que a su vez se reflejan en los buenos resultados económicos obtenidos.

Con todo ello, el índice de siniestralidad en 2.017 se ha situado, para los trabajadores por cuenta ajena en el 4,53%, para los trabajadores autónomos en el 2,05% y para el agregado de ambos colectivos un 4,34%. Ello ha supuesto un cambio en la tendencia de años anteriores, que ha reflejado, durante los años de crisis económica, una caída continuada en la siniestralidad. De esta forma el índice de siniestralidad ha iniciado un crecimiento que suele acompañar a las épocas de mayor actividad económica, debido sin duda al crecimiento de la actividad en sectores más siniestros (construcción), a la aparición de horas extras, al empleo de trabajadores con menor formación y a la desaparición del miedo a la baja médica.

En función de todo ello, mantenemos como siempre el objetivo primordial de prestar a los trabajadores de nuestros empresarios asociados, un servicio cada vez más eficaz y de mayor calidad.

No podemos olvidar los factores, que para el año 2018, están teniendo decisiva influencia en el devenir de la actividad de las Mutuas en general y de nuestra Mutua en particular, así:

- La tendencia expansiva de la economía española parece estabilizada, ello supone un incremento continuado del empleo, un aumento de la afiliación a la Seguridad Social y una mejora en la recaudación de cuotas de la Mutua. Ésta situación, salvo circunstancias excepcionales que se pudieran producir, continuará durante los próximos años, por lo que se puede afirmar que España ha dejado atrás la crisis económica y la recesión.

- La estricta política de austeridad del gasto presupuestario y de disciplina en su ejecución, medidas emanadas de la política del gobierno para hacer frente a la crisis económica, y cumplir con los criterios de convergencia emanados de la Unión Europea.

- El B.O.E de 21/07/2014 publicó el Real Decreto 625/14, por el que se regulan aspectos de la gestión y control de los procesos de I.T en los primeros 365 días de duración. Éste Decreto, así como su desarrollo normativo posterior, y su aplicación e implantación, supone un nuevo intento del Gobierno para, a través de las Mutuas y de los propios Organismos Públicos, conseguir disminuir el alto grado de absentismo de nuestro País, sin menoscabar las garantías necesarias para recuperar la salud de los trabajadores.

- Durante el año 2017 el crecimiento del absentismo laboral ha sido muy importante, tanto a nivel de nuestra mutua, como en resto de las mutuas y en todo el país en general. Ello ha supuesto un deterioro muy importante en el resultado de la Contingencia Común por Cuenta Ajena que ha arrastrado a la Contingencia Común en general, produciéndose pérdidas económicas muy importantes en las mutuas en general y convirtiéndose en el problema más grave al que se enfrenta nuestro sector en el futuro más próximo. Dentro de la negociación colectiva a nivel global para el año 2018, se planteó entre CEOE y sindicatos la posibilidad de acordar alguna medida que permitiera a las Mutuas mayor protagonismo en esta gestión, sin embargo no se ha alcanzado ningún acuerdo, por lo que los instrumentos que tenemos en las Mutuas para gestionar la IT/CC no sufren, de momento, cambio alguno.

En el caso particular de nuestra Mutua, mantenemos de manera excepcional en el Sector, la obtención de Excedente Económico en esta Contingencia, lo que nos permite tener las Reservas de Estabilización de la Contingencia Común al máximo legal permitido. Sin embargo es preciso reconocer que la tendencia del Excedente de esta contingencia es a disminuir aquel, por lo que estimamos que también podríamos tener pérdidas en los próximos años.

- Durante el año 2011, aunque sólo a efectos económicos a partir de noviembre de ese año, comenzó la gestión del cese de actividad de trabajadores autónomos. El importe de esta gestión estará influenciada por la marcha de la economía, y por el propio deseo de los trabajadores autónomos en acogerse a esta cobertura. En cualquier caso, en los próximos años iremos valorando y analizando la marcha de esta gestión. Durante el año 2017, la tendencia de esta contingencia mantiene un comportamiento de crecimiento moderado de las prestaciones, lo que supone un resultado económico positivo al finalizar el ejercicio. Dentro de la nueva Ley de Mutuas se establece una reforma en la gestión de esta prestación que clarificará los requisitos necesarios para acceder a ella y permitirá una mayor flexibilidad junto con el rigor necesario para gestionar esta prestación con la mayor racionalidad.

Durante el año 2014, se produjo la publicación de la nueva Ley de Mutuas, que debe producir una profunda reforma en nuestra gestión, así como una modernización en la definición de las grandes variables que moderan y establecen nuestro funcionamiento. Ello debe suponer una reforma global del marco normativo que nos afecta y un avance de gestión para los próximos años. A la hora de elaborar esta Memoria, está pendiente de publicación el desarrollo reglamentario de la Ley, que permitirá su aplicación definitiva.

- La Ley de Mutuas dio un nuevo tratamiento a las Reservas de las Mutuas, que ha supuesto de facto, una importante descapitalización de todas las mutuas del sector. Una vez asumido el efecto de este nuevo criterio, solo

queda pedir al Ministerio de Empleo y Seguridad Social la especial sensibilidad necesaria al legislar la materialización de reservas entre el inmovilizado material y financiero, y especialmente en la participación en esta materialización de la Cuenta deudora con la Tesorería General.

- La Ley de Presupuestos Generales de Estado para 2016, estableció, en materia retributiva de los empleados de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, la dependencia del Ministerio de Economía y Hacienda quien tendrá que autorizar, con carácter previo, la masa salarial que las Mutuas puedan disponer en cada ejercicio para abonar las retribuciones de sus empleados. Ello supone una modificación sustancial de las facultades de dirección y tutela que ejercía el Ministerio de Empleo y Seguridad Social y que iremos viendo cómo evoluciona en el futuro. La Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, ha mantenido esta dependencia en materia retributiva, por lo que parece pueda convertirse en algo estable para el futuro. Desde AMAT, se viene pidiendo la necesaria flexibilidad de las Mutuas para gestionar los gastos de personal de las Mutuas, sin que hasta este momento se haya conseguido ningún cambio en el criterio del Ministerio.

- De cara al futuro más próximo, el comportamiento de los Capitales Coste de Renta puede incrementar, en base a la aparición de varios factores. Así la especial incidencia de las enfermedades profesionales derivadas de la exposición al amianto, a los polvos de sílice y a las lesiones musculoesqueléticas derivadas de trabajos con movimientos repetitivos; también por el incremento moderado de la afiliación de trabajadores en el Sector de la construcción cuya siniestralidad de carácter grave es importante y por último por la mayor incidencia de los accidentes in-itinere derivados de los mayores desplazamientos de trabajadores como reflejo de la mayor afiliación, del mayor tráfico de distribución derivado de la mayor actividad económica y del incremento del tráfico en general derivado del mayor turismo.

Durante el pasado mes de Mayo de 2016, y después de varios años de preparación, fuimos evaluados por el Club de Excelencia en la Gestión y Bureau Veritas, en la implantación en nuestra Mutua, del Modelo EFQM de Excelencia Empresarial. El nivel de evaluación conseguido se situó en 400+, y ello supone la mejor garantía para nuestros grupos de interés en el sentido de generar un grado de confianza muy elevado en la gestión integral de la Mutua y en los servicios que prestamos.

Durante el mes de mayo de 2018, fuimos de nuevo evaluados por el Club de Excelencia en la Gestión y Bureau Veritas, en la implantación de nuestra Mutua del Modelo de Gestión EFQM. El nivel de Evaluación conseguido se ha situado en 500+, lo que supone la mayor certificación que se pudo obtener, y la mayor garantía para nuestros grupos de Interés.

Todos estos factores, y algunos más, quizás menos significativos, nos hace pensar que en los próximos ejercicios se podría producir una reducción de los Excedentes de las Mutuas, o incluso la aparición de pérdidas muy importantes, que pudieran poner en peligro la sostenibilidad y continuidad de algunas de ellas, ante el grave deterioro de la gestión de la Contingencia Común y la disminución de los excedentes en la Contingencia Profesional.

Presentamos a la Junta General, para su aprobación o reparos, Balance General, Cuenta de Gestión y Estados Anexos Complementarios del Ejercicio 2.017.

Aprovechamos esta ocasión para expresar nuestro sincero agradecimiento a los Señores Colaboradores, Servicios Médicos y Jurídicos y Personal Administrativo, tanto en Ceuta como en las provincias de Sevilla, Cádiz, Málaga, Córdoba, Huelva, Granada, Jaén y Almería, por la magnífica labor y eficaz colaboración que vienen realizando.

Remigio José González Martínez
Presidente



Carta del Director Gerente

(Indicadores GRI G4-1, G4-2, G4-26, G4-38, G4-EC1)

Estimados Mutualistas:

Por noveno año consecutivo, acometemos la elaboración y presentación del informe anual de Mutua de Andalucía y de Ceuta, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 115, bajo la óptica del concepto de Responsabilidad Social Corporativa que recoge de manera global la actividad de la Mutua en el año 2017, siguiendo las recomendaciones de la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.0 en su opción exhaustiva. Es por ello un documento público que pretende conseguir la mayor transparencia hacia nuestros grupos de interés, y que transmite la información consolidada del desempeño Económico, Social y Medioambiental de Mutua de Andalucía y de Ceuta durante el año 2017.

Esta línea de avance en la gestión tiene dos claros antecedentes: la certificación de Calidad, conseguida por primera vez en mayo de 1998, y la aplicación y desarrollo en nuestra Mutua de un modelo de gestión EFQM, que busca la mejora continua, la Calidad Total y la Excelencia Empresarial. Durante el mes de mayo de 2016 fuimos evaluados por el Club Excelencia en la Gestión y Bureau Veritas, en la implantación del modelo EFQM de Excelencia empresarial en nuestra Mutua. El nivel de Evaluación conseguido se situó en 400+ y ello supone la mejor garantía para nuestros grupos de interés, en el sentido de generar un grado de confianza muy elevado en la gestión integral de la Mutua y en los servicios que prestamos. En el mes de mayo de 2018, hemos renovado por primera vez, este sello habiendo conseguido el Sello de Excelencia 500+.

Esta búsqueda constante de la Excelencia en la gestión, está presidida por nuestros principios y valores que, establecidos en el Plan Estratégico, dan sentido y fortaleza a la propia Mutua y a sus trabajadores. Dentro de esta línea hemos conseguido la certificación del sistema de Gestión Medioambiental que nos permite conocer, medir y racionalizar el impacto Medioambiental de la actividad de la Mutua, respecto a la Norma UNE-EN-ISO 14001. También hemos conseguido la certificación del sistema de gestión de Accesibilidad Universal de acuerdo con la norma UNE-EN-ISO 170001-2 y el Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad DIGA. Por último también incorporamos al sistema de Gestión la Certificación en PRL según la norma OHSAS 18001. Durante el año 2013 nuestra Mutua se adhirió a la iniciativa internacional del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas para el cumplimiento de los diez principios básicos referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio ambiente y lucha contra la corrupción, expresando nuestro apoyo continuo y renovación con la iniciativa. Ello supone una muestra más del compromiso de la Mutua en la Responsabilidad Social hacia nuestros grupos de interés. Durante el año 2015 la Mutua constituyó una Comisión de Igualdad con el fin de impulsar políticas basadas en los principios de libertad, democracia, justicia, igualdad y solidaridad en todos los ámbitos de la organización, velando para que cualquier forma de sexismo, discriminación y exclusión por razones de sexo sean eliminadas de la empresa. Fruto de los trabajos de esta comisión han sido la preparación de la Guía de lenguaje no sexista y más recientemente la elaboración del Plan de Conciliación familiar, laboral y personal que persigue equilibrar las responsabilidades laborales y familiares de las

personas que componen la plantilla de la Mutua, fomentando estrategias flexibles en la organización del trabajo.

Durante el año 2016, se comenzó a realizar una revisión en profundidad del proceso del EVI interno, especialmente en sus procedimientos internos, ampliando su visión interdisciplinar y planteando mejorar las comunicaciones internas, así como conseguir prestar la mejor asistencia sanitaria a aquellos casos, que por su especial gravedad, pueda producirse. Esta profunda revisión, se ha aplicado durante el año 2017 con la mayor implantación lo que ha supuesto la disminución significativa del indicador del gasto en capitales coste de renta respecto a las cuotas cobradas.

También pusimos en marcha el proceso de Creatividad, innovación y mejora continua, con el objetivo de percibir las innovaciones que se pueden plantear tanto en el ámbito sanitario, como en el administrativo y de gestión; para así incorporarlos con la mayor rapidez a la gestión de la Mutua. El grado de participación de los empleados de la Mutua es muy importante, y se realizan propuestas de mejoras en todos los ámbitos, lo que redundará en la mejora del servicio que prestamos.

Para este año 2017 nos proponemos someter a verificación independiente el contenido de la Memoria, en el sentido de certificar la veracidad y la certeza de los datos que, relacionados con la responsabilidad social empresarial, se expresan en ella.

Esta verificación proporciona un grado adicional de garantía y exhaustividad a la memoria de sostenibilidad, además de mejorar la calidad, utilidad y credibilidad de la información empleada internamente y de sus procesos de gestión.

El cambio de tendencia de la economía española, que se mueve dentro de indicadores de mayor actividad y generación de empleo, los cambios normativos que se puedan producir en breve como consecuencia del desarrollo reglamentario de la Ley de Mutuas, la lucha contra el absentismo laboral, para lo que se podrían publicar nuevas normas que permitirán agilizar y racionalizar los procesos de I.T., así como otros acontecimientos derivados de la propia gestión, nos hace plantearnos el futuro con moderado optimismo que deberá ir consolidándose con el devenir de los próximos acontecimientos. En este sentido, y como consecuencia de la mayor actividad económica, se ha producido un incremento significativo del absentismo laboral, que ha provocado un rápido y grave deterioro del resultado económico de la Gestión de la Contingencia Común por Cuenta Ajena. Esta tendencia continúa, incluso se agrava, durante el año 2018 por lo que puede tener un efecto muy negativo en el resultado económico de esta Contingencia. En el ámbito de la Contingencia Profesional, es preciso destacar el peso importante del gasto en Capitales Coste Renta derivados de las pensiones de invalidez y fallecimiento cuya evolución también puede ser significativa en los próximos años.

El grado de consecución de los objetivos estratégicos, establecidos en el Plan estratégico (2015-2017) para el año 2017, ha sido muy elevado. Ello ha generado un resultado económico positivo en las tres contingencias que gestionamos. Alcanzar estos objetivos se ha conseguido gracias a la realización de las acciones propuestas en el Plan, que nacidas desde los diferentes grupos de procesos de la Mutua, redundan en mejoras significativas en la Gestión, mayor eficiencia y como consecuencia la sostenibilidad en el tiempo de nuestra Mutua.

En el próximo cuarto Plan Estratégico para el periodo 2018-2020 hemos realizado dos sesiones de trabajo con representantes de nuestros grupos de interés. En estas reuniones, les hemos planteado que nos transmitan sus necesidades y expectativas más significativas respecto a los servicios que reciben de la Mutua. Estas aportaciones se han incorporado como planes de acción a este nuevo Plan Estratégico con lo que esperamos continuar en la senda de la Excelencia y Sostenibilidad a través de la prestación de servicios a nuestros Grupos de Interés. Además de la revisión de los conceptos esenciales de Misión, Visión y Valores, hemos procedido a establecer las líneas estratégicas que se definen:

Gestión Excelente
Compromiso con los Grupos de Interés
Ser Socialmente Responsables.

A través del desarrollo y aplicación de estas líneas de trabajo y con el apoyo de toda la Organización, podemos estar preparados para asumir el reto de superar los cambios sustanciales que se avecinan dentro del nuevo marco de actividad económica en que nos encontramos.

Ignacio Azcoitia Gómez
Director Gerente



Quiénes somos
Cómo somos
Organización

ORGANIZACIÓN

Perfil de la Organización

(Indicadores GRI G4-3, al G4-8, G4-56, G4-38, G4-PR3)

Mutua de Andalucía y de Ceuta, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 115, en denominación abreviada “Cesma” es una asociación de empresarios, sin ánimo de lucro, debidamente autorizada para colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Centra su actividad en:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
 - La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
 - La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
 - La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en la legislación vigente, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
 - La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
 - Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.

Tiene su sede central en Ceuta con una plantilla media este año de 200 profesionales y su ámbito de actuación se extiende a todo el territorio nacional, mediante centros propios en Andalucía, Ciudad Autónoma de Ceuta, y los concertados en el resto de España.

El número y distribución de centros en Andalucía es de trece, de los cuales:

- Tres centros son sanitarios-administrativos con quirófano ubicado en Sevilla, Córdoba y Málaga.
 - Siete centros son sanitarios-administrativos ubicados en Cádiz, Puerto de Santamaría, Jerez de la Frontera, Algeciras, Marbella, Dos Hermanas y Huelva.
 - Tres centros son administrativos ubicados en Almería, Granada y Torre del Mar.

En la Ciudad Autónoma de Ceuta se cuenta con un centro sanitario-administrativo con quirófano.

Nuestra forma de ser, quienes somos y hacia dónde queremos ir, queda definido en nuestra misión, visión y valores, que nos guía en cada una de nuestras actuaciones, y es la columna vertebral de nuestros planes estratégicos.

Misión

Recuperar la salud de los trabajadores y las trabajadoras y asegurar las prestaciones necesarias mediante un modelo de gestión avanzado.

Visión

Ser una Mutua de referencia firmemente consolidada en Andalucía y Ceuta, comprometida con sus grupos de interés y socialmente responsable.

Valores

- **Vocación de Servicio:** Conseguir que todos nuestros grupos de interés se encuentren satisfechos con la profesionalidad de nuestros empleados.
- **Colaboración:** Trabajar conjuntamente con nuestros grupos de interés en beneficio de una mayor eficiencia.
- **Proximidad:** Ser una Mutua cercana y respetuosa.
- **Innovación:** Gestionar el cambio fomentando actitudes que nos impulsen a la mejora continua.
- **Transparencia:** Garantizar el derecho de acceso a la información, cumpliendo la LOPD y facilitando la comunicación a todos los ciudadanos.
- **Compromiso Ético:** Comportamiento profesional responsable y honesto hacia todas las personas y su entorno.





Órganos de Gobierno y Participación

estructura de funcionamiento

ORGANIZACIÓN

Órganos de Gobierno y Participación

(Indicadores GRI G4-34, AL 4-38, G4-2, G4-41 al G4-55, G4-LA12) Principios Pactos Mundial nº 1 y 6

Los Órganos de Gobierno, Participación y Gestión de Mutua de Andalucía y de Ceuta están estructurados de la siguiente forma:

Órganos reglamentarios:

Órganos de gobierno

Junta General

Es el órgano máximo de gobierno de la Mutua. Está integrada por todos los empresarios y empresarias asociados. También forma parte un representante de los trabajadores y trabajadoras de Cesma. Entre sus funciones destacan:

- Examen y aprobación de memoria anual, cuenta de resultados y liquidación presupuestaria.
- Aprobación de los anteproyectos de presupuesto.
- Aprobación de la gestión realizada por la Junta Directiva.
- Designación y renovación, en su caso, de los asociados que hayan de constituir la Junta Directiva.

Junta Directiva

Elegida por la Junta General, tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Mutua, así como su representación, dirección y administración, pudiendo delegar estas funciones a un Director Gerente.

El número máximo de miembros es de diecisiete y forman parte de la misma el representante de los trabajadores y trabajadoras de Cesma presente en la Junta General. Todos estos miembros no tienen ningún cargo ejecutivo y no perciben retribución alguna, excepto las compensaciones por asistencia a reuniones de La Junta Directiva regulada en la Orden TIN/246/2010 del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. La duración de los cargos será, de seis años, con renovación cada tres años de la mitad de la Junta Directiva. De entre sus miembros se designara al Presidente de la Mutua.

Director Gerente

El Director Gerente es el órgano que ejerce la dirección de la Mutua y a quien corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la entidad, sin perjuicio de estar sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y el Presidente de la misma

Órganos de participación institucional

Comisión de Control y Seguimiento

Es el órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión de Cesma. Está compuesta por una representación al 50% del colectivo empresarial y de los trabajadores y trabajadoras protegidos.

Dentro de sus funciones destaca:

- Conocer los criterios de actuación de la Mutua.
- Informar sobre el proyecto de memoria anual.
- Tener conocimiento de la gestión llevada a cabo por la Mutua.
- Proponer cuantas medidas estime necesaria para el mejor cumplimiento de los fines de la Mutua.

Comisión de Prestaciones Especiales

Es el órgano de participación de los trabajadores protegidos en la Mutua en la dispensación de los beneficios de asistencia social que otorga. También está compuesta por representantes de los empresarios y de los trabajadores al 50%.

Todos estos órganos de Gobierno y participación quedan regulados Mediante el Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre y los estatutos de Mutua de Andalucía y de Ceuta aprobado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social el treinta de octubre de dos mil trece. Siendo el Ministerio de Empleo y Seguridad Social el que confirme la estructura y los nombramientos.

Los miembros que componen la Junta Directiva, la Comisión de Control y Seguimiento y la Comisión de Prestaciones Especiales son los siguientes:

Junta Directiva

Presidentes de Honor

D. Gabriel Rojas Fernández
D. José Ríos Pozo

Presidente

D. Remigio José González Martínez

Vicepresidentes

1º D. Francisco Sánchez Montoya
2º D. Marcos Ajuelos Benatar

Secretario

D. Francisco Javier Gatón Martínez

Vocales

1º D. Bhagwan Dhanwani Doulatram
2º D. Luis Molina Weil
3º D. Miguel Ángel Azcoitia León
4º D. Juan Manuel Borrás Martínez
5º D. Juan Manuel de la Torre González
6º D. Rafael Ibañez de la Calzada
7º D. José M^a Prieto Orozco
8º D. Víctor Javier Elena García
9º D. Salvador Ruiz Menacho
10º D. Álvaro Benasayag de Madariaga

Representante de los trabajadores

D. José Villa Brieva

Director Gerente

D. Ignacio Azcoitia Gómez

Comisión de Control y Seguimiento

Presidente

D. Remigio José González Martínez

Representación CEOE

D. Pedro Contreras López
D. Miguel Ángel Pérez del Castillo

Representación UGT

Dña. María Dolores Mesa De Los Santos

Representación CCOO

D. José Antonio López López
D. Mustafa Mohamed Mustafa

Comisión de Prestaciones Especiales

Presidente

D. Remigio José González Martínez

Representación UGT

Dña. María Dolores Mesa de los Santos

Representación CCOO

D. José Antonio López López
D. Mustafa Mohamed Mustafa

Representación Empresarial

D. Francisco Sánchez Montoya

Órganos de gestión

Comité de dirección ejecutiva

Este órgano está compuesto por el Director Gerente, Director Adjunto y Directores/as de Área. Entre sus actividades está la de gestionar la organización en sus diferentes aspectos definiendo objetivos, planes y acciones para el buen funcionamiento de la entidad. Este Comité se reúne con una periodicidad mensual.

Comité de Gestión

Este órgano está formado por el Director Gerente, Director adjunto y líderes de cada uno de los procesos de la Mutua, sus actividades quedan encuadradas dentro del proceso de política y estrategia, teniendo como misión definir, desarrollar y controlar la política y estrategia de Cesma, realizando reuniones periódicas.

Entre algunas de las funciones que desarrolla se encuentra:

- Análisis de la información ofrecida por los grupos de trabajo de los procesos.
- Identificación de misión, visión, valores y líneas estratégicas.
- Elaboración de los cuadros de mando donde queda definido el plan de acciones y objetivos a seguir.

El seguimiento y control de Cesma donde se analiza la marcha de la entidad y las acciones que se deben llevar a cabo se realiza de forma periódica mediante reuniones de los diferentes órganos de funcionamiento de la entidad, Junta General, Junta Directiva, Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales, Comité de Dirección Ejecutiva y Comité de Gestión.

Comité de Dirección Ejecutiva

Director Gerente

D. Ignacio Azcoitia Gómez

Director Adjunto

D. Mario Azcoitia León

Directores de Áreas

Director Atención al Mutualista

D. Mario Azcoitia León

Directora Prestaciones Económicas

Dña. M^a Jesús Moreno Mérida

Directora Económico Financiero

Dña. Rocio Pérez Ibáñez

Director Asistencia Sanitaria

D. Juan Ruiz Trillo

Directores Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Accesibilidad Universal

Dña. M^a Ángeles Molina Manzano

D. José M^a Gómez Muñoz

Directora Asistencia Jurídica

Dña. Rocío Castro Cruces

Comité de Gestión

Proceso Política y Estrategia

D. Ignacio Azcoitia Gómez

D. Mario Azcoitia León

Proceso Gestión de la Calidad

D. Ignacio Azcoitia Gómez

D. Mario Azcoitia León

Proceso Atención al Mutualista

D. Mario Azcoitia León

Proceso Contingencia Profesional

D. Juan Ruiz Trillo

Subproceso Gestión Accidente de trabajo y Enfermedad Profesional

D. Francisco Rincón López

Subproceso Prestaciones Económicas

Contingencia Profesional y Común

Dña. M^a Jesús Moreno Mérida

Subproceso Prevención Cuotas

Dña. M^a Ángeles Molina Manzano

Proceso Contingencia Común

Dña. Belén Ramos García

Subproceso Gestión Contingencia común

D. Juan Antonio Navas Castro

Proceso Sistemas de Información

D. Rafael Picazo Muñoz

Proceso Compras y Contrataciones

Dña. Gema Domínguez Mulero

Proceso Mantenimiento de Infraestructuras

D. José Jesús Blanco Carrasco

Proceso Gestión Ambiental y Accesibilidad

Dña. M^a Ángeles Molina Manzano

D. Jose María Gómez Muñoz

Proceso Asistencia Jurídica

Dña. Rocío Castro Cruces

Proceso Económico Financiero

Dña. Rocio Pérez Ibáñez

Proceso Desarrollo de Personas

D. Ignacio Azcoitia Gómez

D. Mario Azcoitia León

Proceso Integral Seguridad de Datos

D. César Rodríguez Escribano

Proceso Responsabilidad Social Corporativa

D. José Jesús Blanco Carrasco

Proceso Creatividad, Innovación y Mejora continua.

D. Manuel Martínez García

ORGANIZACIÓN

Estructura de Funcionamiento

(Indicadores GRI G4-34, AL 4-38, G4-2, G4-41 al G4-55, G4-LA12) Principios Pactos Mundial n° 1 y 6

Conforme a los criterios establecidos en años anteriores, basados en el modelo de excelencia empresarial EFQM, y atendiendo a una estructura por áreas y procesos más funcionales, se dispone a continuación del organigrama directivo de la Mutua y del mapa de procesos vigente en el año 2.017.

ORGANIGRAMA



MAPA DE PROCESOS

ESTRATÉGICOS



OPERATIVOS



DE APOYO



Mutua de Andalucía y de Ceuta, tanto en los órganos de gobierno como en el funcionamiento diario de la entidad, se rige por criterios de transparencia, integridad, compromiso y diálogo, así como por las normas reglamentarias establecidas como son: Ley General de la Seguridad Social, Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (R.D. 1993/1995) Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, Estatutos de la Entidad, Ley de Contratos del Sector Público, Instrucciones Internas de Contratación, etc.

ORGANIZACIÓN

Alianzas Estratégicas

Indicadores GR 4-13-G4-16)

Tras la disolución de Corporación Mutua y su correspondiente liquidación definitiva por Resolución de 2 de septiembre de 2015 de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad social, y aprovechando las líneas de colaboración llevadas a cabo en el seno de la mencionada entidad mancomunada con resultados satisfactorios para la gestión en la que colaboran las mutuas, los integrantes de la extinta Corporación y con el fin de favorecer y mejorar la coordinación entre las mutuas y reforzar la seguridad jurídica en la aplicación de los convenios bilaterales establecidos, mediante escrito de 17 de diciembre de 2015, se propone un nuevo proyecto de cooperación para la creación de un marco estable de colaboración en el que se definan los aspectos básicos generales de las relaciones bilaterales para el desarrollo de las actividades comunes a las mutuas, respetando siempre la autonomía y voluntad individual de cada una, así como las materias que puedan ser objeto de colaboración entre entidades, realizando un Acuerdo de Alianza Estratégica y en el que se enmarcarían los convenios de colaboración convalidados a los que se ha hecho referencia, y la extensión de la cooperación entre las mutuas a otros ámbitos, tales como:

- El control, seguimiento, realización de pruebas diagnósticas y tratamientos terapéuticos y rehabilitadores en procesos de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- La realización de actividades de investigación, desarrollo e innovación dirigidas a la reducción de las contingencias profesionales de la Seguridad Social y la detección y acceso a nuevas oportunidades de actuación que no puedan abordarse individualmente.
- En general, a cuantas otras sean de interés mutuo y necesario para el desarrollo de la Alianza.



Se acuerda tener una imagen y denominación común, distinta de la de cada una de las mutuas, para su utilización en la prestación de aquellos servicios que se dispensen, naciendo así Corporación Rama (Red Asistencial de Mutuas Asociadas) constituyendo un instrumento útil para la óptima y eficaz gestión de los recursos públicos que legalmente tienen encomendadas las mutuas colaboradoras con la

Seguridad Social, quedando autorizada mediante Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del 13 de enero de 2016.

Corporación RAMA

Corporación RAMA es una red asistencial de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social asociadas, integrada por los centros sanitarios, administrativos y de control de incapacidad temporal por contingencias comunes de las Entidades que forman parte de ella. Está formada por Cesma, Ibermutuamur, MAC, MC MUTUAL, Mutua Gallega, Unión de Mutuas y Mutualia.

Servicio

La puesta en común de la red de centros propios, que permite la prestación recíproca de servicio y facilita la atención a mutualistas, independientemente de la mutua a la que estén asociados/as, conforma la red asistencial más amplia del sector de mutuas. Así, en 2017, Corporación RAMA, presente en todas las provincias, contaba con 317 centros propios de los cuales siete eran hospitales, 235 asistenciales y 75 administrativos. Asimismo, Corporación RAMA dispone de dos hospitales Intermutuales.

Red Asistencial de Mutuas Asociadas

Conoce nuestra RED DE CENTROS

Lorem ipsum es simplemente el texto de relleno de las imprentas y archivos de texto. Lorem ipsum ha sido el texto de relleno estándar de las industrias desde el año 1900, cuando un impresor (N. del T. persona que se dedica a la imprenta) desconocido usó una galería de textos y los mezcló de tal manera que logró hacer un libro de textos especimen. No sólo sobrevivió 500 años, sino que también ingresó como texto de relleno en documentos electrónicos, quedando esencialmente igual al original. Fue popularizado en los 60s con la creación de las hojas "LaTeX", las cuales contienen párrafos de Lorem ipsum, y más recientemente con software de autoedición, como por ejemplo Nitro PageMaker, el cual incluye versiones de Lorem ipsum.



Para acceder a la red de Centros Lorem ipsum es simplemente el texto de relleno de las imprentas y archivos de texto. Lorem ipsum ha sido el texto de relleno estándar de las industrias desde el año 1900.



Así pues, ponemos a disposición de nuestros mutualistas la red asistencial más amplia del país en el sector de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, garantizando una cobertura asistencial más próxima a las empresas y trabajadores.

Impulsamos también programas de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) para la puesta en marcha de nuevos servicios que complementan y refuerzan nuestra atención sanitaria, al tiempo que mejoran la salud laboral de nuestros trabajadores y trabajadoras protegidas.

Todo ello, buscando la máxima eficiencia y excelencia en nuestros servicios, con el objetivo de conseguir la plena satisfacción de nuestros asociados.

La suma de las principales magnitudes de las mutuas integrantes de Corporación RAMA, en 2017, son las siguientes:

Principales magnitudes de Accidentes de Trabajo en 2017

	DICIEMBRE DE 2017
Población media de trabajadores/as por cuenta ajena	3.215.231
Cuota media de mercado	22.39%
Población media de trabajadoras/es autónomos	127.833
Cuotas cobradas (mill €)	1.468,89

Principales magnitudes de Contingencias Comunes en 2017

	DICIEMBRE DE 2017
Población media de trabajadores/as por cuenta ajena	2.371.277
Población media de trabajadoras/es autónomos	599.600
Cuotas cobradas (mill €)	894,29

Además Cesma pertenece a AMAT Asociación de Mutuas Colaboradores con la Seguridad Social entidad sin ánimo de lucro cuya misión se inscribe dentro de la del Mutualismo y se concreta en:

- Fomentar y defender la leal colaboración de los empresarios, a través de las Mutuas, en la Gestión de la Seguridad Social y promover la expansión a otros campos de actividad.
- Promover el desarrollo mutualista propiciando el perfeccionamiento de la acción mutual en las distintas coberturas.

Todo ello como modo de colaborar al logro de una situación social cada vez más justa y por ende lograr la misión del Mutualismo, es decir, participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora del bienestar de la sociedad española. Dentro de las actuaciones de la asociación se encuentran:

- Los Grupos de Trabajo están formados por los profesionales de los distintos departamentos de las Mutuas, y tienen como objetivo impulsar todas aquellas actuaciones, estudios y elaboración de proyectos encaminados a encontrar vías de innovación en las áreas en las que cada grupo trabaja.
- Plan de Actividades Conjuntas fruto del consenso y la colaboración entre el Sector de las Mutuas y el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Este plan tiene dos objetivos generales:

- Mejorar la gestión: facilitando la colaboración de las Mutuas en la gestión de las prestaciones de Seguridad Social, emprendiendo acciones colectivas con el fin de, previa realización de los estudios e investigaciones pertinentes, mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que prestan.
- Comunicar la labor de las Mutuas como entidades colaboradoras en la gestión de las prestaciones de Seguridad Social, y proceder a la mejora de la percepción social del Sector, dando a conocer las actividades de especial interés que desarrollan, con el fin de posicionar a estas Entidades, y por ende a la Seguridad Social, más cerca de la Sociedad.

Cesma tiene establecidos acuerdos marco de colaboración y prestación de servicios con otras Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social con la finalidad de optimizar la gestión de los recursos, y con el objetivo de obtener la mayor eficiencia y racionalización de los recursos públicos que gestionamos, al amparo de lo dispuesto en el vigente Reglamento de colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, durante el ejercicio 2017 manteníamos acuerdos de asistencia sanitaria con las siguientes entidades:



ACUERDOS BILATERALES EN EL SENO DE CORPORACIÓN RAMA GLOBAL PARA LA ASISTENCIA SANITARIA EN TODOS LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LAS MUTUAS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL (NOVIEMBRE 2015)



mutua gallega

ACUERDO TERRITORIAL EN CEUTA PARA LA ASISTENCIA SANITARIA POR PARTE DE CESMA



ACUERDO FEBRERO 2010



ACUERDO FEBRERO 2010



ACUERDO JUNIO 2010



Activa Mutua

ACUERDO AGOSTO 2011



ACUERDO NOVIEMBRE 2017



Calidad y Vocación de Servicio



CALIDAD

Calidad

(Indicadores GRI G4-56, G4-PR3)

Gracias al alto nivel de los servicios que presta en el campo de la gestión de la contingencia profesional, contingencia común, cese de actividad de trabajadores autónomos, Cesma ha renovado la Certificación del Sistema de gestión integral emitido por Entidad Certificadora, de acuerdo a las normas UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, OHSAS 18001 y UNE170.001-2.

Para Cesma la mejora continua es uno de los valores fundamentales. Siguiendo este principio, aplicamos el sistema de gestión de excelencia empresarial EFQM en la que se busca de forma continua la mejora de nuestro Sistema para obtener el máximo nivel de calidad en la prestación de los servicios, para nuestros usuarios de servicios, los derivados del resto de las Mutuas que componen Corporación RAMA y los del resto de Mutuas del sector con los que tenemos conciertos establecidos.

El Sistema de Gestión Integral de Cesma es un sistema eficaz y dinámico, donde existe un compromiso real por parte de todos los miembros de la organización para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros Grupos de Interés, así como el cumplimiento de la legislación y reglamentación, nacional e internacional, aplicables.

Nuestro Sistema de Gestión Integral se fundamenta tanto en la comunicación interna de los procesos como en la comunicación a nuestros Grupos de Interés como medio más eficaz para satisfacer aquello que necesitan o esperan.

Asumimos las siguientes responsabilidades y compromisos en un esfuerzo conjunto para seguir el camino hacia la excelencia:

- Fomentar el uso eficaz de los recursos y evaluar continuamente la adecuación de los mismos a los objetivos de Cesma.
- Asegurar que las personas que trabajan en Cesma son conscientes de la pertenencia e importancia de sus actividades para el desarrollo y avance de la organización, además de ser parte fundamental en el logro de los objetivos de calidad.
- Sumar esfuerzos, medios y recursos en la gestión del accidente de trabajo, la enfermedad profesional, las contingencias comunes y la gestión del cese de actividad de trabajadores autónomos, tanto en la asistencia sanitaria, prestaciones económicas y sociales, y en la prevención de riesgos y mejora de la Salud laboral.
- Promover activamente la retroalimentación y comunicación, tanto horizontal como vertical, entre todas las personas de Cesma, buscando su participación activa en la mejora continua de la compañía.
- Establecer los procesos adecuados que garanticen un modelo, basado en un sistema de Gestión Integral (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, UNE-170001-2) y modelo de excelencia europeo EFQM que busque la eficiencia, la calidad y la transparencia.
- Fomentar la Responsabilidad Social Corporativa como comportamiento profesional responsable, respetuoso y honesto hacia el Medio Ambiente.
- Controlar permanentemente que los indicadores de Gestión Integral se mantengan dentro de los límites que para cada período establezca el Comité de Gestión.
- Fomentar acciones de mejora con el objeto de evitar posibles reclamaciones acerca de nuestros servicios, mejorando la eficacia del Sistema de Gestión Integral y aumentando la satisfacción de los clientes.

CALIDAD

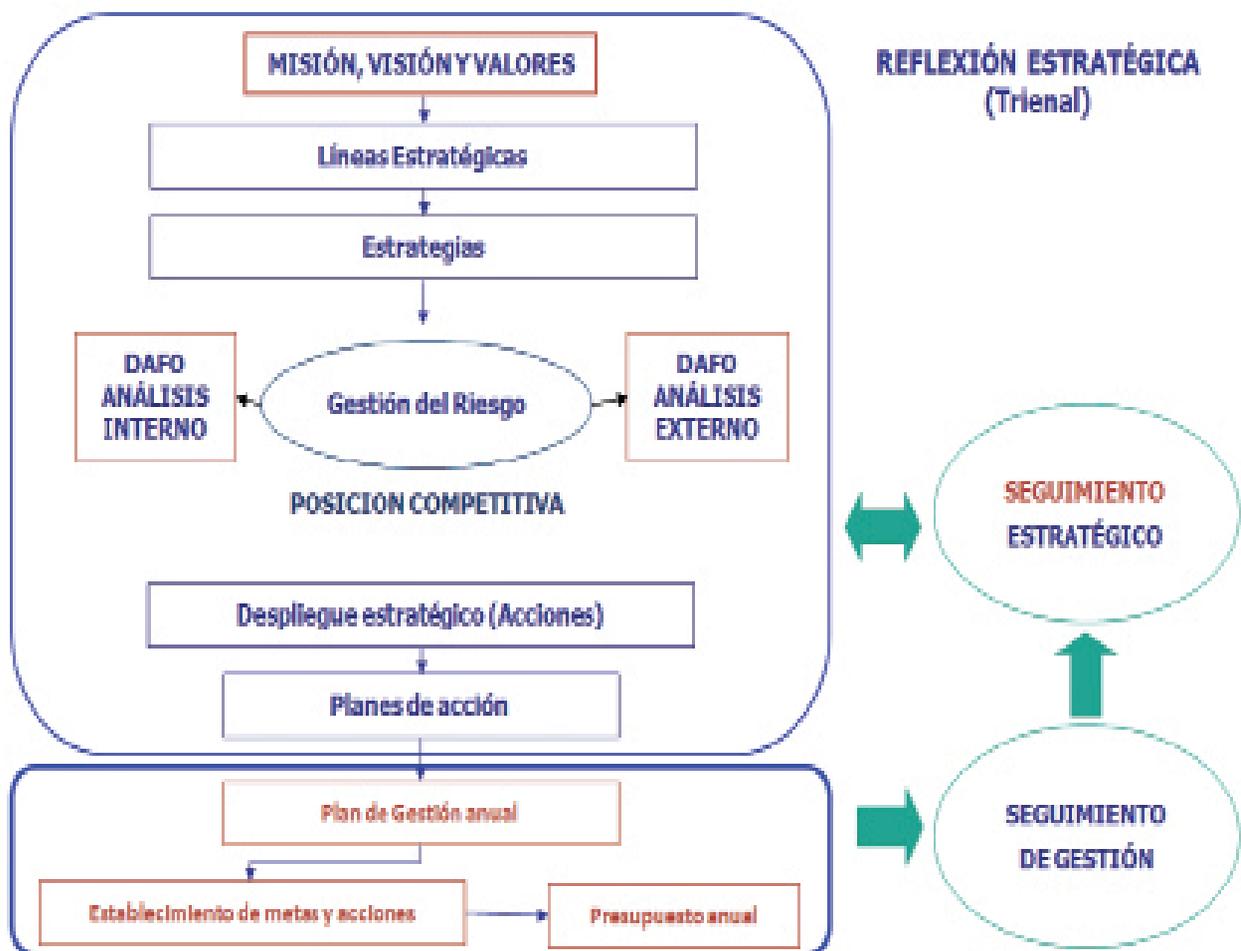
Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones

(Indicadores GRI G4-14, G4-24 al G4-v, G4-47, G4-56, G4-57, G4-SO1, G4-PR1, G4-PR3)

Mutua de Andalucía y de Ceuta (Cesma) ha adoptado para su gestión el modelo de excelencia EFQM apostando firmemente por la calidad total en la prestación de sus servicios en aras a adaptarse a los requerimientos de nuestros grupos de interés y mejorar la capacidad de la organización.

Siguiendo las directrices marcadas en el ejercicio de reflexión estratégica de la organización fruto del trabajo de todos los componentes de los equipos de proceso de nuestro sistema de gestión y, en especial del proceso de Política y Estrategia (PyE), cuya misión es definir, desarrollar y controlar la política y la estrategia de Cesma hacia sus grupos de interés, durante el año 2017 sigue vigente el Plan Estratégico para el periodo 2015-2017.

El proceso seguido en la preparación del tercer Plan Estratégico es el siguiente:



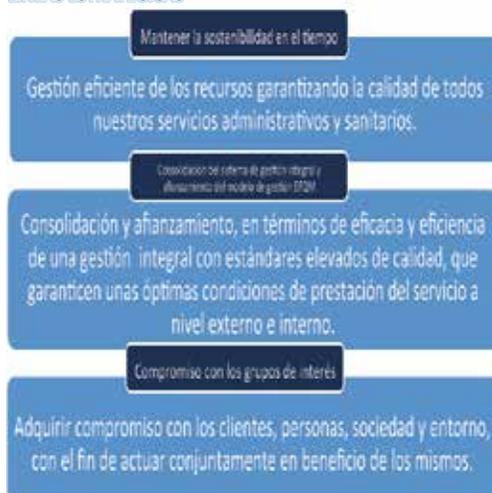
GRUPOS DE INTERÉS



El análisis del Plan de Gestión 2017 nos ha permitido continuar trabajando en las 3 líneas estratégicas definidas en nuestro Plan Estratégico, lo que ha propiciado que alcanzáramos la mayoría de los objetivos planteados por la organización, en aras a la prestación de un servicio hacia nuestros grupos de interés excelente.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ESTRATEGIAS

LÍNEAS ESTRATÉGICAS



ESTRATEGIAS



GESTIÓN DE RIESGO

Fruto de la definición de las estrategias y las líneas estratégicas todos los grupos de procesos realizaron una reflexión profunda de sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, para conformar el DAFO general de Cesma identificando y priorizando los riesgos asociados a cada proceso y su posible impacto en nuestra organización y nuestros grupos de interés, estableciendo un despliegue de acciones y planes de acción para minimizar estos posibles impactos.

Nuestra organización a través del Comité de Dirección ejecutiva y el Comité de Gestión, así como el área de calidad, medioambiente, Prevención de riesgos Laborales y accesibilidad realiza el control en la gestión de estos riesgos de la siguiente forma:

- Reuniones de Comité de Dirección ejecutiva
- Reuniones del Comité de Gestión
- Reuniones de seguimiento plan estratégico
- Auditorías internas realizadas por el área de Calidad, MA, PRL y accesibilidad
- Auditorías Externa de la Intervención General de la Seguridad Social
- Auditorías las realizadas por diferentes entidades en el ámbito de empresas Certificadoras
- Informes del Tribunal de cuentas

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo es constante y firme con nuestros grupos de interés con el fin de perfeccionar nuestros servicios y la comunicación con los mismos.

GRUPOS DE INTERÉS	Reuniones Conjuntas	DRSAC	Encuestas accesibilidad	Encuestas colaboradores	Encuestas empresas	Atención personalizada	Oficina virtual de reclamaciones	Protección de servicio	Encuestas clientes	Evaluación proveedores
Colaboradores				Anual						
Empresas asociadas y autónomos adheridos	Anual	Continua	Anual		Anual	Continua	Continua	Continua		
Usuarios servicios									Anual	
Proveedores	Anual									Anual

DRSAC – Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, Agradecimientos y Comunicaciones Externas

GRUPOS DE INTERÉS	GRSA	Relaciones representantes de trabajadores	Sistemas de denuncia	Título de acceso	Reuniones de atención	Encuesta de satisfacción
Equipo humano	Continua	Periódica	Continua		Periódica	Anual

GRSA – Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos

GRUPOS DE INTERÉS	Reuniones Conjuntas	DRSAC	Encuestas de sociedad	Normativas	Consultas	Seguimiento de procesos	Reclamaciones médicas	Atención personalizada	Asesorías
Asociaciones empresariales y sindicatos	Trimestral*								
Corporación rama y otras Mutuas aliadas	Periódica	Continua	Anual						
AMAT									
Administración Pública	Periódica						Periódica		

*Estas reuniones se realizan normalmente de forma trimestral aunque el periodo puede variar siendo como máximo de forma anual.

De esta participación de los diferentes grupos de interés, de los temas planteados y preocupaciones, Cesma procede a realizar su análisis y valoración, para posteriormente y contando con todos los actores intervinientes, proponer medidas y acciones encaminadas a la mejora de la prestación de servicios, comunicación e integración en nuestro sistema.

CALIDAD

Vocación de servicio y satisfacción

(Indicadores GRI G4-14, G4-26, G4-27, G4-47, G4-LA16, G4-SO1, G4-PR3, G4-PR5) (Principios Pacto Mundial nº 1 y 8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta, en su compromiso de vocación de servicio y satisfacción al cliente realiza encuestas de satisfacción con el fin de buscar la mejora y la calidad de nuestros servicios dirigidos a usuarios de servicios, pacientes, empresas, colaboradores y sociedad.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios de servicios, pacientes, empresas, colaboradores y sobre aspectos de accesibilidad universal y de forma bienal a la Sociedad.

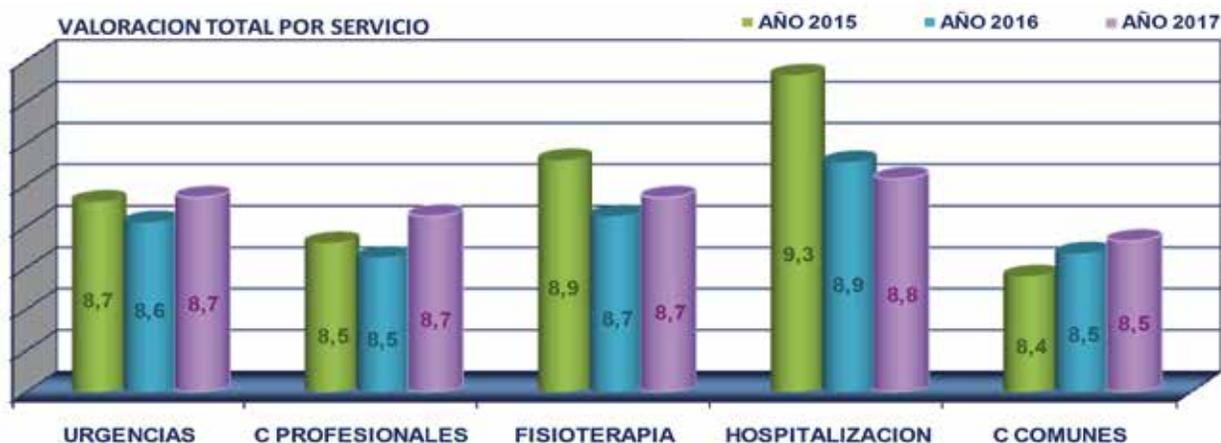
- Encuesta de satisfacción usuarios servicios, donde preguntamos sobre el tiempo de espera, información sanitaria recibida, atención recibida tanto por administración como por el área sanitaria, estado de las instalaciones, accesibilidad de las instalaciones y valoración global del servicio, además de indicar lo que más gusta y qué mejoraría del servicio.
- Encuesta de satisfacción a colaboradores, en esta encuesta valoramos ocho aspectos relacionados con el servicio como la atención recibida por parte del departamento de Atención al Mutualista, la facilidad de contacto, la eficacia en la gestión administrativa, el trato con otros departamentos de la Mutua, la información y documentación recibida, la percepción de sus clientes con respecto a los servicios prestados, y la percepción del colaborador en relación con el sector y la accesibilidad de las instalaciones, así como aquellos aspectos positivos y negativos que destacarían.
- Encuesta de satisfacción a empresas en esta encuesta preguntamos en primer lugar si conoce cuál es su mutua colaboradora con la Seguridad Social y si ha tenido relación con Cesma en el último año. En caso afirmativo procedemos a valorar cinco aspectos sobre la gestión de la Mutua, el grado de satisfacción de nuestros servicios, la fiabilidad del servicio recibido, la rapidez administrativa, la rapidez sanitaria, y la accesibilidad de nuestras instalaciones así como los aspectos que mejoraría del servicio.
- Encuesta de accesibilidad universal. Esta encuesta de nueva creación valora 9 aspectos sobre accesibilidad de nuestras instalaciones, relacionados con deambulación, aprehensión, localización y comunicación por parte del personal discapacitado, así como los aspectos que nos recomendaría mejorar.
- Encuesta de sociedad. Los principales aspectos que se analizan en esta encuesta son: Influencia de Cesma en el desarrollo de la economía de ámbito territorial, Compromiso Social, Prevención, Calidad, Medio ambiente y una valoración global en su conjunto.

Encuesta de satisfacción de usuario de servicios

Durante el año 2017 se procedió a encuestar a nuestros clientes usuarios del servicio sanitario (pacientes), conforme a los criterios establecidos en el año anterior, valorando las áreas de: Urgencias, Contingencias Profesionales, Fisioterapia, Intervención Quirúrgica y Contingencias Comunes. La población y el tamaño muestral analizados en las encuestas para las diferentes áreas son las siguientes:

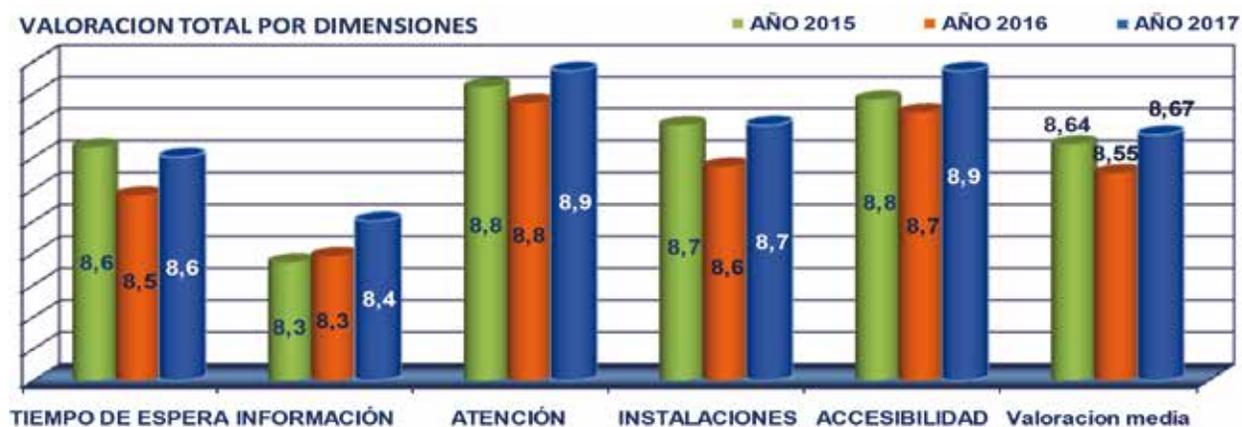
- Área Urgencias: Se encuestan a 570 pacientes.
- Área Contingencias Profesionales: Se encuestan a 591 pacientes.
- Área Fisioterapia: Se encuestan a 541 pacientes.
- Área de Hospitalización: Se encuestan a 42 pacientes.
- Área de Contingencias Comunes: Se encuestan a 572 pacientes.

Valoración del servicio: De las encuestas realizadas a los pacientes asistidos en las 5 áreas encuestadas se obtiene como resultado para el año 2017 una valoración media de 8,67 en una escala de 1 a 10 puntos. Por áreas observamos que lo mejor valorado en el 2017 es el área de Hospitalización, seguido de las áreas de Fisioterapia y Urgencias, superando las puntuaciones de valoración del año anterior en todas las áreas, esto quiere decir que, por regla general, este grupo de interés considera satisfactorio el servicio recibido.



Valoración por dimensiones: Analizado por las variables encuestadas, la media obtenida para el año 2017 es de 8,67, al igual que la valoración por áreas en una escala de 1 a 10 puntos.

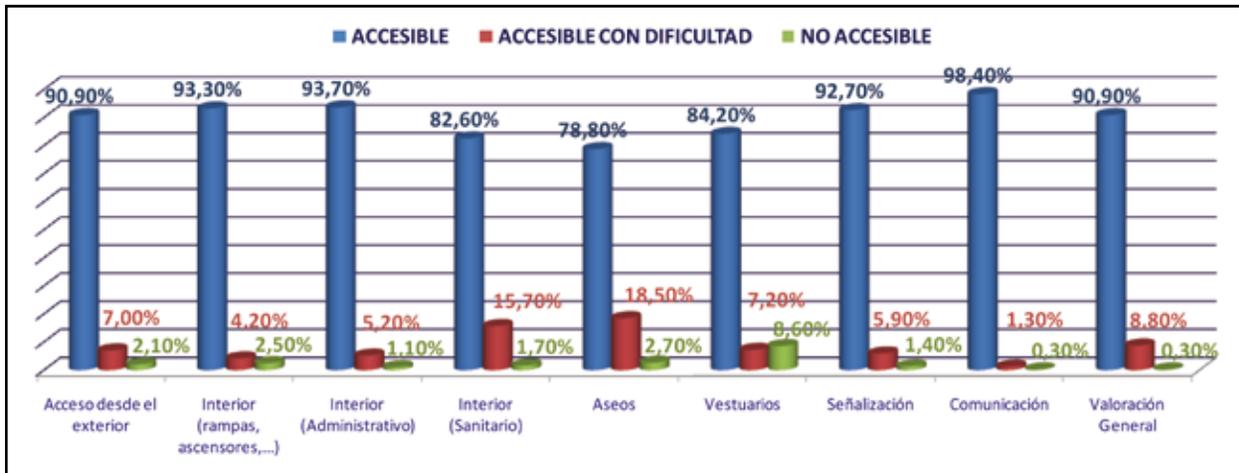
Por variables, lo más valorado es la atención recibida y la accesibilidad de las instalaciones, seguido de las instalaciones y el tiempo de espera. Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido.



Nota informativa: Los datos globales de años anteriores varían con respecto a las anteriores memorias, ya que en un cálculo se tiene en cuenta aquellas encuestas que se entregan a principios de año y pertenecen al año anterior, habiéndose cerrado la valoración del año anterior a fecha 31 de diciembre.

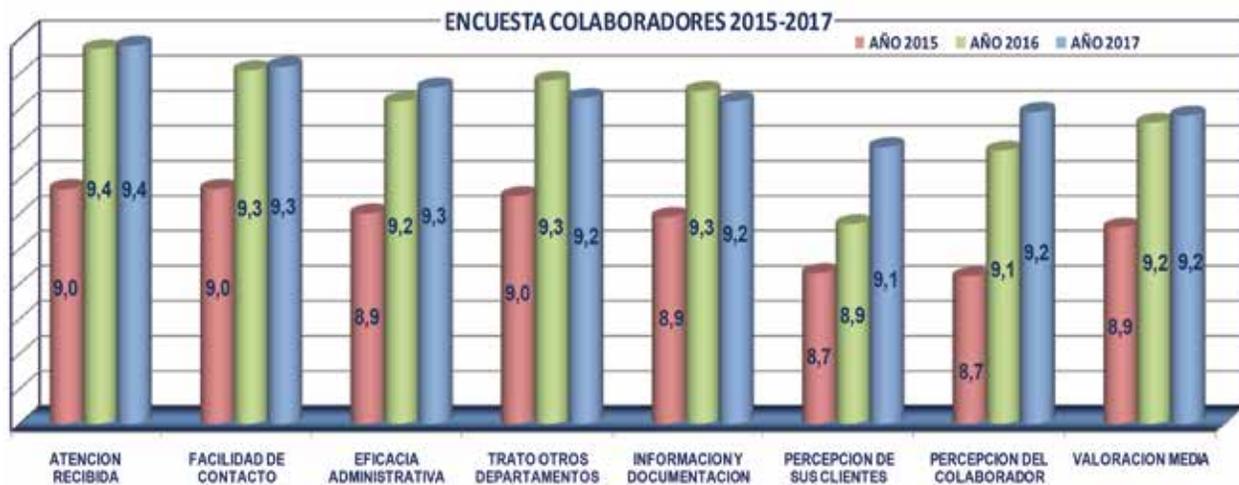
Encuesta de Accesibilidad Universal

Durante el año 2017 hemos puesto en marcha una nueva encuesta sobre Accesibilidad Universal para conocer el grado de satisfacción de nuestras instalaciones por parte de los usuarios de servicios sobre aspectos relacionados con la metodología DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación). Se han realizado un total de 392 encuestas, de las cuales 166 personas pasaron por Administración, 234 por Consultas Médicas, 183 por Fisioterapia y 11 por Quirófanos. Las valoraciones por áreas son las siguientes:



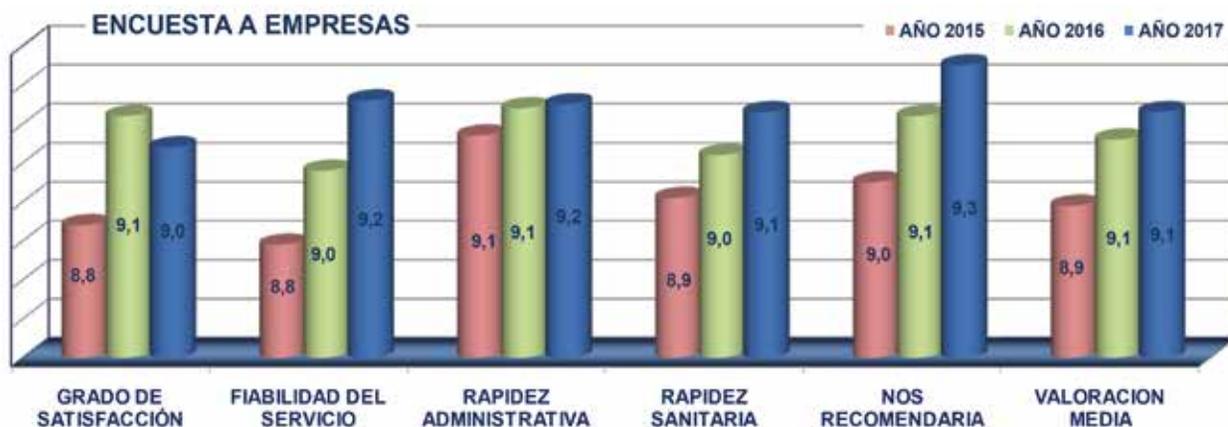
Encuesta de satisfacción colaboradores

Respecto a las encuestas realizadas a los colaboradores, los resultados obtenidos han sido los siguientes: La valoración sobre nuestros servicios de un 9,18 en una escala de 1 a 10, siendo los aspectos mejor valorados, la atención recibida por parte del área de Atención al Mutualista, la facilidad de contacto y el trato del personal de otros departamentos. Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido, manteniéndose la valoración obtenida respecto al año anterior.



Encuesta de satisfacción empresas

Respecto a las encuestas realizadas a las empresas, los resultados obtenidos han sido los siguientes: La valoración sobre nuestros servicios es de un 9,13 en una escala de 1 a 10, siendo los aspectos mejor valorados, si nos recomendarían, la fiabilidad y la rapidez administrativa. Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, respecto al servicio ofrecido.



Encuesta de sociedad

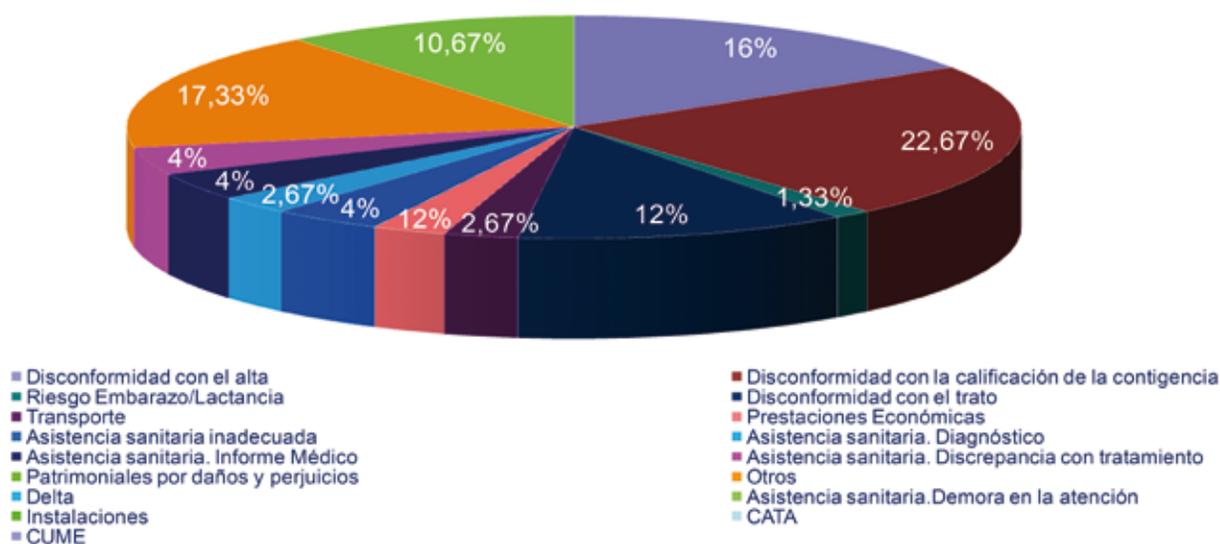
Esta encuesta tiene un periodo de realización bienal habiéndose realizado la última encuesta en el año 2016, por lo que en el año que analizamos no se realizó

QUEJAS Y RECLAMACIONES

A disposición de todas nuestras empresas mutualistas, colaboradores y población protegida existe un sistema de recogida de quejas y reclamaciones. Para ello, pueden dirigirse directamente desde los centros asistenciales, pagina Web www.mutuacesma.com o a través de la Oficina virtual de Reclamaciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social que atiende todas las quejas que se puedan dar en los diferentes servicios que se prestan, de forma que durante el 2017 se recogieron las siguientes reclamaciones:

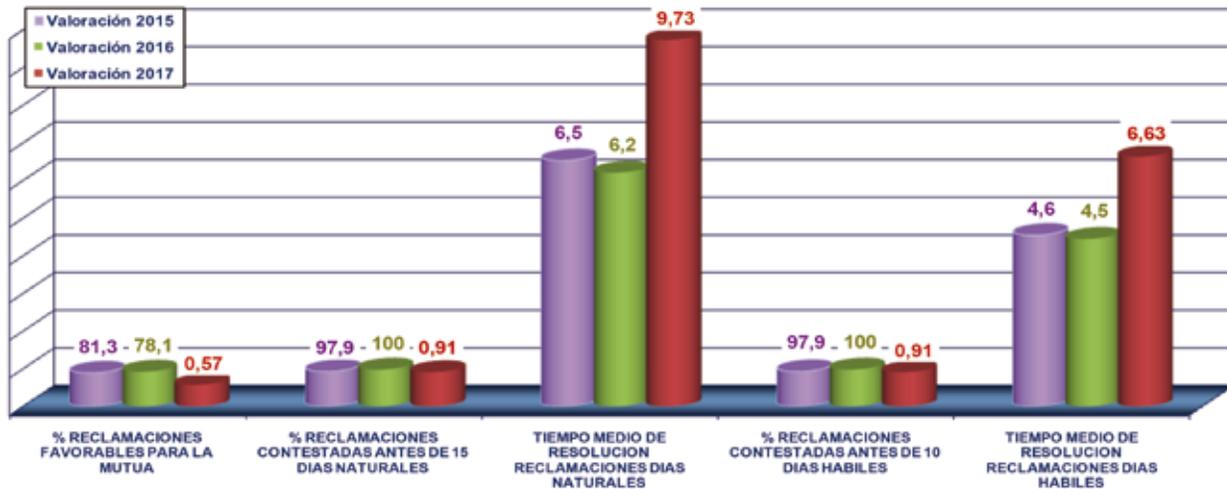
- 75 reclamaciones registradas de un total de 23.545 procesos, esto supone un porcentaje en reclamaciones del 0,32%, de las cuales un 76% se resolvieron favorablemente para nuestra entidad, un 8,00% se realizaron recomendaciones y un 16 % favorable para la persona reclamante.

TIPO DE RECLAMACIONES 2017



Nota: En el presente grafico no aparecen los resultados de las reclamaciones relacionadas con Instalaciones, Patrimoniales por daños y perjuicios, Delta, CATA y CUME por no existir ninguna reclamación.

- El 90,67% de las reclamaciones interpuestas se contestan antes de los 10 días hábiles establecidos por la Junta de Andalucía (Decreto 72/2008), estando la media de contestación por reclamaciones en 9,73 días naturales y 6,63 días hábiles.



- Los datos de las reclamaciones en cuanto al tiempo medio de resolución de reclamaciones, tanto en días naturales como días hábiles, se mantienen dentro de los límites establecidos por la Dirección de la Mutua.

De igual forma, a través de nuestra página Web y en nuestros diferentes centros asistenciales, se cuenta con un sistema de comunicación de quejas, reclamaciones, sugerencias, agradecimientos y comunicaciones externas QRSAC que nos hacen mejorar y prestar un servicio de mayor calidad.

Transparencia

(Indicadores GRI G4-56 al G4-58, G4-SO3, G4-SO4)

Cesma a principios del año 2015 hizo un avance importante en este aspecto, desarrollando e implantando acciones críticas para asegurar dentro de nuestra organización y para con nuestros grupos de interés, un comportamiento ético e íntegro; estableciéndose los mecanismos necesarios para su desarrollo, seguimiento y control.

- Desarrollo del Portal de Transparencia en la página web.
- Código ético
- Programa de prevención de riesgos penales. Reglamento de prevención de imputaciones delictivas, Catalogo de conductas prohibidas y Canal interno de comunicación.

Portal de Transparencia

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno regula, en su Título I la publicidad activa que deben realizar las mutuas, así como el derecho de acceso a la información pública por parte de todos los ciudadanos.

En este portal hemos agrupado toda la información requerida por dicha ley, además de facilitar un formulario de petición de acceso a información.

Los contenidos desarrollados son los siguientes:



Información institucional, organizativa y de planificación

- Funciones desarrolladas por Cesma
- Normativa de aplicación
- Estructura organizativa
- Organigrama
- Estatutos

Información económica, presupuestaria y estadística

- Información sobre contratos
- Cumplimiento y resultados
- Presupuestos
- Cuentas anuales e informes de auditoría
- Retribuciones de los altos cargos y máximos responsables de Cesma
- Relación de bienes inmuebles

Acceso a la información

- Formulario de solicitud de información

Código ético

Se tomó la determinación de trasladar los valores de la Mutua, a todos los órganos y miembros que componen nuestra organización, elaborando el Código Ético que unido a los procedimientos internos ya existentes, reforzarán la Misión, la Visión y los Valores de Cesma.

El objetivo del presente Código es establecer los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades de CESMA tanto a nivel interno, en relación con los Miembros de la Mutua que en el ejercicio de sus funciones

puedan hacer uso del nombre o denominación de CESMA, como a nivel externo.

Igualmente se busca con ello, facilitar el desarrollo de las operaciones cotidianas en un ambiente ético, serio, profesional e íntegro de acuerdo con los más elementales principios de buena fe contractual y con la legalidad vigente.

Programa de Prevención de riesgos penales

Cesma inició la implantación de un programa de imputaciones penales, como consecuencia de las novedades legislativas introducidas por la Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio, por la que modifica la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre (Código Penal), y posteriores modificaciones L.O 1/2015, de 30 de marzo. Para ello conto con la ayuda externa de un gabinete de profesionales que nos ayudó a dicha implantación.

El programa contó con cuatro fases:

- Fase I, Informe de identificación de riesgos. Se comenzó realizando un estudio y análisis de las actividades y áreas. Revisión de procedimientos internos, establecimiento de las posibles consecuencias penales de las imputaciones, evaluación de las actividades desarrolladas por todos los empleados de la organización y análisis de las posibles responsabilidades en materia de contratación.
- Fase II, Redacción de programas de prevención y establecimiento de controles internos, en la que se revisó los controles internos que tenemos establecidos.
- Fase III, Comprobación de los sistemas de controles internos, revisando el funcionamiento de dichos sistemas.
- Fase IV, Programa de formación de directivos y empleados, formando a todo el personal de la organización.

Con fecha 21/1/2015 fue aprobado por la Junta Directiva el Reglamento de Prevención de Imputaciones Delictivas, por lo que contamos desde dicha fecha con un modelo de organización y gestión para la detección y prevención de riesgos penales debidamente implantado y difundido entre los empleados y directivos mediante formación presencial.

Se desarrollo e implantó en nuestro Sistema de Gestión el Catalogo de conductas prohibidas, en él se incluyen actuaciones o conductas cuya realización o ejecución resulta prohibida para los integrantes de la Junta Directiva, Director Gerente, Director Adjunto, Responsables de Áreas, miembros de las distintas Comisiones existentes en la Mutua, y empleados en general de CESMA.

Estas prohibiciones tienen por objeto evitar una posible imputación penal tanto de MUTUA CESMA, como de sus Miembros en el desarrollo de su actividad profesional o laboral.

Para finalizar se implanto un Canal interno de comunicación y denuncia que asegura y garantiza una total integridad del proceso. Su objeto es establecer un procedimiento de comunicación con el Responsable de Prevención Penal, sobre:

- Cualquier hecho o conducta de la que tengan conocimiento relacionada con una actuación u omisión presuntamente delictiva o generadora de un riesgo de imputación penal para la Mutua o para cualquiera de sus miembros.
- De noticia y/o requerimiento no habitual que reciban de cualquier orden jurisdiccional y/o Autoridad Jurisdiccional o Administrativa.

El Canal se aplica a todos y cada uno de los miembros.

La organización interna del mismo se desarrolla mediante un responsable de prevención penal que fue designado para analizar con rigor, independencia, autonomía, objetividad, y confidencialidad:

- Las denuncias que se efectúen sobre comportamientos detectados en el seno de la Mutua ejecutados presuntamente al margen de los estándares mínimos de ética de la Mutua y que, consecuentemente, podrían generar un riesgo de imputación delictiva tanto para la Mutua como para cualquiera de sus miembros.
- Las comunicaciones que reciba de estar la Mutua o cualquiera de sus miembros incurso en procedimiento judicial penal con motivo de hechos relacionados con las funciones desarrolladas en las distintas líneas de actividad.
- Las comunicaciones no habituales que reciba sobre requerimiento de documentación o información de la Mutua o de cualquiera de sus miembros por Autoridades Judiciales, Ministerio Fiscal, Tribunal de Cuentas, Administraciones Públicas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Este responsable puede contar con personal de apoyo interno o externo par analizar las incidencias.

Además durante el año 2015 se impartieron jornadas relacionada con estos temas a todos los niveles y áreas de la Mutua abarcando a la totalidad de los trabajadores.

Como parte de esta línea de trabajo y en el ámbito de la transparencia, Mutua de Andalucía y de Ceuta cuenta con los mecanismos necesarios para controlar y asegurar cada una de sus actividades mediante la realización de auditorías anuales. Dos auditorías de calidad, una interna y otra externa realizada por una entidad acreditada. Además, una financiera realizada por la Intervención General de la Seguridad Social. Durante el año 2017 se auditaron todas las diferentes áreas y procesos de Cesma.



Desde el año 2003 Cesma viene trabajando en la implantación y mantenimiento de las medidas de seguridad necesarias sobre la protección de datos, que ya desde ese mismo año se aplicaron a los archivos informáticos, posteriormente y con el cambio de los diferentes reglamentos de seguridad de protección de Datos, Cesma fue adaptando todos sus sistemas informáticos creando los niveles de seguridad adecuados a los requerimientos de dichos reglamentos, estableciendo además procedimientos para la protección de las historias clínicas en papel, los ficheros en papel se dotaron de un sistema físico de seguridad y señalización adecuado, realizando las inversiones necesarias en equipamiento y la adaptación de dependencias destinadas a tal fin, de igual forma se realizaron tanto auditorías internas como auditorias a proveedores externos que nos prestan servicios y manejan datos confidenciales. Se realizaron jornadas informativas a todos los trabajadores en 2014 sobre la Ley de protección de Datos, creándose un nuevo proceso de apoyo dentro del modelo de gestión implantado en la Mutua, el proceso de Gestión Integral de Seguridad de Datos (GSD).

Desde el año 2014 Cesma cuenta con el Grupo de Gestión Integral de Seguridad de Datos cuyas funciones son:

- Planificar, aprobar y evaluar el programa de auditoría.
- Aprobar y realizar el seguimiento de las acciones correctoras y su comunicación a la Dirección
- Confeccionar, aprobar y realizar los indicadores y objetivos del proceso.
- Dictar las directrices y normas de seguridad así como definir los requerimientos de seguridad en proyectos nuevos que impliquen el registro de archivos en la AEPD.
- Vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad de datos plasmados tanto en los documentos de seguridad como en el procedimiento e instrucciones técnicas que se dicten.

Durante el año 2017, CESMA ha realizado la planificación de las acciones a llevar a cabo para la aplicación del nuevo RGPD EU 2016/679, para ello, en primer lugar, se ha formado, a una persona para ser el Delegado de Protección de Datos y se ha aprobado, por parte del Grupo de Protección de Datos las fases para implantar durante el 2017 y finalización en 2018 de todo el sistema de protección de datos, así se ha previsto:

1. Fase: inicio:
 - a. detectar los flujos de información en toda la organización
 - b. realizar un listado de tratamientos, obtenido de los procedimientos e instrucciones técnicas del sistema de calidad
 - c. recopilar y actualizar toda la normativa que afecte a la protección de datos
2. Fase: Adaptación
 - a. Estudiar las bases de licitud de los tratamientos (consentimientos expresos, contratos, cláusulas informativas, transparencia, etc.)
 - b. Determinar las obligaciones de la organización (aplicación de la privacidad desde el diseño y por defecto, planteamiento de las evaluaciones de impacto, registro de actividades, registro de incidencias y delegado de protección de datos)
3. Fase: Ejecución:
 - a. Analizar las medidas de protección según el riesgo
 - b. Confeccionar los procedimientos de actuación
 - c. Promulgar las políticas de seguridad
4. Fase: Implantación
 - a. Plan de comunicación
 - b. Plan de formación

Durante este tiempo no se ha recibido ningún tipo de reclamación ni sanción relacionados con la protección de datos.

CALIDAD

Innovación

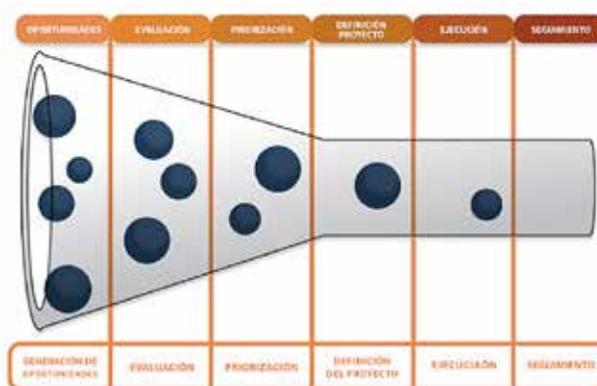
(Indicadores GRI G4-EC7)

Cesma, en su afán de mejora continua, trabaja de forma permanente en la integración de las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y los servicios como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social con la intención de seguir ofreciendo un mejor servicio acorde a las expectativas de los usuarios.

Proceso Creatividad, Innovación y Mejora Continua

Cesma a través del grupo de proceso de Creatividad, Innovación y Mejora Continua, ha gestionado las ideas recopiladas por distintos canales y una vez analizadas las mismas, se han desarrollado aquellas que se han considerado una oportunidad, son novedosas y aportan valor a nuestros grupos de interés.

A través de diferentes canales de comunicación, buzón de ideas, buzón de sugerencias y grupo de proceso de Creatividad, Innovación y Mejora Continua, durante el 2016 se recogieron un total de 22 ideas, y en el 2017, 48 ideas.



Las ideas convertidas en proyecto han sido:

TRÁMITES ONLINE. Dotación de un servicio de comunicaciones SMS para informar de las citas a los pacientes con antelación a la fecha a la que tienen que acudir. Dotación de un servicio de comunicaciones vía SMS para informar de las prestaciones concedidas y su posterior envío.

SALA DE ESPERA INTERACTIVA. Se han colocado en todas las Delegaciones Paneles interactivos (códigos QR), conexión WIFI en salas de espera, zonas para la carga de móviles, se han incorporado televisiones en las salas de espera y se ha elaborado un rotativo informativo para amenizar las esperas.

DOSSIER DE BIENVENIDA A USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS. Se está diseñando un Dossier informativo sobre los servicios que CESMA ofrece para su entrega en el momento que la persona se convierte en usuario de nuestros servicios.

Web Corporativa

Cesma cuenta con una página Web de diseño, moderno y funcional, que ayuda a ofrecer un servicio rápido y actual lo que la convierte en una magnífica herramienta de trabajo e información para quienes la visitan.

La visualización de la página resulta clara, sin imágenes solapadas, con un diseño sencillo redundando en un manejo práctico y eficaz.



Entre sus utilidades cabe destacar:

- Información sobre cómo actuar y donde dirigirse en caso de Accidente de Trabajo. Búsqueda y localización del centro asistencial más cercano.
- Información más detallada, explicando paso a paso como llevar a cabo los principales trámites administrativos a efectuar en la mutua.
- Formularios para efectuar trámites, presentados en formato autorrellenable y agrupados en una misma sección, para facilitar la búsqueda. También pueden descargarse los calendarios laborables con formato autorrellenables y con la información de los festivos locales.
- Noticias y documentos informativos descargables
- Herramientas de ayuda en formato Excel: calculador de cuotas de autónomos y calculador de nóminas para trabajadores adscritos al Sistema especial de empleados de hogar.
- Sección de información pública. Siguiendo la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Acceso directo a otros sitios WEB de Cesma: Portal del paciente, CesmaNet, Canales de Comunicación y Participación, etc...

Portal del paciente

Los pacientes de Cesma pueden acceder a su historia clínica a través de Internet. Se trata de una página web desde la que se puede acceder y descargar su historia clínica, los resultados de las pruebas realizadas en los centros de la mutua, así como consultar sus citas.

Esta moderna herramienta, fruto de la política de Responsabilidad Social Corporativa, refuerza el compromiso de la mutua con la Seguridad del Paciente, facilitándole el acceso a sus datos clínicos on line, simplemente conectándose a Internet desde cualquier lugar.

Puede acceder mediante el DNI electrónico o mediante claves que se pueden solicitar en cualquier centro de Cesma. El acceso se realiza a través de una página segura, que utiliza el protocolo de seguridad SSL, que encripta los datos y garantiza la seguridad y la confidencialidad.



Intranet

La Intranet de Cesma es una herramienta a disposición de los trabajadores y trabajadoras de la Entidad como espacio para compartir internamente documentos e informaciones comunes.



Con ello, se pretende propiciar las aplicaciones de trabajo en grupo, los foros de discusión y la gestión de las distintas actividades desarrolladas en la Mutua.

Supone un medio de comunicación bidireccional que permite la comunicación entre equipos, entre departamentos y en definitiva entre las distintas Delegaciones que conforman la Mutua.

Es un sitio de web local que ayudará a conseguir una mejor y más eficiente

comunicación y colaboración entre todos los empleados y empleadas de Cesma.

CesmaNet

CesmaNet es la extranet que Cesma pone a disposición de empresas mutualistas y despachos profesionales. Se trata de un servicio web donde, con las máximas garantías de seguridad, puede consultar y gestionar datos, facilitando su gestión diaria con la mutua.



Directamente desde CesmaNet se puede:

- Gestionar partes de accidentes con y sin baja, interactuando con el sistema Delt@.
- Hacer potentes consultas de trabajadores en baja, incluyendo históricos.
- Consultar los descuentos autorizados por pago delegado.
- Obtener informes de siniestralidad y absentismo a través de un módulo gráfico e intuitivo.
- Acceder a las bases de datos de convenios colectivos y al histórico del boletín de novedades legislativas.

Línea 900 de Atención al Mutualista

La Línea Asistencial 24h de Cesma, con el número telefónico gratuito 900 81 61 41, está operativa todos los días del año y dispone de un Call Center Medicalizado, con un equipo formado por personal sanitario que atiende y gestiona las urgencias médicas por accidente de trabajo y enfermedad profesional, tanto en España como en el extranjero.

Un profesional médico, tras obtener los datos de lo que ha sucedido y comprobar cuál es el estado del paciente, valorará la gravedad de la lesión, los servicios médicos que pueda precisar, indicará el hospital o centro asistencial más cercano al que puede acudir y el medio de transporte más adecuado para trasladar al accidentado.



Si el accidente laboral tiene lugar en el extranjero, el personal médico dará las pautas necesarias para la asistencia médica y la repatriación del accidentado, si fuese necesario. **Para solicitar asistencia desde el extranjero deberá llamarse a través del número + 34 956 99 88 57.**

Las empresas y los trabajadores que se vayan a desplazar al extranjero pueden consultar los trámites y gestiones previas necesarias que deben realizar, tanto la empresa como el trabajador, con la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Comunicación

Campañas informativas dirigidas a diferentes colectivos utilizando como soportes principales, correos electrónicos, folletos, presentaciones y microsites informáticos en la web con el fin de ampliar o desarrollar la información en ésta. Durante 2017, en Cesma, se han llevado a cabo las siguientes campañas informativas:

- Campaña anual sobre Sistema de Incentivos Bonus a la reducción de la Siniestralidad
- Campañas sobre prevención de riesgos laborales. Ver apartado prevención de riesgos laborales
- Información periódica actualizada sobre Normativa, Convenios e Instrucciones laborales.
- Información laboral a autónomos.
- Campaña informativa Regulación del modelo de diligencia de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (la Orden ESS/1452/2016, de 10 de junio, (BOE 12.09.2016)

Laboratorio de Biomecánica

Contamos en nuestras instalaciones de Algeciras con el Laboratorio de Valoración Funcional que permite la evaluación de los riesgos laborales relacionados con la carga física de un puesto de trabajo, desarrollado por el Instituto de Biomecánica de Valencia, utilizando el método ERGO/IBV a través de la aplicación informática desarrollada por ellos.

Plan de gestión del absentismo

Cesma goza de una dilatada experiencia en la gestión del absentismo laboral, derivado de su propia actividad, al tramitar, las prestaciones sanitarias y económicas por contingencia profesional, la gestión de la prestación económica de I.T. por contingencia común, prestaciones económicas por REL, etc..

Esta experiencia y los buenos resultados en la gestión de la I.T. permiten a Cesma dar un paso más para ofrecer un servicio más específico: Plan de Gestión del Absentismo laboral.

Éste consiste en un conjunto de acciones dirigidas al control del absentismo laboral derivado de incapacidad temporal y otras prestaciones, en colaboración con las empresas mutualistas. Entre las actuaciones, con implicación de servicio sanitario, administrativo y la propia empresa, cabe destacar:

- Acciones informativas y de asesoramiento sobre: Criterios de acceso a la incapacidad y prestaciones, protocolos y normativas sobre competencias, obligaciones y criterios en la gestión de absentismo.
- Programas de comunicación y sensibilización, Reuniones con los representantes de los trabajadores
- Análisis inicial sobre el absentismo: factores que inciden, análisis estadístico de los indicadores de IT, análisis de la siniestralidad
- Gestión eficiente de los procesos de incapacidad: Control y seguimiento óptimo de los procesos (interconsultas,

citaciones, pruebas complementarias), aplicación de los protocolos de valoración funcional, programas de retorno al trabajo personalizados, adaptando el entorno laboral, etc...

- Información, análisis y evaluación periódica: Tratamiento informático y estadístico del registro de ausencias, seguimiento específico de indicadores clave, reuniones conjuntas de valoración y comprobación de eficiencia del plan.
- La empresa que se adhiera a este plan podrá seguir el desarrollo del mismo a través de CesmaNet, soporte que va a permitir, a través de una aplicación, ver y analizar de manera muy gráfica y descriptiva los datos relacionados con la gestión del absentismo por incapacidad temporal.

Procedimiento unificado de la incapacidad temporal por contingencias comunes

Aplicamos una instrucción técnica en la que se desarrolla el procedimiento unificado de la incapacidad temporal por contingencias comunes (ITCC). Consta de tres herramientas que, conjuntamente, ayudan al médico gestor de ITCC a la hora de evaluar a los pacientes y a tomar la decisión de proponer el alta a los servicios públicos de salud, continuar en baja médica o proponer una incapacidad permanente.

Estos tres componentes son:

Fichas ocupacionales: describen las cargas que requieren los puestos de trabajo. Ayudan al médico a entender los requerimientos de una ocupación o puesto de trabajo. Actualmente disponemos de más de 220 fichas. Se valoran las cargas de 1 a 4 de menos a más requerimientos.

Guías de valoración funcional: Detallan los aspectos en los que nos podemos apoyar para valorar las diferentes patologías. A los médicos les puede servir de guía muy útil, por ejemplo en aquellas patologías menos frecuentes. Se puntúan de 1 a 4 en función de la gravedad.

Sistema de calificación: Unimos las dos mediciones anteriores y nos da una codificación en la que nos propone valorar el alta del paciente, continuar en situación de incapacidad temporal o valorar la posibilidad de una propuesta de incapacidad permanente.

Se trata de una herramienta muy potente, creada en el seno de la extinta Corporación Mutua, con la que se gana en objetividad. Ha sido validada científicamente por la Cátedra de Medicina del trabajo de la Universidad Miguel Hernández con resultado satisfactorio.

Novedades

Servicio de SMS

Cesma pone a disposición del preceptor de una prestación económica, el servicio de envío de un mensaje al móvil, informándole que se les ha hecho una transferencia bancaria. El texto incluye la siguiente información: importe

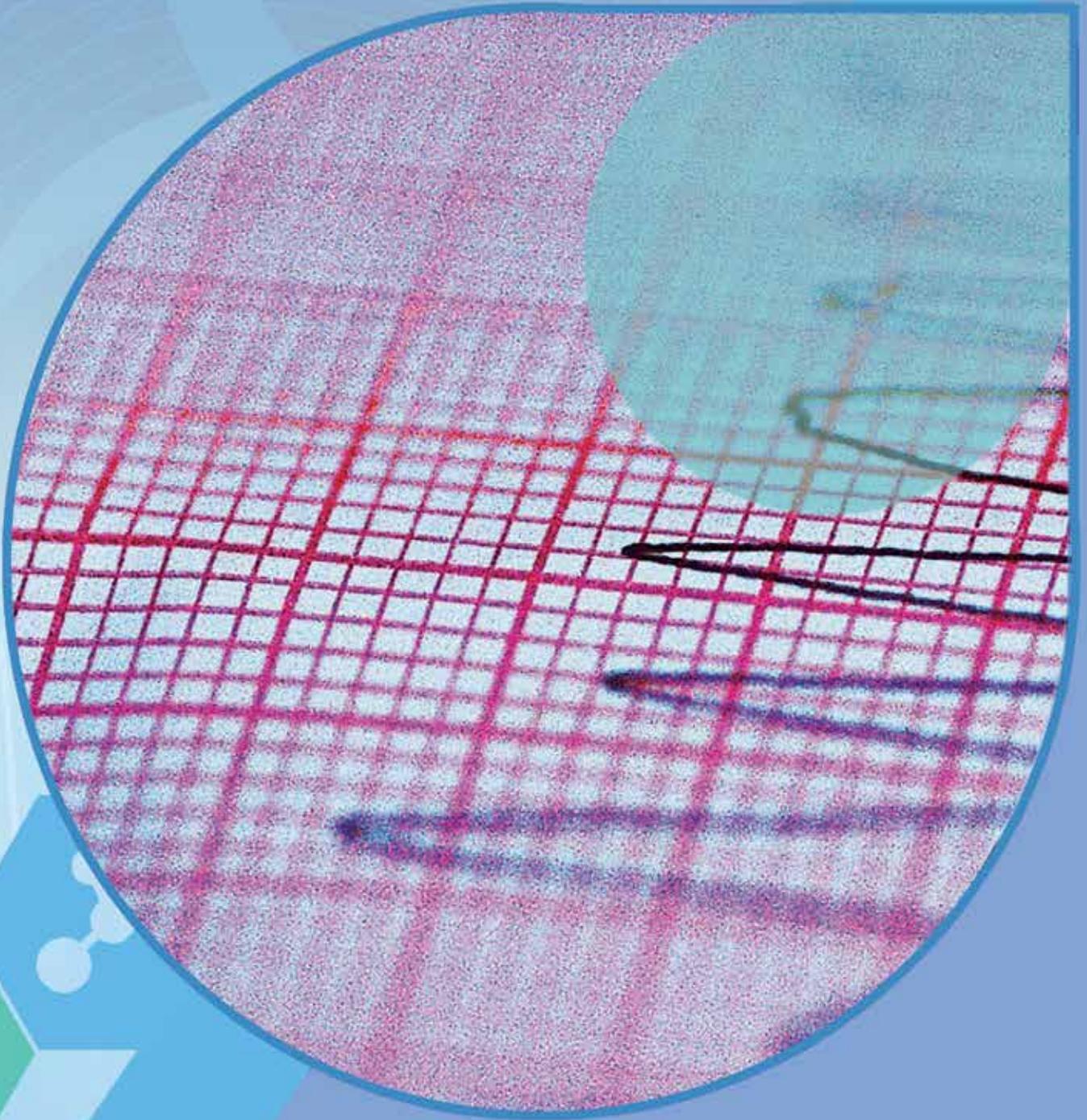


transferido, inicio y final de su cuenta corriente, periodo y el nº de días que se abonan, y por último el teléfono de contacto del tramitador de Cesma.

Servicio de Teletraducción

Cesma tiene disponible un nuevo servicio de traducción a través del teléfono para poder atender a los trabajadores que acudan a nuestras instalaciones con dificultades en el uso del idioma español.





Desempeño Economico

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Resultados generales

(Indicadores GRI G4.9,G4-EC1, G4-EC8, G4-SO1,G4-PR4) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta en el ejercicio correspondiente al 2017 presenta los siguientes resultados en su balance económico con arreglo al valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos económico.

EJERCICIO 2017			
VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
INGRESOS GESTIÓN ORDINARIA	69.393.346,23	214.012,57	69.607.358,80
INGRESOS OPERACIONES FINANCIERAS	17.306,00	0	17.306,00
INGRESOS POR RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	7.445.968,49	0	7.445.968,49
INGRESOS POR VARIACIÓN POR RESULTADOS POSITIVOS EJERCICIOS ANTERIORES	-754.657,45	0,00	-754.657,45
INGRESOS TOTALES	76.101.963,27	214.012,57	76.315.975,84
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
PRESTACIONES SOCIALES	28.190.650,10	0	28.190.650,10
GASTOS PERSONAL	8.203.953,22	0	8.203.953,22
TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	9.765.069,48	0	9.765.069,48
CCRA INVALIDOS Y FALLECIDOS	5.004.817,41	0	5.004.817,41
APROVISIONAMIENTOS	2.765.409,95	0	2.765.409,95
IMPUESTOS	55.030,31	10.891,79	65.922,10
OTROS GASTOS	15.654.982,81	80.208,45	15.735.191,26
AMORTIZACIONES	492.820,20	6.562,71	499.382,91
OTRAS INVERSIONES	-304.327,51	28495,07	-275.832,44
GASTOS TOTALES	69.828.405,97	126.158,02	69.954.563,99
VALOR ECONÓMICO FINAL	SEGURIDAD SOCIAL	PATRIMONIO PRIVATIVO	INTEGRADO
INGRESOS-GASTOS	6.273.557,30	87.854,55	6.361.411,85

Del resultado económico final de ingresos y gastos del patrimonio de la Seguridad Social Se realiza un ingreso por exceso de excedente a la Tesorería de la Seguridad Social, al Fondo de Prevención y Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) por un importe de 3.990.517,52 €.

Por lo tanto el resultado final de ingresos y gastos de Cesma es de 6.361.411,85 €.

Importes en €



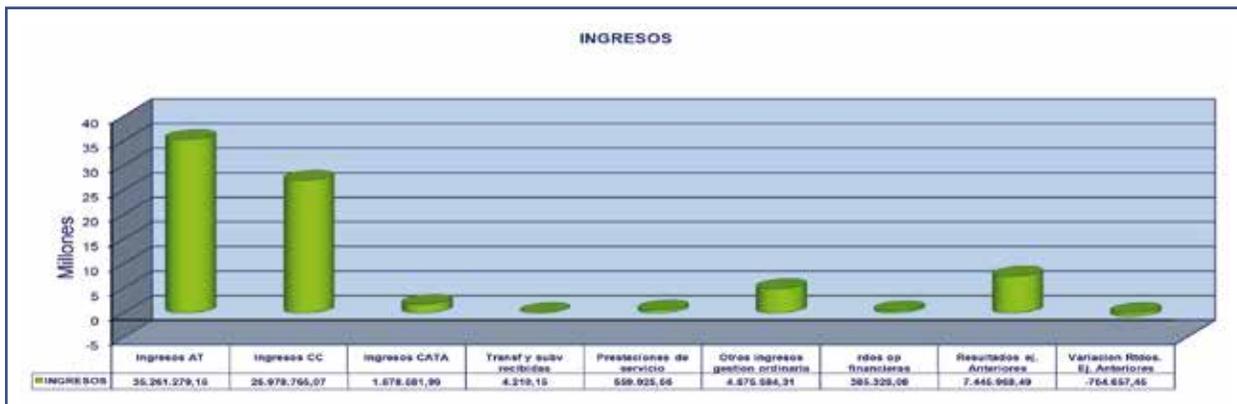
Cuentas de Resultados y Balances

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Análisis de resultados económicos

(Indicadores GRI 2.8, 2.9,G4-EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

El resultado económico de 2017, ha supuesto la obtención de superávit en las tres contingencias que gestionamos, Contingencias Profesionales, Contingencias Comunes y Cese de actividad de trabajadores autónomos.



- La actividad económica durante el año 2.017 mantuvo la tendencia de crecimiento. Ello tuvo un efecto inmediato en la actividad propia de la Mutua que produjo un crecimiento de la recaudación de cuotas del 9,62%.
- La morosidad se mantuvo elevada de manera significativa. Los cobros por vía Ejecutiva, crecieron moderadamente. Es importante resaltar el enorme impacto de las anulaciones de cuotas por impago de las empresas, que ha supuesto para el año 2.017 el 12,92 % de las cuotas devengadas. La evolución temporal de este indicador ha mejorado sensiblemente desde que acabó la crisis, habiéndose reducido respecto al obtenido en 2016.
- El gasto por la prestación de Incapacidad Temporal de Accidentes de Trabajo, se incrementó durante al año 2.017, como consecuencia de la mayor afiliación, sin embargo se produjo un leve descenso en la duración media de los procesos, sin olvidar el esfuerzo de control y racionalización del gasto que se ha realizado. Es de destacar que este gasto ha disminuido en términos relativos, con relación al volumen de cuotas recaudadas, que ha pasado del 12,14 % al 11,54 %. En relación a las cuotas devengadas el índice se ha situado en el 11,30 %.

- Los gastos de Capitales Coste de Rentas y su provisión disminuyeron respecto al año anterior, una vez asumido el efecto de la aplicación a partir de 1 de enero de 2007 de la nueva tarifa aplicable al cálculo de dichos capitales. También es importante resaltar la puesta en marcha del grupo de EVI interno, dedicado al análisis y valoración de aquellos accidentes susceptibles de generar una capitalización. Ello puede mejorar, en el futuro más próximo, la eficiencia de la Mutua en el resultado de la contingencia de Accidentes de Trabajo. Durante el año 2016, hemos acometido una profunda revisión en el procedimiento del EVI interno, denominado ahora Grupo de Apoyo a la IMS, que debe suponer una mejora significativa en la agilidad de las comunicaciones, en la gestión de los casos graves y en la mejor atención sanitaria a los accidentados.
- La evolución de los tipos de interés durante el año, se mantuvo en valores muy bajos, además debe tenerse en cuenta la obligación legal de invertir solo en títulos de Deuda Pública española. Todo ello ha producido una disminución de los ingresos financieros.
- La gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes de trabajadores por cuenta ajena, creció, debido al aumento de la afiliación y al aumento de la incorporación de trabajadores que ya estaban protegidos por la C.P. El resultado del indicador de Prestaciones sobre Cuotas se situó en el 100,45% lo que representa una tendencia negativa en su evolución temporal.
- La gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal por contingencias comunes de los trabajadores autónomos por cuenta propia, creció consecuencia de la incorporación de nuevos autónomos. El resultado del indicador de Prestaciones sobre Cuotas se situó en el 58,06% que supone una tendencia estable en su evolución temporal.

Es significativo e importante este cambio de tendencia en la gestión de las Contingencias Comunes en nuestra Mutua, habiendo pasado de un resultado económico negativo en el ejercicio 2009, a conseguir generar un resultado positivo en dicha contingencia. Debemos resaltar aquí la importancia que ha tenido en este cambio de tendencia, el hecho de la implicación en la gestión de esta contingencia, del grupo de proceso de Contingencia Común. Nuevamente es necesario invocar la necesidad de que por parte del Ministerio de Empleo y Seguridad Social se dicten las normas necesarias en los procedimientos de gestión, y en la normativa que la afecta, a fin de conseguir mejorar el rumbo de la gestión de Contingencia Comunes. También es necesario el incremento de la financiación de ésta contingencia, ante las pérdidas económicas del sector de mutuas, que está llevando a algunas de ellas, a una situación límite de reservas y tesorería.

- En cuanto el resultado del patrimonio privativo arroja un superávit de 73.310,85 €, que se aplicará a dotar las reservas de dicho patrimonio.

Respecto al año 2017, los estados financieros han sido auditados por la Intervención General de la Seguridad Social, habiéndose recibido a la hora de presentar esta Memoria, el informe definitivo, de la citada Intervención, respecto de los Estados Financieros que se someten a la aprobación de la Junta General. En este sentido, la Intervención General de la Seguridad Social ha emitido opinión favorable respecto a los estados financieros de la Mutua de Andalucía y de Ceuta a 31 de diciembre de 2017, tanto en la gestión del patrimonio de la Seguridad Social, como en la gestión del patrimonio histórico, en el sentido de que aquellos, presentan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y presupuestaria y de los resultados de la entidad, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con las normas y principios contables y presupuestarios que son de aplicación.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Gestión de la Seguridad Social. Cuenta de resultados

(Indicadores GRI G4-EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº CUENTAS		EJ 2017	EJ 2016
	1. Cotizaciones sociales	63.918.626,21	58.304.286,53
7200, 7210	a) Régimen general	13.989.482,21	12.441.317,74
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos	12.989.282,86	12.174.104,30
7202, 7212	c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	36.939.861,14	33.688.864,49
	2. Tranferencias y subvenciones recibidas	4.210,15	26.507,02
	a) Del ejercicio	4.210,15	26.507,02
751	a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	1.760,00	400,00
750	a.2) Tranferencias	2.450,15	26.107,02
752	a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
705, 740, 741	3. Prestaciones de servicios	559.925,56	429.184,18
780, 781, 782, 783	4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
	5. Otros ingresos de gestión ordinaria	4.875.584,31	6.030.559,05
776	a) Arrendamientos	0,00	0,00
775, 777	b) Otros ingresos	135.348,69	179.751,43
7970	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	1.492.314,44	1.649.306,88
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	3.247.921,18	4.201.500,74
795	6. Excesos de provisiones	35.000,00	20.000,00
	A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	69.393.346,23	64.810.536,78
	7. Prestaciones sociales	-28.190.650,10	-24.761.071,70
(630)	a) Pensiones	0,00	0,00
(631)	b) Incapacidad temporal	-24.920.961,50	-21.728.555,45
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-2.106.250,97	-1.823.980,35
(634)	d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-645.799,12	-676.218,81
(636)	f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos	-82.403,35	-95.766,13
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-80.984,77	-78.310,90
(639)	i) Otras prestaciones	-354.250,39	-358.240,06
	8. Gastos de personal	-8.203.953,22	-7.991.087,54
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados	-6.228.339,57	-6.072.228,45
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales	-1.975.613,65	-1.918.859,09
	9. Trasferencias y subvenciones concedidas	-14.769.886,89	-16.212.257,39
(650)	a) Tranferencias	-9.765.069,48	-8.763.857,50
(651)	b) Subvenciones	-5.004.817,41	-7.448.399,89
	10. Aprovisionamientos	-2.765.409,95	-2.516.623,63
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 61 ¹	a) Compras y consumos	-2.765.409,95	-2.516.623,63
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
	11. Otros gastos de gestión ordinaria	-15.710.013,12	-14.858.462,85
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-2.234.340,35	-2.176.751,22
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos	-55.030,31	-67.199,08
(676)	c) Otros	0,00	0,00
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-1.629.499,54	-1.668.717,54
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-8.259.371,38	-7.697.873,83
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-3.531.771,54	-3.247.921,18
(68)	12. Amortización del inmovilizado	-492.820,20	-476.143,50
	B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-70.132.733,48	-66.815.646,61

Importe en euros

Nº CUENTAS		EJ 2017	EJ 2016
	I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	-739.387,25	-2.005.109,83
	13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-26.015,65	-10.890,40
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799 770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674) 7531	a) Deterioro de valor	0,00	0,00
	b) Bajas y enajenaciones	-26.015,65	-10.890,40
	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
	14. Otras partidas no ordinarias	330.343,16	206.054,39
773, 778 (678)	a) Ingresos	335.343,16	241.054,39
	b) Gastos	-5.000,00	-35.000,00
	II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-435.059,74	-1.809.945,84
	15. Ingresos financieros	19.984,92	18.119,03
760 761, 762, 769 755, 756 (660), (662), (669) 784, 785, 786, 787	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	19.984,92	18.119,03
	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
	16. Gastos financieros	-2.678,92	-1.236,86
	17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
	18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
7640, (6640) 7641, (6641) 768, (668)	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
766, 7963, 7964, 7968, (666), (6963), (6964), (6968) 765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	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)	17.306,00	16.882,17
	IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-417.753,74	-1.793.063,67
	± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		
	VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	-417.753,74	-1.793.063,67
	VII RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	7.445.968,49	6.683.411,90
	VIII VARIACIÓN POR RESULTADOS POSITIVOS EJ. ANTERIORES	-754.657,45	-66.602,28
	IX RESULTADO GLOBAL	6.273.557,30	4.823.745,95

Importe en euros

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Gestión de la Seguridad Social. Balance a 31-12-2017

(Indicadores GRI G4-EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº CTAS.	ACTIVO	EJ. 2017	"REEXPRESADO EJ. 2016"
	A) Activo no corriente	14.884.145,82	15.087.639,54
	I. Inmovilizado intangible	352.869,36	419.059,44
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas	158.978,10	156.796,32
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	193.891,26	262.263,12
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
	II. Inmovilizado material	14.404.484,37	14.488.678,88
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos	1.896.788,52	1.896.788,52
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones	10.572.893,90	10.350.930,17
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material	1.922.478,52	2.016.074,29
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos	12.323,43	224.885,90
	III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
220, (2820), (2920)	1. Terrenos	0,00	0,00
221, (2821), (2921)	2. Construcciones	0,00	0,00
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
	IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
240, 243, 244, (2933), (2934)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
248, (2938)	4. Otras inversiones	0,00	0,00
	V. Inversiones financieras a largo plazo	10.491,60	39.034,22
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529,	2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	27.282,62
254, 256, 257, (297), (2983)	4. Otras inversiones financieras	10.491,60	11.751,60
258, 26			
2521, (2980)	VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	116.300,49	140.867,00
38, (398)	B) Activo corriente	25.750.644,06	29.412.020,77
	I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
30, (390)	II. Existencias	12.755,08	12.082,18
31, (391)	1. Productos farmacéuticos	12.755,08	12.082,18
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
	3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
	III. Deudores y otras cuentas a cobrar	19.992.211,04	26.090.680,12
4300, 431, 443, 448, (4900)	1. Deudores por operaciones de gestión	3.809.288,35	11.398.022,10
4301, 440, 441, 449, (4909),	2. Otras cuentas a cobrar	16.187.361,21	14.697.197,87
550, 555, 5580, 5582, 5584	3. Administraciones públicas	-4.438,52	-4.539,85
470, 471, 472	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
450, 455, 456			
	V. Inversiones financieras a corto plazo	117.575,09	76.878,45
540, (549), (596)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
4303, (4903), 541, 542,	2. Créditos y valores representativos de deuda	112.925,09	72.078,45
544, 546, 547, (597), (598)	4. Otras inversiones financieras	4.650,00	4.800,00
545, 548, 565, 566			
480, 567	VI. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
	VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	5.628.102,85	3.232.380,02
577	1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería	5.628.102,85	3.232.380,02
	TOTAL ACTIVO (A+B).....	40.634.789,88	44.499.660,31

Importe en euros

Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJ. 2017	"REEXPRESADO EJ. 2016"
	A) Patrimonio neto	34.109.590,27	38.057.194,72
10	I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
	II. Patrimonio generado	33.732.254,23	37.678.490,58
11	1. Reservas	21.667.665,86	20.372.402,52
120, 122	2. Resultados de ejercicios anteriores	12.482.342,11	18.944.747,18
129	3. Resultados de ejercicio	-417.753,74	-1.638.659,12
	III. Ajustes por cambios de valor	377.336,04	378.704,14
136	1. Inmovilizado no financiero	356.771,54	358.139,64
133	2. Activos financieros disponibles para la venta	20.564,50	20.564,50
130, 131, 132	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
	B) Pasivo no corriente	5.000,00	35.000,00
14	I. Provisiones a largo plazo	5.000,00	35.000,00
	II. Deudas a largo plazo	0,00	0,00
170, 177	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
171, 172, 173, 178, 18	4. Otras deudas	0,00	0,00
174	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
	C) Pasivo corriente	6.520.199,61	6.407.465,59
58	I. Provisiones a corto plazo	3.648.661,88	3.347.388,12
	II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
520, 527	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4003, 521, 522, 523,			
528, 560, 561	4. Otras deudas	0,00	0,00
524	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	2.871.537,73	3.060.077,47
4000, 401	1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
4001, 41, 550, 554,			
557, 5586, 559	2. Otras cuentas a pagar	2.542.063,78	2.785.311,80
475, 476, 477	3. Administraciones públicas	329.473,95	274.765,67
452, 456, 457	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
485, 568	V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	40.634.789,88	44.499.660,31

Importe en euros

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Gestión del Patrimonio Privativos. Cuenta de resultados

(Indicadores GRI G4-EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº CUENTAS		EJ 2015	EJ 20156
	1. Cotizaciones sociales	0,00	0,00
7200, 7210	a) Régimen general	0,00	0,00
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos	0,00	0,00
7202, 7212	c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0,00	0,00
	2. Tranferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
	a) Del ejercicio	0,00	0,00
751	a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
750	a.2) transferencias	0,00	0,00
752	a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
705, 740, 741	3. Prestaciones de servicios	0,00	0,00
780, 781, 782, 783	4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
	5. Otros ingresos de gestión ordinaria	214.012,57	173.812,62
776	a) Arrendamientos	170.293,64	159.332,95
775, 777	b) Otros ingresos	0,00	0,00
7970	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	43.718,93	14.479,67
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	0,00	0,00
795	6. Excesos de provisiones	0,00	0,00
	A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	214.012,57	173.812,62
	7. Prestaciones sociales	0,00	0,00
(630)	a) Pensiones	0,00	0,00
(631)	b) Incapacidad temporal	0,00	0,00
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	0,00	0,00
(634)	d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	0,00	0,00
(636)	f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos	0,00	0,00
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	0,00	0,00
(639)	i) Otras prestaciones	0,00	0,00
	8. Gastos de personal	0,00	0,00
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados	0,00	0,00
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales	0,00	0,00
	9. Trasferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
(650)	a) Transferencias	0,00	0,00
(651)	b) Subvenciones	0,00	0,00
	10. Aprovisionamientos	0,00	0,00
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 61 ¹	a) Compras y consumos	0,00	0,00
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
	11. Otros gastos de gestión ordinaria	-91.100,24	-92.951,77
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-62.137,91	-46.394,01
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos	-10.891,79	-20.636,47
(676)	c) Otros	0,00	0,00
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-18.070,54	-25.921,29
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	0,00	0,00
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	0,00	0,00
(68)	12. Amortización del inmovilizado	-6.562,71	-6.314,79
	B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-97.662,95	-99.266,56
	I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	116.349,62	74.546,06

Importe en euros

Nº CUENTAS		EJ 2017	EJ 2016
	13. "Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta"	0,00	0,00
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	a) Deterioro de valor	0,00	0,00
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674), 7531	b) Bajas y enajenaciones	0,00	0,00
	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
	14. Otras partidas no ordinarias	-28.495,07	-21.124,25
773, 778 (678)	a) Ingresos	0,00	75.268,26
	b) Gastos	-28.495,07	-96.392,51
	II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	87.854,55	53.421,81
	15. Ingresos financieros	0,00	0,00
760	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
761, 762, 769	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	0,00	0,00
755, 756	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
(660), (662), (669)	16. Gastos financieros	0,00	0,00
784, 785, 786, 787	17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
	18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
7640, (6640)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
7641, (6641)	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
768, (668)	19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
	20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	b) Otros	0,00	0,00
	III.-RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	0,00	0,00
	IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	87.854,55	53.421,81
(6616), (6617), (6618), 6619	21. Impuesto sobre beneficios	-14.543,70	0,00
	V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	73.310,85	53.421,81
	± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		0,00
	VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		53.421,81

Importe en euros

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Gestión del Patrimonio Privativo. Balance a 31-12-2017

(Indicadores GRI G4-EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Nº CTAS.	ACTIVO	EJ. 2017	"REEXPRESADO EJ. 2016"
	A) Activo no corriente	1.030.902,20	983.752,76
	I. Inmovilizado intangible	0,00	0,00
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
	II. Inmovilizado material	503.207,42	737.922,22
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos	270.341,74	554.686,56
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones	209.898,78	158.817,10
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material	22.966,90	24.418,56
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
	III. Inversiones inmobiliarias	527.439,87	245.575,63
220, (2820), (2920)	1. Terrenos	284.344,82	0,00
221, (2821), (2921)	2. Construcciones	243.095,05	245.575,63
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
	IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
240, 243, 244, (2933), (2934)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
249, (2939)	2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00	0,00
248, (2938)	4. Otras inversiones	0,00	0,00
	V. Inversiones financieras a largo plazo	254,91	254,91
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00
258, 26	4. Otras inversiones financieras	254,91	254,91
2521, (2980)	VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00	0,00
	B) Activo corriente	493.800,35	481.455,98
38, (398)	I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
	II. Existencias	0,00	0,00
30, (390)	1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00
31, (391)	2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
	III. Deudores y otras cuentas a cobrar	7.118,54	84.134,32
4300, 431, 443, 448, (4900)	1. Deudores por operaciones de gestión	-18.070,54	0,00
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2. Otras cuentas a cobrar	25.188,17	63.331,37
470, 471, 472, 473, 474	3. Administraciones públicas	0,91	20.802,95
450, 455, 456	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
	V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	0,00
540, (549), (596)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00
545, 548, 565, 566	4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
480, 567	VI. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
	VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	486.681,81	397.321,66
577	1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería	486.681,81	397.321,66
	TOTAL ACTIVO (A+B).....	1.524.702,55	1.465.208,74

Importe en euros

Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJ. 2017	"REEXPRESADO EJ. 2016"
	A) Patrimonio neto	1.501.814,53	1.428.503,68
10	I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
	II. Patrimonio generado	1.501.814,53	1.428.503,68
11	1. Reservas	1.570.170,51	1.516.748,70
120, 122	2. Resultados de ejercicios anteriores	-141.666,83	-141.666,83
129	3. Resultados de ejercicio	73.310,85	53.421,81
	III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
136	1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
133	2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
130, 131, 132, 137	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
	B) Pasivo no corriente	19.177,78	17.977,78
14	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
	II. Deudas a largo plazo	19.177,78	17.977,78
170, 177	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
171, 172, 173, 178, 18	4. Otras deudas	19.177,78	17.977,78
174	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
	C) Pasivo corriente	3.710,24	18.727,28
58	I. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
	II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
520, 527	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4003, 521, 522,			
523, 528, 560, 561	4. Otras deudas	0,00	0,00
524	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	3.710,24	18.727,28
4000, 401	1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
4001, 41, 550,			
554, 557, 5586, 559	2. Otras cuentas a pagar	1.433,25	1.104,69
475, 476, 477, 479	3. Administraciones públicas	2.276,99	17.622,59
452, 456, 457	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
485, 568	V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	1.524.702,55	1.465.208,74

Importe en euros

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Cartera de valores a 31-12-2017

(Indicadores GRI G4-EC1, G4-56, G4-SO1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

La Ley 35/14 de 26 de diciembre, por la que se modificó el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, estableció en su artículo setenta y cinco y setenta y cinco bis un nuevo régimen de las reservas de las Mutuas, que supuso la necesidad de adaptar las reservas anteriores a la Ley. Esta adaptación supuso una reducción muy importante de esas reservas que debieron transferirse a la Tesorería General de la Seguridad Social.

Para hacer frente a estas transferencias, la mutua tuvo que liquidar la totalidad de sus inversiones financieras, por lo que de facto, se ha producido una disminución importante del activo y pasivo de su balance.

Esta situación ha sido general para el sector, si bien en nuestro caso al ser una Mutua pequeña su impacto es más significativo.

Como consecuencia de todo ello esta mutua a 31/12/2016 y a 31/12/2017 no poseía inversiones financieras de ningún tipo.

Las operaciones realizadas para la venta de estos valores se realizó siguiendo las recomendaciones establecidas en el Código de Conducta de Inversiones financieras aprobado por la Comisión Nacional de Mercados de Valores, evitando aquellas operaciones tales como ventas de valores en corte, operaciones intradía, compra/venta de futuros y operaciones, etc..

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Cantidades abonadas por incapacidad permanente y muerte durante el ejercicio 2017

(Indicadores G4-EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

	CEUTA	CÁDIZ	MÁLAGA	SEVILLA	CÓRDOBA	HUELVA	GRANADA	JAEN	ALMERÍA	ACCIDENTES	TOTAL €
DIRECTAS											
AUXILIOS ECONÓMICOS											
cantidades pagadas	0,00	0,00	46,52	46,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		93,02
DESPLAZAMIENTOS											
cantidades pagadas	11.059,44	112.585,36	111.010,17	42.167,42	55.743,12	21.344,50	4.033,59	978,72	3.081,20		362.003,52
INDEMNIZACIONES Y ENTREGAS ÚNICAS											
INDEMNIZACIONES POR BAREMO											
cantidades pagadas	9.410,00	31.690,00	36.380,00	9.330,00	14.645,00	990,00	990,00	0,00	0,00		103.435,00
número de accidentados	6	21	20	7	8	1	1	0	0	64	
T.ALZADO MUERTE											
cantidades pagadas	0,00	0,00	5.443	10.254	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		15.697
número de accidentados	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	
INDEMNIZACIONES A TANTO ALZADO											
cantidades pagadas	78.638,40	8.087,28	40.589,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		127.314,96
número de accidentados	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	
TRANSFERIDAS											
INVALIDEZ PERMANENTE											
cantidades pagadas	333.299,06	1.709.726,13	1.222.232,42	955.089,40	-111.548,31	0,00	0,00	0,00	0,00		4.108.798,70
número de accidentados	3	15	13	11	6	0	0	0	0	48	
CAPITALES RENTA MUERTE											
cantidades pagadas	383.081,36	0,00	458.987,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		842.068,49
número de accidentados	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4	
SUMAS TOTALES	815.488,26	1.862.088,77	1.874.688,48	1.016.887,44	-41.160,19	22.334,50	5.023,59	978,72	3.081,20	121	5.559.410,77

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Cantidades pendientes de pago en reserva por incapacidad permanente y muerte durante el ejercicio 2017

(Indicadores GRI G4-EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

	CEUTA	CÁDIZ	MÁLAGA	SEVILLA	CÓRDOBA	HUELVA	GRANADA	JAEN	ALMERÍA	ACCIDENTES	TOTAL €
DIRECTAS											
BAREMOS											
cantidades pendientes de pago	540,00	610,00	26.975,00	4.530,00	4.730,00	1.000,00	0,00	0,00	990,00		39.375,00
número de accidentados	1	1	15	3	3	1	0	0	1	25	
SUBS.DEFUNCIÓN Y T.ALZADO MUERTE											
cantidades pendientes de pago	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
número de accidentados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
INDEMNIZACIÓN A TANTO ALZADO											
cantidades pendientes de pago	46.078	7.086,92	24.260,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		77.425,34
número de accidentados	1	1	5	0	0	0	0	0	0	7	
TRANSFERIDAS											
INVALIDEZ PERMANENTE											
cantidades pendientes de pago	109.694,94	1.430.128,76	706.199,16	292.665,72	43.333,27	23.572,38	207.340,29	0,00	22.632,54		2.835.567,06
número de accidentados	2	18	20	11	2	2	2	0	1	58	
CAPITAL RENTA MUERTE											
cantidades pendientes de pago	156.358,75	18.174,77	348.724,80	32.725,37	0,00	140.220,79	0,00	0,00	0,00		696.204,48
número de accidentados	2	1	6	1	0	1	0	0	0	11	
SUMAS TOTALES	312.671,29	1.456.000,45	1.106.159,78	329.921,09	48.063,27	164.793,17	207.340,29	0,00	23.622,54	101	3.648.571,88

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Cuenta de origen y aplicación de resultados

(Indicadores GRI G4-EC1,G4-EC8,G4-SO1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Como análisis significativo, la cuenta de Origen y Aplicación de Resultados recoge el origen por Contingencias y Patrimonio del resultado anual, así como la aplicación a las distintas reservas reglamentarias, esto nos da una visión clara del destino de los resultados anuales obtenidos.

En el año 2017 la gestión de Accidentes de Trabajo tuvo un excedente de - 407.276,22 € a lo que habría que incrementar el beneficio por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencia, por importe de 4.223.454,35 €. Todo ello hace un total de excedente por Contingencia Profesional de 3.816.178,13 €.

En el año 2017 la gestión de Contingencias Comunes tuvo un excedente de -1.079.178,93 € a lo que hay que añadir el beneficio por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencia, por importe de 2.346.035 €. Todo ello hace un total de excedentes por Contingencias Comunes de 1.266.856,07 €.

Durante el año 2017 la gestión de cese de actividad de trabajadores autónomos tuvo un excedente de 1.068.701,41 € a lo que hay que añadir el excedente por resultados de años anteriores, provenientes de diferencias en la provisión para insolvencias, por importe de 121.821,69 €. Todo ello hace un total de excedente de 1.190.523,10 €.

Durante el año 2017, la recaudación de cuotas por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, disminuyó respecto a las cuotas cobradas en 2016. Al estar dotada la reserva de estabilización de esta contingencia al máximo legal permitido en la Ley, se hace necesaria desdotar esta reserva para situarla de nuevo en el tope máximo establecido como porcentaje de las cuotas recaudadas. Esta desdotación supone un importe de 17.422,88 €.

Durante el año 2017 la gestión del Patrimonio Privativo de la Mutua tuvo un excedente de 73.310,85 €.

La aplicación de Resultados de las Mutuas está regulada por el Artículo 75, de la Ley 35/2014 de 26 de diciembre (BOE de fecha 29/12/2014).

El excedente obtenido en la gestión de la Contingencia Profesional por importe de 3.816.178,13 € se destina a dotar la Reserva de Estabilización por Contingencia Profesional por importe de 1.280.938,26 € hasta alcanzar el máximo legal del 45 % de las cuotas percibidas por A.T. A dotar la reserva de asistencia social por importe de 253.523,99 €. A dotar la reserva complementaria de contingencia profesional por importe de 253.523,99 € y a dotar el fondo de Prevención y Rehabilitación situado en el Banco de España por importe de 2.028.191,90 €

El excedente obtenido en la gestión de la Contingencia Común, por importe de 1.266.856,07 € se destina a dotar la reserva de estabilización por Contingencias Comunes por importe de 512.476,43 € hasta alcanzar el máximo legal permitido, y el resto, por importe de 754.379,64 €, a dotar el Fondo de Reserva Especial, situado en el Banco de España, agregándose al Fondo de Pensiones establecido por el Gobierno como garantía del sistema de Pensiones Públicas.

El excedente obtenido en la gestión del cese de actividad de Trabajadores Autónomos, por importe de 1.190.523,10 €, al que hay que añadir la desdotación por exceso de reserva por importe de 17.422,88 €, se destina a dotar la reserva por CATA en Tesorería General de la Seguridad Social, situada en el Banco de España, por importe de 1.207.945,98 €.

El excedente obtenido en la Gestión del Patrimonio Privativo, por importe de 73.310,85 €, se dedica en su totalidad a dotar el Fondo Patrimonial.

EJERCICIO 2.017

RESULTADOS SEGÚN SU ORIGEN SEG. SOCIAL €

RESULTADO GESTIÓN DE LAS CONTINGENCIAS PROFESIONALES	3.816.178,13
RESULTADO GESTIÓN DE LAS CONTINGENCIAS COMUNES	1.266.856,07
RESULTADO GESTIÓN CESE ACTIVIDAD TRABAJADORES AUTONOMOS	1.190.523,10

TOTAL EXCEDENTE GCIÓN SEG.SOCIAL	6.273.557,30
---	---------------------

APLICACIÓN RESERVAS €

RESERVA DE ESTABILIZACIÓN CP	
RESERVA DE ESTABILIZACIÓN CC	
RESERVA DE ESTABILIZACIÓN CATA	17.422,88

TOTAL APLICACIÓN RESERVAS	17.422,88
----------------------------------	------------------

RESULTADOS PATRIMONIO PRIVATIVO €

GESTIÓN PATRIMONIO PRIVATIVO	73.310,85
------------------------------	-----------

TOTAL AHORRO PATRIM.PRIVATIVO	73.310,85
--------------------------------------	------------------

TOTAL RESULTADO	6.364.291,03
------------------------	---------------------

APLICACIÓN DEL RESULTADO €

RESERVA DE ESTABILIZACIÓN POR CP	1.280.938,26
RESERVA POR CATA	0,00
RESERVA DE ESTABILIZACIÓN POR CC.CC.	512.476,43

EXCESO DE EXCEDENTES FONDO DE PREVENCIÓN	2.028.191,90
RESERVA DE ASISTENCIA SOCIAL	253.523,99
RESERVAS COMPLEMENTARIAS	253.523,99
EXCESO DE EXCEDENTES FONDO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	754.379,64
RESERVA POR CATA EN TGSS	1.207.945,98

FONDO PATRIMONIAL	73.310,85
-------------------	-----------

TOTAL APLICACIONES	6.364.291,03
---------------------------	---------------------

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Evolución histórica de resultados económicos

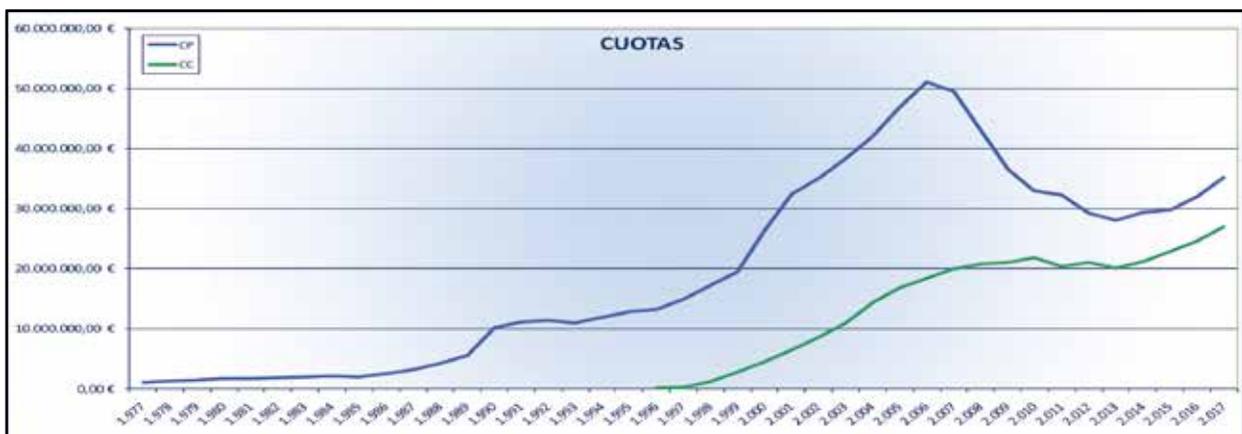
(Indicadores GRI G4-EC1) (Principio Pacto Mundial nº 8)

Los resultados económicos desde 1977 hasta 2017 han experimentado una evolución variable tendente al crecimiento continuado, produciéndose un punto de inflexión en el 2007 con un resultado positivo de 9.492.382,24 €, para luego empezar a experimentar un descenso en el crecimiento durante los siguientes años.



Este punto de inflexión en el crecimiento de Mutua de Andalucía y de Ceuta es debido en gran medida a la crisis de los últimos años y su impacto en las empresas y trabajadores asociados, así como la disminución continuada de las tarifas de accidentes en los últimos ejercicios.

Tras el esfuerzo significativo de mejoras en la gestión, así como el inevitable ajuste a la disminución del tamaño de la Mutua, por efecto de la crisis económica, a partir del año 2011 hemos conseguido volver a la senda de generación de excedentes en todas las contingencias.



En el ejercicio 2017 se ha producido un suave incremento de afiliación de empresas y trabajadores en Accidentes de Trabajo, y hemos incrementado la afiliación en Contingencia Común, tanto de autónomos como de cuenta ajena. Habiéndose conseguido estabilizar la pérdida de cuotas desde el comienzo de la crisis económica. Esta situación de suave incremento, se mantiene durante el primer semestre de 2018.





Desempeño Eficiencia

Gestion de Servicio a Empresas y Trabajadores

DESEMPEÑO EFICIENCIA

Afiliación

(Indicadores GRI G4-EC7,G4-SO1)

Mutua de Andalucía y de Ceuta cierra el ejercicio 2017 con más de 22.200 empresas asociadas y una población protegida por encima de los 83.000 trabajadores por cuenta ajena, de los cuales, sobre el 80%, también tiene cubierta la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencia común.

El número de trabajadores autónomos adheridos se acerca a los 33.300 de los cuales el 21,5% tiene cubiertas las contingencias profesionales con la Mutua, el mismo porcentaje que el ejercicio anterior.

Desde el año 2015 los trabajadores autónomos pueden contratar por separado la cobertura por las Contingencias profesionales y por el Cese de actividad. Esto ha provocado que el comportamiento de ambas contingencias sea muy diferente. Mientras en las contingencias profesionales apenas ha variado el porcentaje de autónomos, en el Cese de actividad ha caído por encima de un 8%. En Contingencias comunes la principal para la mayoría de los trabajadores autónomos- han aumentado el número de trabajadores adheridos a la mutua casi un 2% respecto a 2016.

En Cesma, la afiliación de empresas en 2017 ha mantenido en la Contingencia profesional y ha aumentado casi un 1 % en la Contingencia común. La afiliación de los trabajadores ha aumentado un 5,6 % en Contingencia profesional y sobre un 6,4 % en Contingencia Común.”

AFILIACIÓN CONTINGENCIA PROFESIONAL

DELEGACIONES	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
ALGECIRAS	2.227	10.002	1.253
ALMERÍA	554	1.430	412
CÁDIZ	628	2.265	223
CEUTA	1.949	9.875	351
CÓRDOBA	1.496	5.419	377
DOS HERMANAS	129	832	19
EL PUERTO SANTA MARÍA	635	1.940	148
GRANADA	630	1.908	229
HUELVA	790	3.642	374
JAÉN	89	405	31
JEREZ DE LA FRONTERA	594	2.227	229
MÁLAGA	8.682	29.219	2.447
MARBELLA	2.309	7.201	603
SEVILLA	1.521	6.816	458
TOTAL	22.233	83.181	7.154

COMPARATIVA	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
2017	22.233	83.181	7.154
2016	22.224	78.762	7.138
VARIACIÓN	+ 0,04 %	+ 5,61 %	+ 0.22 %

AFILIACIÓN CONTINGENCIA COMÚN

DELEGACIONES	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
ALGECIRAS	2.081	8.687	3.572
ALMERÍA	409	1.086	992
CÁDIZ	445	1.672	830
CEUTA	1.687	6.829	2.093
CÓRDOBA	1.095	4.008	2.469
DOS HERMANAS	92	569	177
EL PUERTO SANTA MARÍA	384	1317	950
GRANADA	368	1143	1.218
HUELVA	459	2.591	1.516
JAÉN	76	333	152
JEREZ DE LA FRONTERA	492	1.998	1.090
MÁLAGA	6.806	24.103	13.255
MARBELLA	1.985	6.535	2.710
SEVILLA	1.158	5.655	2.266
TOTAL	17.537	66.526	33.290

COMPARATIVA	EMPRESAS	TRABAJADORES	AUTÓNOMOS
2017	17.537	66.526	33.290
2016	17.412	62.533	32.776
VARIACIÓN	0,72%	6,39%	1,57%

CESE ACTIVIDAD AUTÓNOMOS

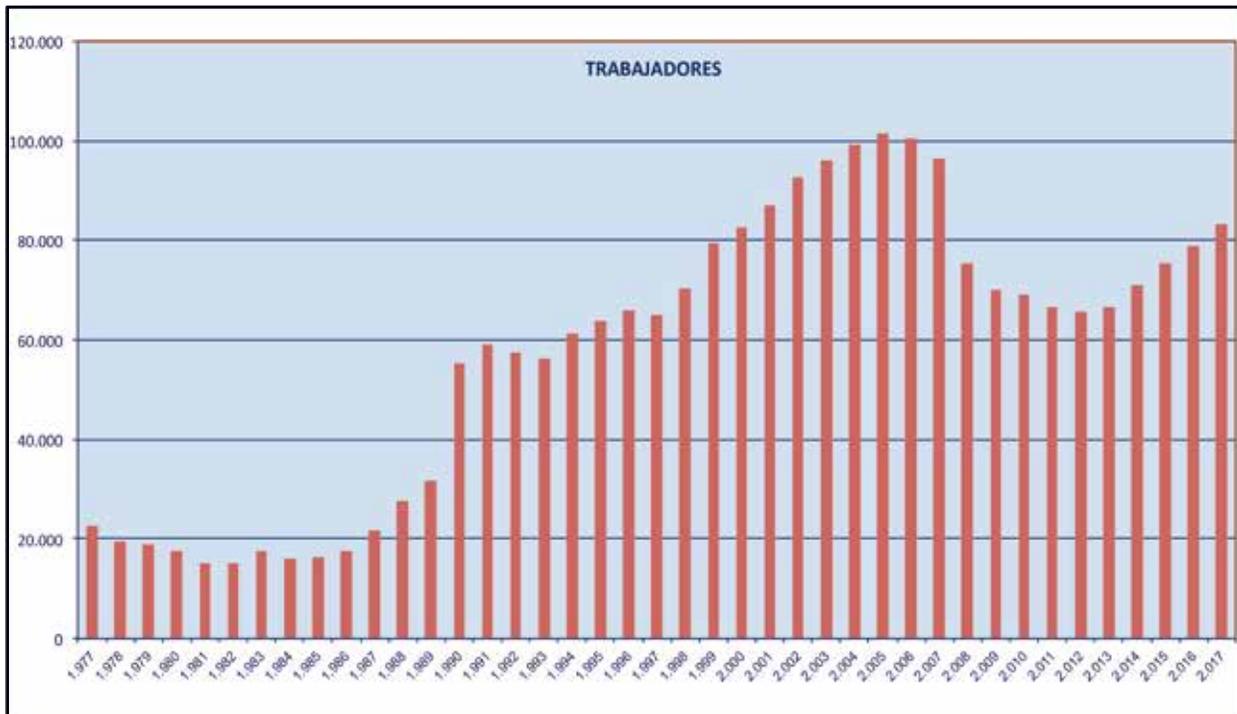
DELEGACIONES	EMPRESAS	COMPARATIVA	CESE ACTIVIDAD AUTÓNOMOS
ALGECIRAS	895		
ALMERÍA	198	2017	5.484
CÁDIZ	186	2016	6.012
CEUTA	308	VARIACIÓN	- 8,78 %
CÓRDOBA	299		
DOS HERMANAS	18		
EL PUERTO SANTA MARÍA	118		
GRANADA	157		
HUELVA	273		
JAÉN	29		
JEREZ DE LA FRONTERA	163		
MÁLAGA	2.019		
MARBELLA	455		
SEVILLA	366		
TOTAL	5.484		

DESEMPEÑO EFICIENCIA

Evolución histórica de empresas

(Indicadores GRI G4-EC7, G4-SO1)

Presentamos la evolución histórica desde el año 1977 del número de empresas y trabajadores con los que ha contado Mutua de Andalucía y de Ceuta con el transcurso de los años.





Servicios Asistenciales

Accidentes y estado de los procesos

DESEMPEÑO EFICIENCIA

Servicios asistenciales y prestaciones

(Indicadores GRI G4-EC7, G4-SO1)

Durante el año 2017 Mutua de Andalucía y de Ceuta asistió un total de 6.572 pacientes en la contingencia derivada del accidente de trabajo y la enfermedad profesional tanto a trabajadores por cuenta ajena como a trabajadores autónomos, con un importe total de 10.645.954,67 € correspondiente a prestaciones sanitarias por recuperación y rehabilitación y a prestaciones económicas.

PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL DE TRABAJADORES POR CUENTA AJENA 2017

	CON BAJA	SIN BAJA	ENF. PROFESIONAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
Nº TRABAJADORES/AS ACCIDENTADOS	3.675	2.574	19	6.268	522	4,44
NÚMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS			127.510	PROCESO CON JORNADAS PERDIDAS EN EL AÑO		
NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES PROTEGIDOS			83.181	3.972		
NÚMERO TOTAL DE EMPRESAS ASOCIADAS			22.233			

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	MEDIA POR ACCIDENTADO/A
PRESTACIONES POR RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN	6.440.286,92	1.621,42
PRESTACIONES ECONÓMICAS	3.830.598,46	964,40
TOTAL	10.270.885,38	2.585,83

PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2017

	CON BAJA	SIN BAJA	ENF. PROFESIONAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
Nº TRABAJADORES/AS ACCIDENTADOS	140	164	0	304	25	1,96
NUMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS			4.903	PROCESO CON JORNADAS PERDIDAS EN EL AÑO		
NUMERO TOTAL DE AUTÓNOMOS PROTEGIDOS			7.154	140		

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	MEDIA POR ACCIDENTADO/A
PRESTACIONES POR RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN	254.931,90 €	1.820,94 €
PRESTACIONES ECONÓMICAS	120.137,39 €	858,12 €
TOTAL	375.069,29 €	2.679,08 €

Con respecto a la contingencia derivada de la incapacidad temporal por contingencia común durante el año 2017 Mutua de Andalucía y de Ceuta asistió un total de 17.010 pacientes, siendo el importe total de prestaciones económicas abonadas de 23.686.048,52 €.

PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE LAS CONTINGENCIAS COMUNES DE TRABAJADORES POR CUENTA AJENA 2017

	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
N.º PROCESOS	13.510	1.126	20,31

NUMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS	444.378	PROCESO CON JORNADAS PERDIDAS EN EL AÑO
NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES PROTEGIDOS	66.526	
NUMERO TOTAL DE EMPRESAS ASOCIADAS	17.537	

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	POR PROCESO
PRESTACIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	2.345.173,59 €	357,55 €
PRESTACIONES ECONÓMICAS	13.415.918,59 €	2.045,42 €
TOTAL	15.761.092,18 €	2.402,98 €

PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE I.T. DERIVADA DE LAS CONTINGENCIAS COMUNES DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2017

	TOTAL	MEDIA MENSUAL	ÍNDICE DE INCIDENCIA
N.º PROCESOS	3.500	292	10,51

NUMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS	295.569	PROCESO CON JORNADAS PERDIDAS EN EL AÑO
NUMERO TOTAL DE AUTÓNOMOS PROTEGIDOS	33.290	

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	POR PROCESO
PRESTACIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	602.017,08 €	148,39 €
PRESTACIONES ECONÓMICAS	7.322.939,26 €	1.805,01 €
TOTAL	7.924.956,34 €	1.953,41 €

En la contingencia de riesgo durante el embarazo y la lactancia durante el año 2017 Mutua de Andalucía y de Ceuta se reconocieron 683 nuevas solicitudes en 2017, permaneciendo activas en el año un total de 789 procesos, 106 procesos pertenecientes a años anteriores mas los 683 nuevos procesos, siendo el importe total en prestaciones económicas de 2.013.840,35 €.

PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA DE RIESGO DURANTE EL PERIODO DE EMBARAZO Y LACTANCIA NATURAL 2017

	TOTAL	MEDIA MENSUAL
Nº PROCESOS RECONOCIDOS	683	56,92
NUMERO TOTAL DE JORNADAS PERDIDAS	55.637	

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	Nº PROCESOS QUE GENERARON PRESTACIONES*	MEDIA POR PROCESO
PRESTACIONES ECONÓMICAS	2.013.840,35 €	789	2.552,40 €

*Se incluyen los procesos del año 2017 más los acumulados de años anteriores

En la contingencia de prestación económica de cese de actividad de los trabajadores autónomos se reconocieron se reconocieron 31 nuevas solicitudes en 2017, permaneciendo activas en el año un total de 52 procesos, 21 procesos pertenecientes a años anteriores mas los 31 nuevos procesos, siendo el importe total en prestaciones económicas de 219.027,15 €.

PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA PRESTACIÓN ECONÓMICA POR CESE DE ACTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS 2017

	TOTAL	MEDIA MENSUAL
Nº PROCESOS RECONOCIDOS	31	2,58

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	Nº PROCESOS QUE GENERARON PRESTACIONES*	MEDIA POR PROCESO
PRESTACIONES ECONÓMICAS	219.027,15 €	52	4.212,06 €

*Se incluyen los procesos del año 2017 más los acumulados de años anteriores

Y por otro lado en la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave se reconocieron 6 nuevas solicitudes en 2017, permaneciendo activas en el año un total de 14 procesos, 8 procesos pertenecientes a años anteriores seis nuevos procesos, con un importe total en prestaciones económicas de 92.410,62 €.

PROCESOS PRODUCIDOS EN LA CONTINGENCIA PRESTACIÓN ECONÓMICA POR CUIDADO DE MENORES AFECTADOS POR CÁNCER U OTRA ENFERMEDAD GRAVE 2016

	TOTAL	MEDIA MENSUAL
Nº PROCESOS RECONOCIDOS	6	0,50

IMPORTES PRESTACIONES	TOTAL	Nº PROCESOS QUE GENERARON PRESTACIONES*	MEDIA POR PROCESO
PRESTACIONES ECONÓMICAS	92.410,62 €	14	6.600,76 €

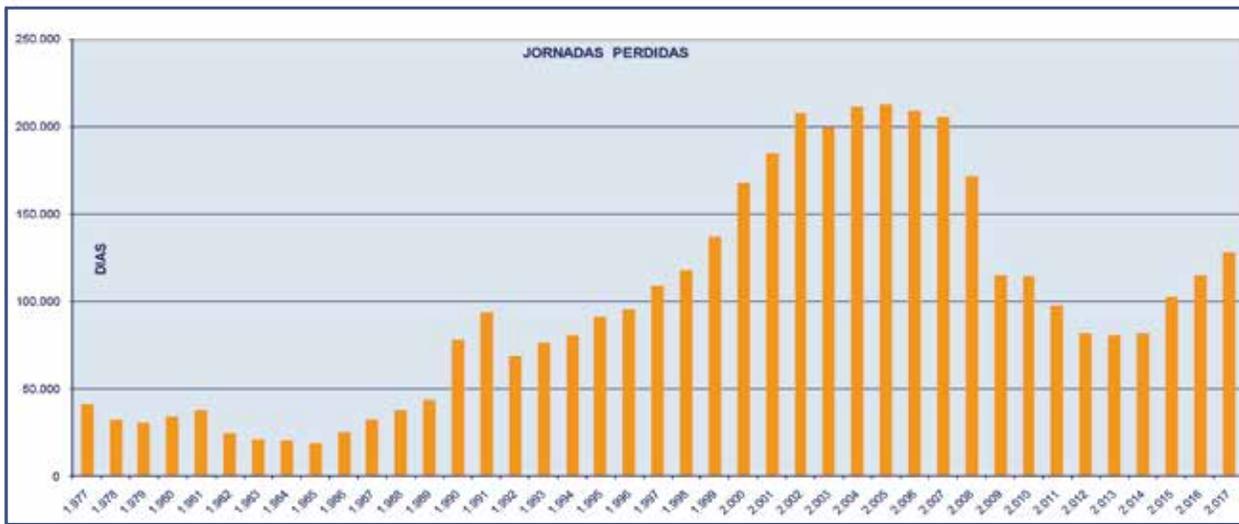
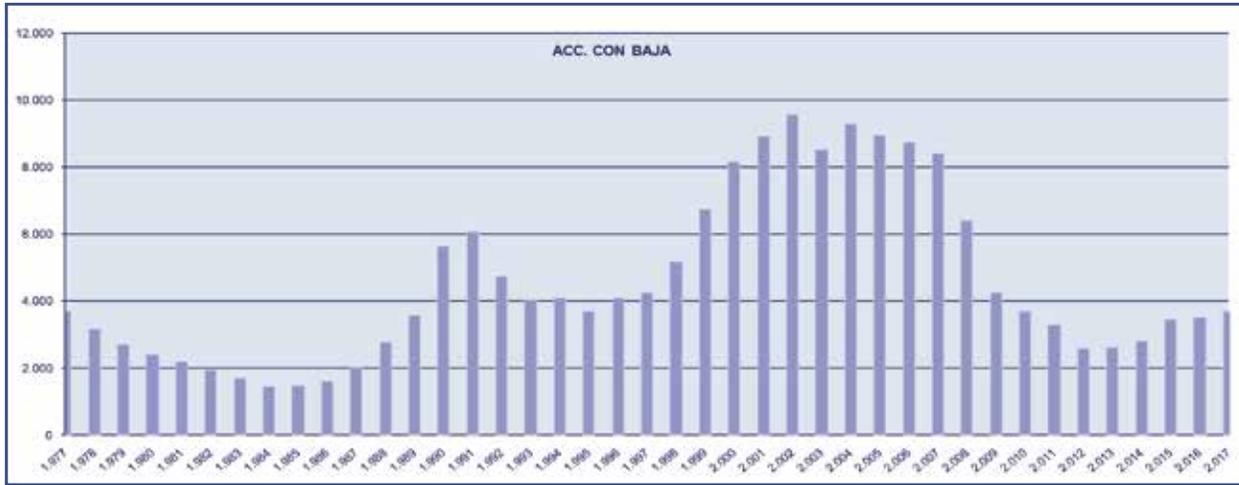
*Se incluyen los procesos del año 2017 más los acumulados de años anteriores

DESEMPEÑO EFICIENCIA

Evolución histórica de los accidentes

(Indicadores GRI G4-EC7, G4-SO1)

AÑOS	ASEGURADOS	ACCIDENTADOS	PROCENTAJE ACCIDENTADOS %	ACC. SIN BAJA	ACC. INCAPACIDAD TEMPORAL	BAREMO	PARCIALES	PERMANENTE TOTAL Y ABOLUTA	MUERTE
1.992	57.500	4.815	8,37	939	3.787	38	12	29	10
1.993	56.360	4.116	7,30	937	3.093	43	12	28	3
1.994	61.287	4.179	6,82	899	3.187	33	12	40	8
1.995	63.779	4.987	7,82	1.208	3.687	41	8	33	10
1.996	66.011	5.984	9,07	1.800	4.083	49	16	30	6
1.997	65.180	6.854	10,52	2.519	4.235	52	7	34	7
1.998	70.270	8.541	12,15	3.389	5.048	65	6	26	7
1.999	79.569	11.174	14,04	4.424	6.587	84	17	50	12
2.000	82.505	13.551	16,42	5.388	8.055	55	18	30	5
2.001	87.056	15.322	17,60	6.394	8.794	64	24	37	9
2.002	92.777	16.422	17,70	6.857	9.375	91	13	66	20
2.003	96.094	15.070	15,68	6.536	8.355	72	6	87	14
2.004	99.371	15.353	15,45	6.054	9.132	75	13	65	14
2.005	101.337	14.658	14,46	5.706	8.768	87	26	61	10
2.006	100.350	14.171	14,12	5.447	8.498	76	28	112	10
2.007	96.482	13.083	13,56	4.696	8.175	79	23	104	6
2.008	75.489	10.681	14,15	4.285	6.207	93	17	66	13
2.009	69.960	7.360	10,52	3.110	4.076	85	27	54	8
2.010	69.032	6.414	9,29	2.729	3.536	75	16	49	9
2.011	66.546	5.698	8,56	2.523	3.053	57	21	38	6
2.012	65.802	4.646	7,06	2.209	2.306	50	8	62	11
2.013	66.634	4.724	7,09	2.232	2.366	40	7	74	5
2.014	70.986	4.944	6,96	2.135	2.723	30	3	51	2
2.015	75.248	5.856	7,78	2.389	3.390	41	11	22	3
2.016	78.762	6.399	8,12	2.660	3.623	67	12	36	1
2.017	83.181	6.268	7,54	2.574	3.575	64	3	48	4





Prevención de Riesgos Laborales

DESEMPEÑO EFICIENCIA

Prevención de riesgos laborales

(Indicadores GRI G4-EC7, G4-SO1)

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Mutua de Andalucía y de Ceuta (Cesma), ha ido adaptándose a la evolución de la normativa en materia de Seguridad y Salud y a las necesidades de sus empresas asociadas y autónomos adheridos, manteniendo el objetivo de prestar un servicio de calidad a sus asegurados.

Siguiendo con el espíritu de innovación, nuestro Departamento de Prevención se ha especializado en actuaciones preventivas gratuitas, dentro de las coberturas de las contingencias del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional, frente a las actuaciones preventivas que realizan los servicios de prevención ajenos privados, sin entrar en el campo que realizan los mismos y que son todas aquellas obligaciones que los empresarios deben cumplir a través de alguna de las modalidades de organización preventiva en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) y su reforma (Ley 54/2003) y no eximirán en ningún caso del cumplimiento de dichas obligaciones.

Contamos con un grupo de profesionales con un alto grado de cualificación en materia de Prevención de Riesgos laborales y multidisciplinar en las áreas de la Seguridad Industrial, la Higiene Profesional y la Ergonomía y Psicología Aplicada.

CESMA viene desarrollando, desde hace muchos años, de forma continuada, actividades preventivas, dirigidas a todas las empresas asociadas, trabajadores protegidos y autónomos adheridos con el objetivo de: reducir la siniestralidad laboral, promover la integración de la prevención en la gestión profesional de la empresa y aumentar la cultura de la prevención a través de acciones encaminadas a tal fin.

Las actividades que ha llevado a cabo durante el año 2017 nuestro Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, han sido las siguientes:

- Realización de Planes de Choque (Proyecto PRESS, SINEM, etc.) en empresas que por su situación de siniestralidad pudieran estar interesadas, en aras a la reducción de los accidentes de trabajo en la misma.
- Visitas a las empresas asociadas, para el análisis de las causas de la siniestralidad, informando o asesorando a la empresa sobre las medidas preventivas que conviene adoptar para reducir el número de accidentes de trabajo.
- Visitas de asesoramiento y apoyo para la implantación de un modelo de organización preventiva en la empresa, tal y como dispone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/95.
- Colaboración con el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en las diferentes campañas, Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, que realizan con el objeto de que estas actuaciones alcancen al mayor número de empresas, trabajadores y autónomos asociados a la mutua.
- Estudios de siniestralidad, indicando las causas y factores que hayan incidido en la generación de los accidentes, así como el estudio de los costes que le han generado a la empresa los accidentes ocurridos.
- Estudios de análisis de las causas y factores que hayan incidido en la generación de incidentes.

- Asesoramientos preventivos e información continuada por medio telefónico, fax, e-mail, atención personalizada en el departamento de prevención de la Mutua, Visita a la Empresa, etc.
- Asesoramiento a empresas asociadas de hasta 25 trabajadores/as y a autónomos/as adheridos para la utilización del servicio prevencion10.es

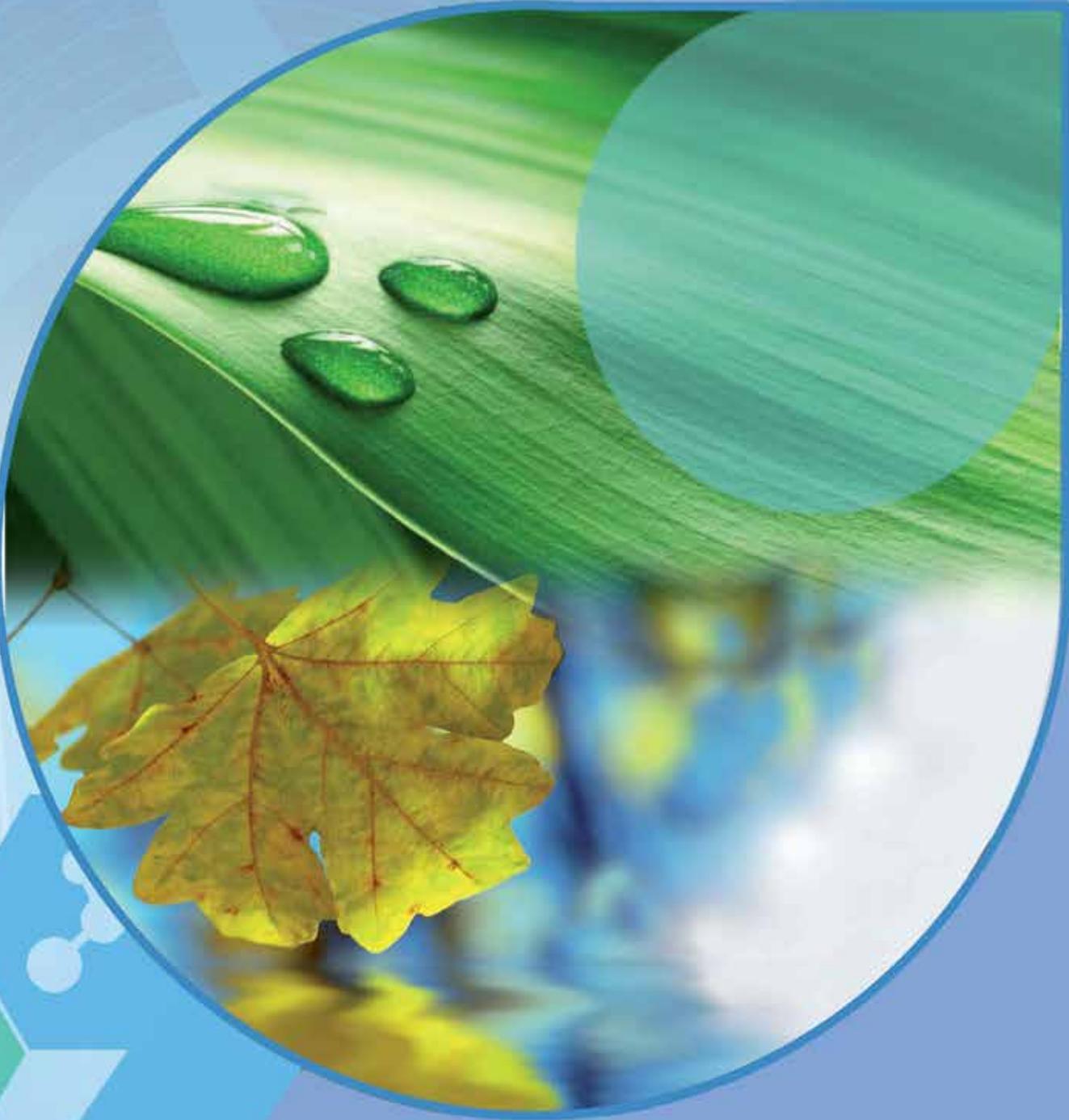
Durante el 2017 Mutua de Andalucía y de Ceuta realizó un total de 1.284 actividades que se resumen en el siguiente cuadro:

Actividad	Algeciras	Cádiz	Córdoba	Sevilla	TOTAL
Investigaciones de accidentes	4	1	3	17	25
Estudios de siniestralidad	5	62	128	25	220
Asesoramiento preventivo	354	297	319	69	1.039
Total actividades por delegación	363	360	450	111	1.284

Las actividades preventivas desarrolladas por el personal técnico del Departamento de Prevención con cargo a cuotas de Cesma durante el año 2017 se engloban en los programas de actividad recogidos en la Resolución de 4 de Mayo de 2015 y siguieron las directrices marcadas en dicha resolución, de forma que:

- Quedó simplificada el tipo de actividades a desarrollar con la finalidad de poder alcanzar mayor eficacia en la consecución de las prioridades establecidas.
- Se priorizó nuestras actividades en las empresas de hasta 50 trabajadores, que pertenecían a sectores de actividad económica en los que concurrían mayor volumen de accidentes de trabajo graves y mortales, así como a las empresas que en el año 2016 habían superado los índices de siniestralidad propios frente a los obtenidos en el ejercicio 2015, en ambos casos por accidentes graves y mortales.
- Visitamos a estas empresas para detectar las posibles causas de las elevadas contingencias y les dispensamos el asesoramiento y orientación oportunos.
- Incorporamos un programa específico para promover la coordinación y colaboración de las empresas y trabajadores, incluidos los autónomos, en los casos en que concurrían en el desarrollo de sus actividades o en el mismo espacio físico. Visitamos los centros de trabajo y les informamos sobre la necesidad de cooperar en la aplicación de los planes y medidas establecidos.
- Como medida de apoyo especial a las empresas de hasta 25 trabajadores/as y a los autónomos/as adheridos, los cuales debido a sus menores estructuras suponemos tienen dificultades para realizar el control y la prevención de las contingencias profesionales, se establecieron reuniones con los mismos para informarles del servicio de la Seguridad Social denominado «Prevención 10» y enseñarles a utilizarlo. De esta forma, se facilita a aquellos el cumplimiento de sus obligaciones documentales de carácter prevencionistas, vía web y sin costes.





Desempeño Medioambiental

DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Gestión Medioambiental

(Indicadores GRI G4-EC7, G4-EN27, G4-EN31, G4-SO1) (Principios Pacto Mundial nº 7 y 8)

Mutua de Andalucía y de Ceuta en su plan estratégico 2015-2017, contempla la necesidad de desarrollar una mejora de la gestión medioambiental mediante el seguimiento y control de los recursos que consumimos, que tienen un impacto directo en el medio ambiente, así como la implantación de un modelo de gestión, que mejore nuestra “eficiencia Medioambiental”.

El gasto de Cesma durante el pasado año en la gestión correcta de los residuos generados, fue de 17.343,81 €, siendo el gasto en reparaciones y mejora de la eficiencia de las instalaciones 226.146,44 €

Entre los avances en esta materia están la creación de un proceso de gestión Ambiental y desarrollo de todos los procedimientos, instrucciones e indicadores de seguimiento y certificación en la norma ISO 14001.



DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Aspectos: Materiales

(Indicadores GRI G4-EC7, G4-EN1 y G4-EN2, G4-EN27) (Principios Pacto Mundial nº 8 y 9)

Los materiales utilizados para el desarrollo de nuestras actividades en cuanto a papel consumido para impresión, tóner, cartuchos, así como productos sanitarios son los siguientes.

MATERIALES	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACIÓN
CONSUMO DE PAPEL (Kg.)	5.235	5.794	10,68%
CONSUMO DE TONER Y CARTUCHOS (Uds.)	701	327	-53,35%
CONSUMO DE MATERIAL SANITARIO :			
- CONSUMO DE BOTIQUINES Y REPUESTOS (Uds.)	6.354	5.157	-18,84%
- CONSUMO DE FERULAS (Uds.)	264	338	28,03%
- VENDAS (Uds.)	6.026	7.443	23,51%
- APOSITOS (Uds.)	15.188	14.586	-3,96%
- SUTURAS (Uds.)	3.600	1.143	-68,25%
- JERINGAS (Uds.)	9.055	8.320	-8,12%
- GUANTES (Uds.)	73.410	68.923	-6,11%
- ESPARADRAPOS (Uds.)	423	252	-40,43%
- BISTURI (Uds.)	2.630	270	-89,76%
- AGUJAS (Uds.)	13.370	10.880	-18,62%

En los años analizados se ve en general una disminución de los recursos que utilizamos, siendo esta disminución de forma generalizada en todos los materiales, a pesar de haber incrementado la actividad sanitaria tanto de asistencia propia como consecuencia de la firma de convenios de asistencia sanitaria con otras Mutuas. Se tiene

que destacar que durante el 2017 existe una disminución del consumo de tóner y cartuchos, debido a una mejora en la mentalización del personal de Cesma en lo referente a la reutilización de folios ya utilizados y impresión de documentos a doble cara, centralización de impresoras y fotocopiadoras, todo esto a pesar de haber existido una mayor actividad en todos los servicios que presta Cesma. Por otro lado el consumo de material sanitario es variable de año en año habiendo existido en el año que analiza una disminución en casi todos los materiales excepto el consumo de férulas y vendas, quizá debido a una mejor gestión de los almacenes sanitarios y su relación con la gestión de pedidos.

Con respecto a los materiales de tipo valorizados o reciclados en el año 2017 se consumió papel reciclado siendo nuestros datos los siguientes:

MATERIALES	AÑO 2016	AÑO 2017
CONSUMO DE PAPEL RECICLADO (Kg.)	5.225	5.794
PORCENTAJE DE PAPEL RECICLADO UTILIZADO	99,81 %	100 %

Los resultados en la utilización de papel reciclado del año 2017 son muy satisfactorios y nacen a partir de las Políticas medioambientales aplicadas a nuestras actividades y como consecuencia a la decisión de utilizar de forma general este tipo de papel en nuestra organización.

Nuestro proveedor de papel y los productos que nos facilitan son respetuosos con el medioambiente contando con el Certificado del Sistema de gestión de Calidad de acuerdo a las norma UNE-EN-ISO 9001 y el Certificado de Sistemas de gestión ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001.

Los tipos de papel que utilizamos, cuentan con las siguientes certificaciones:

Papel reciclado para uso diario



Certificación de gestión forestal responsable, Contiene fibra de madera de bosques correctamente gestionados con certificación (Forest Stewardship Council) o PEFC (Sistema español de certificación de gestión forestal sostenible), garantiza que al menos un porcentaje de la madera utilizada en el proceso de producción procede de bosques gestionados ecológicamente (Conservación, mantenimiento y reforestación). Además el papel reciclado que utilizamos es 100% reciclado, con el icono de CO2 Neutral (producto con una declaración de emisión de CO2 neutral públicamente declarado por organismos independientes reconocidos internacionalmente).

Papel para mayor rendimiento



Etiqueta Ecolabel, es una certificación ecológica que se concede a todos los productos y servicios que aseguran un bajo impacto ambiental en todo su ciclo de vida.



Etiqueta Ángel Azul, es una etiqueta de protección ambiental de la Oficina Federal Alemana concebida para distinguir los productos con baja incidencia sobre el medio ambiente durante el ciclo de vida. Garantiza que la materia prima para la producción de papel es de fibra 100% reciclada (tolerancia 5%) y que no se han empleado agentes blanqueantes clorados ni ópticos

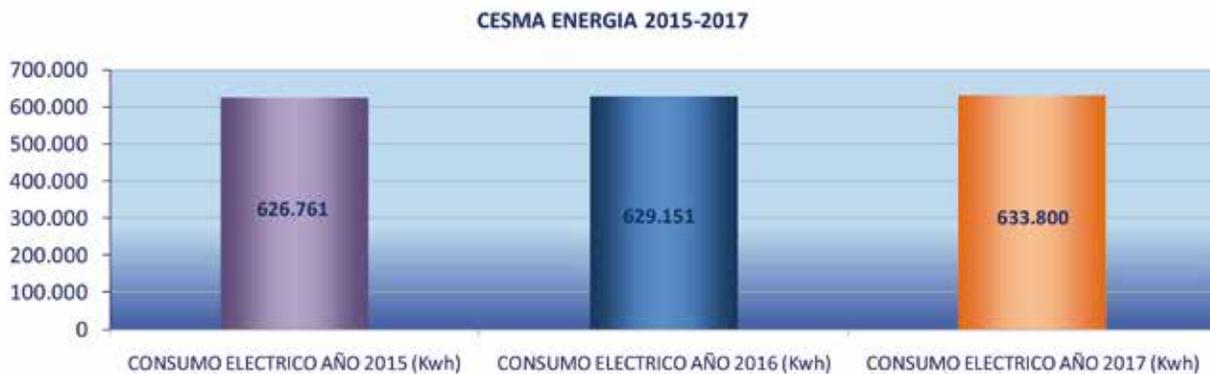
DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Aspectos: Energía

(Indicadores GRI G4-EC7 G4-EN3 al G4-EN7, G4-EN27, G4-SO1) (Principios Pacto Mundial del nº 7 al 9)

El tipo de energía utilizada por nuestra organización es aquella que consumimos de forma indirecta o bien llamadas fuentes de energías transformadas, en este caso es la energía eléctrica y aquella que consumimos de forma directa o bien llamadas las procedentes de energías primarias, que en nuestro caso es el consumo de gasóleo de automoción para nuestra Unidad Móvil de recogida de pacientes (Delegación de Málaga) y el consumo correspondiente a la utilización de los vehículos propios en actividades de la empresa.

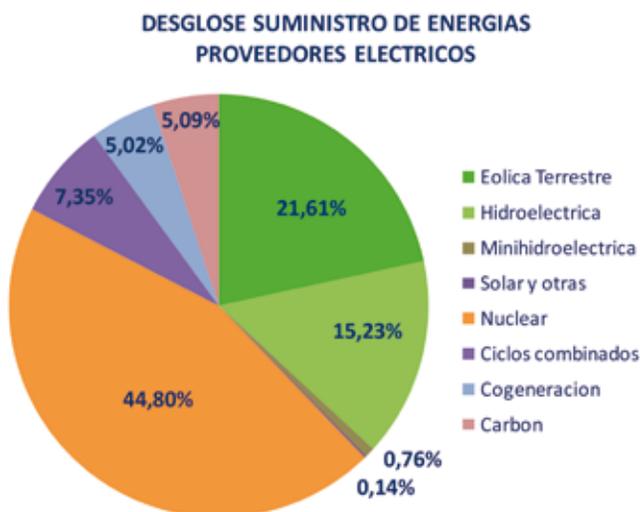
Consumo de electricidad



Conversión en Julios: Consumo total 2.281,681x103 MJ, consumo medio por persona al año 11,352x103MJ, Consumo por m2 construido (242,93 MJ)

Este año el consumo total fue de 633.800 Kwh, con un consumo medio de energía por persona al año de 3.169 Kwh y 67 Kwh anual por metro cuadrado. Esto supone un aumento en el consumo eléctrico total con respecto al año pasado de un 0,73%, entre las causas principales podemos destacar el aumento de la plantilla media con respecto al año anterior, un año climatológicamente con temperaturas más extremas, mayor actividad asistencial, etc. Se tiene que destacar que a pesar de esto existe una mayor mentalización del personal en cuanto a la utilización de la energía,

(luces, climatización), implantación de instalaciones con eficiencia energética elevada, luminarias led en la delegación de Cordoba, renovación de instalaciones y equipos electromédicos en Ceuta, Cordoba, Malaga y Algeciras.



Los diferentes proveedores de energía eléctrica con los que trabajamos obtienen dicha energía eléctrica para su distribución, de diferentes fuentes. Éstas fuentes se presentan de forma ordenada de mayor a menor en porcentaje. Se tiene que destacar que el 37,74 % de la energía que nos suministraron tiene procedencia en energías limpias.

Datos de consumo eléctrico por delegación y comparativa años anteriores

Durante el año 2017 y como parte de las acciones en el plan estratégico 2015-2017, sigue en marcha el proyecto de reducción de consumos eléctricos en horario de no actividad laboral, que consiste en la desconexión



de todas aquellas instalaciones y equipos que no sean necesarios y que normalmente se quedan encendidos en este horario, esto nos permite reducir el consumo eléctrico entre un 1% y 5 %. Con la modificación del Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre y en el que se establecen los criterios básicos en la utilización de los sistemas de climatización referentes a la regulación de las temperaturas que se tienen que fijar en las instalaciones y su relación con el consumo energético, se puso en marcha una circular interna para proceder a aplicar dicha normativa en los centros de Cesma y que en el presente plan estratégico se da continuidad al recordatorio y seguimiento del control de temperaturas en las estancias.

Consumo de energía debido al uso de vehículos de automoción

En general se disminuye el consumo de energía utilizada para el uso de vehículos de automoción en un 16,16 % como consecuencia de un menor del consumo de gasóleo debido a una menor actividad tanto de la prestación de servicios de la unidad móvil para la recogida y transporte de pacientes, como la parada técnica de dicha unidad por cambio de una nueva y una menor actividad interna en cuanto a desplazamientos a jornadas formativas, reuniones, potenciado los servicios telemáticos y de videoconferencias.

CONSUMO DE FUENTES PRIMARIAS	AÑO 2016	AÑO 2017
CONSUMO GASÓLEO DE VEHÍCULOS	13.587,08 Litros	11.390,29 Litros
CONSUMO DE ENERGÍA DEBIDO A VEHÍCULOS	124.642,53 Kwh	104.490,06 Kwh
	448.713 MJ	376.164,21 MJ

Nota: El consumo anual de gasóleo de automoción destinado a nuestra Unidad Móvil de Málaga fue de 248,85 litros* y el destinado a los vehículos propios que realizan actividades de la empresa fue de 10.141,44 litros**.

*Para el cálculo de los litros de combustible se ha tenido en cuenta el precio medio del gasóleo de automoción en el año 2016 en la provincia de Málaga publicado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo

**Para el cálculo de los litros de combustible se ha tenido en cuenta como fuente la base de datos de clasificación del consumo relativo de coches publicado por el IDAE Instituto para la Diversificación y Ahorro energético, habiéndose tomado la media del consumo de los vehículos con clasificación energética C.

DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Aspectos: Agua

(Indicadores GRI G4-EC7 G4-EN8 al G4-EN10, G4-EN27, G4-SO1) (Principios Pacto Mundial del nº 7 al 9)

La única fuente de abastecimiento de agua con la que funciona nuestra organización es la que nos suministran las diferentes Empresas Municipales Suministradoras de Agua potable.

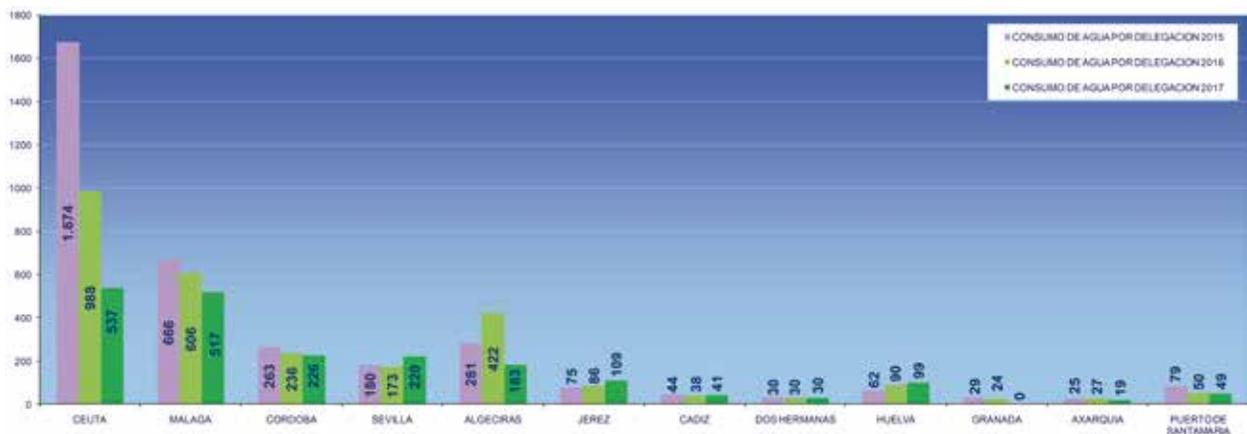
Nuestros consumos de agua son los siguientes:

Consumo de agua



Este consumo total de 2.029 m³/año supone un consumo medio por persona de 10,14 m³/año, esto representa una disminución en el consumo con respecto al año anterior en metros cúbicos año de un 26,75%

Datos de consumo de agua por delegación y comparativa años anteriores



Nota: El cálculo del consumo de agua de las delegación de Dos Hermanas es estimado debido que el contador es comunitario, se ha hecho una estimación en función al número de puntos terminales de consumo, así como el número de personas que usan la instalación, extrapolándolo al consumo de agua en otras delegaciones de parecidas características. Nuestras delegaciones de Marbella, Almería y Granada no aparecen debido a que se trasladaron a centros compartidos con Ibermutuamur y por tanto el consumo de agua no es controlado por Cesma por lo que a la hora de hacer los cálculos no se les ha tenido en cuenta.

La distribución de agua en Cesma esta desglosado en consumo propio de los centros y en el mantenimiento de las zonas ajardinadas en la delegación de Ceuta.

Durante el 2017 disminuyó el consumo motivado principalmente por tener un mayor control del consumo de agua de riego de los jardines y de las fugas de agua, existieron averías pero se controlaron de forma rápida. Como parte de las mejoras realizadas durante este año para la reducción del consumo de agua y como continuidad del año anterior seguimos realizando el seguimiento de los consumos.

Con respecto a las fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua y porcentaje total de agua reciclada y reutilizada, en el primer caso no aplica y en el segundo caso es inexistente.

DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Aspectos: Emisiones, efluentes y residuos

(Indicadores GRI G4-EC7, G4-EN15, G4-EN17 al G4-EN25, G4-EN30, G4-SO1) (Principios Pacto Mundial nº 7 al 9)

Las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra actividad durante el 2017 fueron principalmente de tipo indirecta, provocada por el consumo de energía eléctrica en nuestras delegaciones y directas provocadas por el consumo de gasoil de los vehículos utilizados para realización de actividades de la empresa. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Emisiones de gases por efecto invernadero, emisiones indirectas



Se utiliza como factor de emisión de gases efecto invernadero los valores de 280 gr CO₂/kwh y 390 gr CO₂/kwh para el consumo eléctrico en la península y Ceuta respectivamente, el correspondiente al factor de emisión de las empresas que nos suministran la energía calculado por REE (Red Eléctrica Española) que tiene en cuenta el mix energético de cada año y asocia a cada tecnología de generación un factor de emisión de acuerdo con los valores presentados en el Plan de Energías Renovables en España 2005-2010. Este mix energético es variable y el factor de emisión correspondiente ya que depende de las diferentes contribuciones realizadas por las fuentes de generación eléctrica de la red durante el año.

Las emisiones totales de efecto invernadero ascienden a 193,30 toneladas de CO₂, aumentando nuestras emisiones en un 38% con respecto al año pasado.

El aumento de estas emisiones queda justificada principalmente en el aumento del factor de emisión de gases efecto invernadero del mix de producción de nuestras empresas suministradoras que suben debido a un año hídrico malo y por otro lado aun mayor consumo eléctrico que queda explicado en anteriores párrafos.

Datos de emisiones indirectas por delegación



Emisiones de gases por efecto invernadero, emisiones directas

Durante el año pasado se produjeron emisiones de tipo directa debido fundamentalmente al consumo de combustible de los vehículos de Cesma y los personales de los empleados cuando realizan actividades para la empresa. Se tiene que decir igualmente que el arranque y puesta a punto de los grupos electrógenos que se encuentran en cuatro de nuestras delegaciones también se produce un consumo de gasoil que se considera despreciable.

EMISIONES DIRECTAS CO2	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
COMBUSTIBLE VEHÍCULOS	37,29 Toneladas	35,46 Toneladas	29,73 Toneladas

Para el cálculo de las toneladas de CO2 generadas se toma como valor para los motores diesel 2,61 kg de CO2 por litro de gasóleo, dato sacado del IDAE en base lo declarado por los fabricantes y se miden según un procedimiento normalizado para todos los vehículos en Europa. El CO2 es, junto con el vapor de agua, un producto de la combustión de cualquier hidrocarburo.

Nuestras emisiones se han visto disminuidas en este apartado durante el año 2017 un 16,16 %, debido a una disminución de actividad tanto de nuestra unidad móvil como del número de desplazamiento del personal a jornadas y otros eventos y a una mayor utilización de los medios de comunicación informáticos.

En cuanto a las emisiones destructoras de la capa de ozono, de NOx, SOx y otras emisiones como la de los gases refrigerantes de las instalaciones de climatización se pueden considerar prácticamente nulas. Cuando se tiene que proceder a sustituir el gas refrigerante de un equipo de climatización, este es gestionado a través del mantenedor de climatización debidamente acreditado para proceder a su manipulación de forma correcta y gestión para su posterior reciclaje. El único vertido de residuos que generamos a la Red de Saneamiento público es el agua utilizada en nuestras actividades.

Residuos

Los residuos producidos y gestionados por Cesma a través de gestores autorizados son principalmente aquellos que están considerados como peligrosos, como son los residuos de tipo biosanitarios, químicos, envases contaminados, electrónicos, pilas, medicamentos caducados, tóner y cartuchos, además de los residuos considerados como no peligrosos como son los de tipo orgánico, procedente de la biomasa poda y desbroce de jardines, papel, mobiliario y enseres, etc.

Cantidad residuos gestionados por delegación.

RESIDUOS CONTAMINANTES Y PELIGROSOS						
DELEGACIONES DE CESMA	QUÍMICOS (Kg)	BIOSANITARIOS (Kg)	ELECTRÓNICOS (Kg)	PILAS (Kg)	MEDICAMENTOS CADUCADOS (Kg)	TÓNER CARTUCHOS (Kg)
ALGECIRAS	3	145,4	21	0	14	28,18
CEUTA	72,5	256	43	0	19	70
CÓRDOBA	0	44	12	4	39,5	15
MÁLAGA	0	79,8	6	3,9	3,5	11,5
SEVILLA	25	10,07	73,9	4,5	30,5	19,5
DOS HERMANAS	1	3,56	12,2	0,4	7,9	4,4
CÁDIZ	10	8,59	10	0	4,04	0
JEREZ DE LA FRONTERA	55	5,43	91	12	0	12
PUERTO DE SANTAMARÍA	0	14,89	4	2,55	0	20,5
HUELVA	1	6,1	5	3,5	4,5	0
TORRE DEL MAR	0	0	0	0	0	0
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	167,50	573,84	278,10	30,85	122,94	181,08
					TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS	1.354,31 kg

Consideraciones: *Residuo peligroso: Químicos, biosanitarios, electrónicos, tóner y cartuchos
Residuos químicos: Envases contaminados, aceites, gases comprimidos, etc.

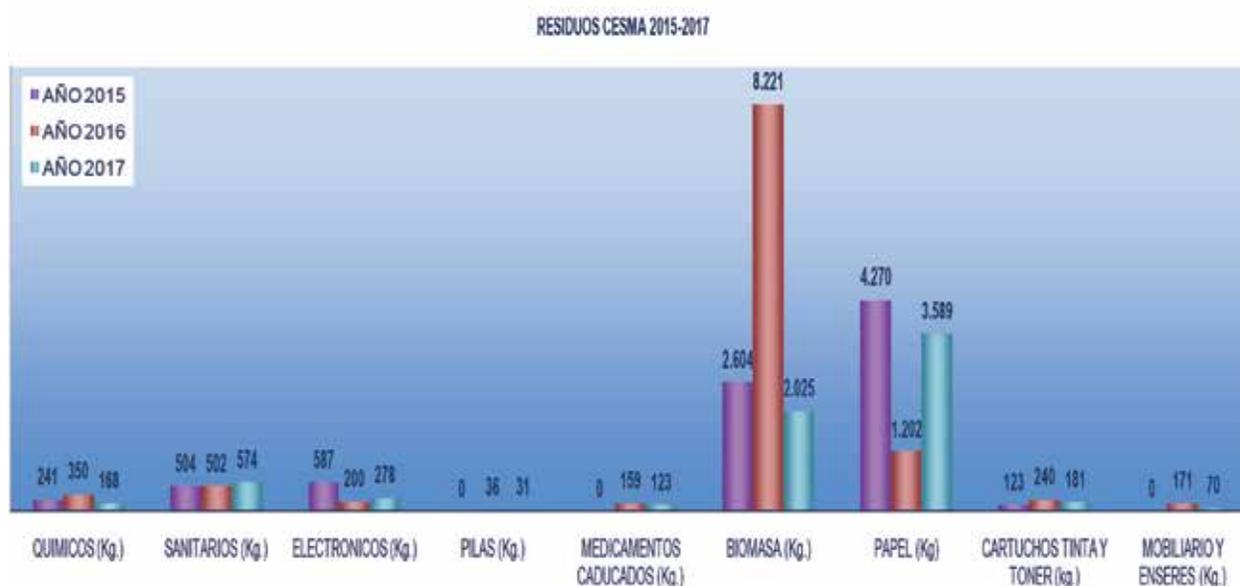
RESIDUOS NO CONTAMINANTES Y NO PELIGROSOS			
DELEGACIONES DE CESMA	BIOMASA (Kg)	PAPEL (Kg)	MOBILIARIO ENSERES (Kg)
ALGECIRAS	0	0	0
CEUTA	2.025	1.210	0
CORDOBA	0	0	0
MÁLAGA	0	0	0
SEVILLA	0	2.030	70
DOS HERMANAS	0	0	0
CÁDIZ	0	0	0
JEREZ DE LA FRONTERA	0	349	0
PUERTO DE SANTAMARIA	0	0	0
HUELVA	0	0	0
TORRE DEL MAR	0	0	0
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	2.025	3.589	70
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS			5.684 kg

Consideraciones: *Residuo no peligroso: Biomasa, papel y mobiliario y enseres
 Los datos aportados en la columna de papel es todo el papel que se ha reciclado de tipo confidencial, el resto de papel de la organización es segregado mediante la recogida en sus papeleras para papel.

El 100% de los residuos peligrosos generados fueron transportados y tratados por gestores autorizados para su reciclado. En el caso de los residuos no peligrosos que se gestionaron fueron transportados y tratados por gestores autorizados o por empresas que procedieron a su recogida para su tratamiento y valorización dentro del sistema de recogida de residuos de cada municipio.

Con la implantación de la norma UNE-ISO 14001 se suministraron en todas las delegaciones contenedores para la segregación correcta de los residuos asimilables a urbanos. En cuanto a los residuos considerados peligrosos de igual forma se cuenta ya en todas las delegaciones con los contenedores necesarios para su correcta gestión.

Datos de generación de residuos Cesma



Con respecto a los derrames producidos de residuos químicos no se han dado durante el año 2017.

Seguimos realizando el seguimiento de los ajustes en los mantenimientos de los grupos electrógenos para mantener su rendimiento y evitar posibles averías, así como en el seguimiento del rendimiento y posibles averías en nuestros sistemas de climatización, correcta recogida y posterior tratamiento de los gases que utilizan, reveladoras de placas, etc.

El cambio del sistema de revelado de placas radiográficas, de revelado químico a revelado digital, ha supuesto una disminución en la generación de residuos químicos importante, permitiendo que a principio del año 2015 se terminara con la implantación en todas nuestras delegaciones de este sistema.



Desempeño Social y Humano

DESEMPEÑO SOCIAL Y HUMANO

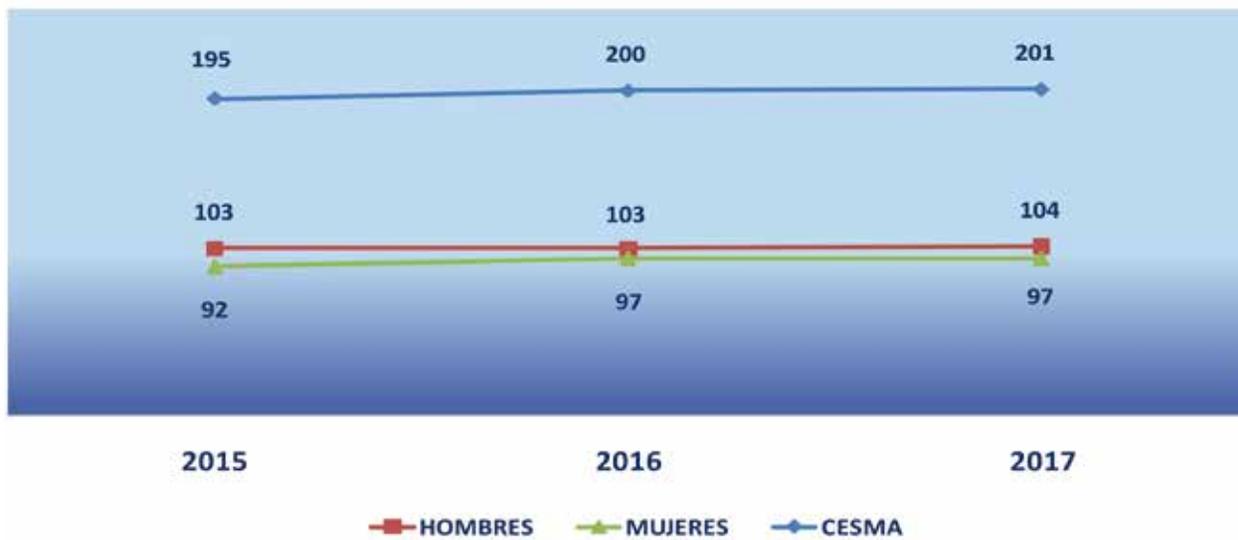
Gestión del capital humano

(Indicadores GRI G4.9 al G4.11, G4-51 al G4-55, G4-EC3, G4-EC5 al G4-EC7, G4-LA1 al LA12, G4-SO1) (Principios Pacto Mundial nº 1 al 3 y 6)

Mutua de Andalucía y de Ceuta en el transcurso de su historia y como parte de la política que ha ido desarrollando, cree firmemente en el grupo de personas que componen esta entidad, como una parte importante y fundamental en el desarrollo y empuje de ésta, apostando por el crecimiento profesional y personal de todos y cada uno de los trabajadores/as que la componen.

La evolución de la plantilla fue decreciendo en buena parte debido al contexto de crisis económica que sufre el país y a las medidas de restricción presupuestaria en lo referente al capítulo de personal, incrementándose ligeramente en el año 2017 con una plantilla media de 200 trabajadores y 201 trabajadores a 31 de diciembre de 2017.

NUMERO DE TRABAJADORES Y COMPOSICION

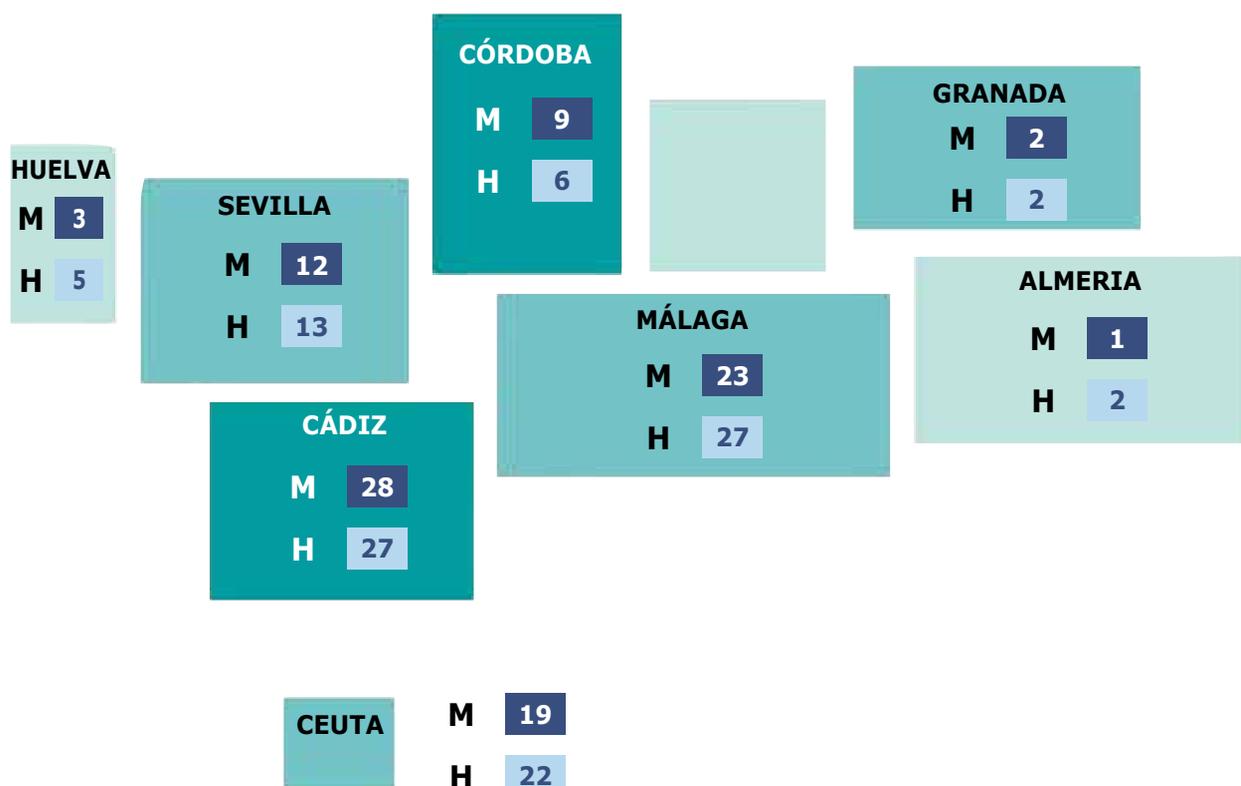


El desglose de la plantilla para el año 2017 quedo de la siguiente forma

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA 2017		Nº DE PERSONAS	
HOMBRES			
> 50 años	47	104	
30 a 50 años	56		
< 30 años	1		
MUJERES			
> 50 años	15	97	
30 a 50 años	79		
< 30 años	3		

EDAD MEDIA EMPLEADOS 2017	EDAD
Plantilla	45,76 años
Hombres	48,70 años
Mujeres	42,29 años

En cuanto a la distribución de la plantilla por regiones



Si analizamos el 96,02 % de la plantilla tiene empleo estable de carácter indefinido, realizando su jornada laboral a tiempo completo el 88,06 %. Los contratos temporales en su mayoría son por sustituciones o incremento de la plantilla por necesidades del servicio de forma puntual.

TIPO DE CONTRATO	Nº
INDEFINIDO	193
TEMPORAL	8

DURACION DE LA JORNADA	Nº
COMPLETA	177
PARCIAL	24

La media de rotación de empleados se presenta baja en todos sus resultados, lo que confirma que los niveles de incertidumbre y descontento de trabajadores es bajo, a pesar de los tiempos de dificultades económicas. Los porcentajes de rotación media de empleados que se reflejan, se refieren básicamente a empleados contratados para el funcionamiento de los quirófanos de la entidad, y que son contratados exclusivamente para los días concretos en que funcionan esos quirófanos, siendo generalmente las mismas personas las que prestan ese servicio. Mutua de Andalucía y de Ceuta sigue apostando por el empleo estable y por la igualdad entre los trabajadores y trabajadoras.

ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
HOMBRES	1 %
MUJERES	1 %

ROTACIÓN MEDIA VOLUNTARIA DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
HOMBRES	1 %
MUJERES	1 %

ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS POR EDAD	SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Mas de 50 años	0 %	0,50 %
De 30 a 50 años	1 %	0,50 %
Menos de 30 años	0 %	0 %

ROTACIÓN MEDIA VOLUNTARIA DE EMPLEADOS POR EDAD	SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Mas de 50 años	0 %	0,50 %
De 30 a 50 años	1 %	0,50 %
Menos de 30 años	0 %	0 %

Dentro de la plantilla, el número de directivos que forma parte de ésta es de 8, de los cuales 4 son hombres y 4 mujeres, esto supone un 3,98 % respecto a la plantilla total

DIRECTIVOS POR TRAMO DE EDAD Y SEXO

TRAMOS POR EDAD	SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Mas de 50 años	2	3
De 30 a 50 años	2	1
Menos de 30 años	0	0

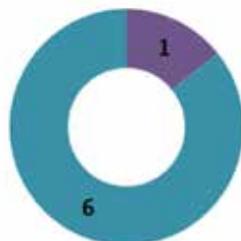
Todos los directivos residen en la región en la que nos encontramos ubicados, Comunidad Autónoma de Andalucía y Ciudad Autónoma de Ceuta. Esto nos permite planificar, analizar y actuar, en concordancia con las necesidades y problemáticas de los lugares donde actuamos con el fin de beneficiar de la mejor forma a los diferentes grupos de interés.

Todos los trabajadores en los diferentes ámbitos de relaciones laborales están bajo el Convenio Colectivo perteneciente a Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajos y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social firmado a Nivel Nacional, existiendo mejoras alcanzadas entre la representación de los Trabajadores y la Dirección con la intención de mejorar la conciliación laboral y familiar como son la libranza del día 24 o 31 de diciembre y el establecimiento de forma alternativa de los turnos de jornada continua y partida, además del plan de conciliación familiar y laboral. Las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado, vienen asimilando y regulando las retribuciones de los empleados de Mutuas a los empleados del sector público.

Entre las medidas y los beneficios gestionados por Cesma en el año 2017 tenemos lo siguientes datos:

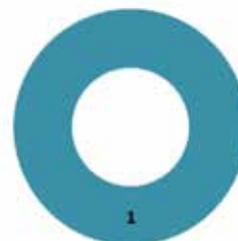
BENEFICIOS SOCIALES SOLICITADOS

HOMBRES



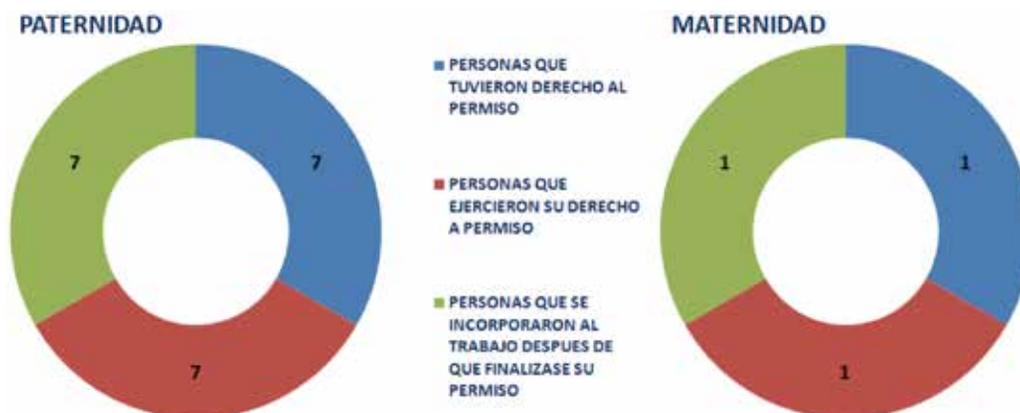
- REDUCCIONES DE JORNADA
- REDUCCION DE LA JORNADA-ACUMULACIÓN DE LA REDUCCION
- EXCEDENTES PARA CUIDADO DE MENORES
- ACUMULACION LACTANCIA
- PERMISO DE PATERNIDAD

MUJERES



REINCORPORACIÓN TRAS PERMISO DE MATERNIDAD O PATERNIDAD

El índice de reincorporación al trabajo y retención de las personas que ejercitaron el permiso por maternidad o paternidad fueron en el caso de hombres y mujeres del 100%.



El salario menor en Cesma supera un 1,76 % al establecido en el actual convenio colectivo para la misma categoría, habiéndose descendido con respecto al año 2016. Si analizamos la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, podemos decir que son el mismo por categorías según establece el Convenio Colectivo.

Como consecuencia de la situación económica en el año 2010, se produjo una reducción del 5% del salario de todas las plantillas de las Mutuas, regulado por Real Decreto Ley 8/2010 de 20 de mayo, vigente en el año 2017.

Los periodos mínimos de preaviso y cambio en la organización están establecidos según nos indica el Convenio Colectivo del sector, que es de un mes para los grupos profesionales 0, I y II y quince días para los grupos III y IV.

El comité de empresa está representado por quince trabajadores/as distribuidos de forma territorial como se indica en la tabla, reuniéndose de forma periódica cada tres meses.

Delegaciones	Ceuta	Algeciras	Málaga	Sevilla	Córdoba	Cádiz	Jerez
Nº Representantes	2	1	4	1	1	1	1

La participación de los trabajadores en los órganos de gobierno de Cesma queda garantizada por mandato legal, mediante la presencia como miembro de un representante de los trabajadores en la Junta Directiva. Como base para el buen entendimiento y el dialogo el comité cuenta como mínimo con dos representantes ante la dirección que se reúnen para tratar las cuestiones que se planteen.

Cesma como base para la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores y elemento fundamental para la satisfacción de todos los profesionales que componen nuestra plantilla, asume la organización de la Gestión Preventiva en las áreas de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicología, mediante la designación de dos coordinadores y siete trabajadores/as con una cualificación y experiencia profesional demostradas, para desarrollar las funciones correspondientes, estando distribuidos de forma territorial en las delegaciones de Ceuta (un coordinador y un trabajador designado), Algeciras (una coordinadora y una trabajadora designada), Cádiz, Jerez y Puerto de Santa María (un trabajador designado), Málaga, Marbella, La Axarquía, Granada y Almería (un trabajador designado), Córdoba y Huelva (un trabajador designado) y Sevilla y Dos Hermanas (un trabajador designado). El área de Vigilancia de la salud queda cubierta mediante conciertos con entidades externas acreditadas en cada una de las localidades donde se ubican las delegaciones de Cesma.

La representación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales está formada por tres representantes que suponen el 1,5 % de la plantilla. El Comité de Seguridad y Salud que está formado por la representación de los trabajadores y la empresa (3 personas por parte de la empresa y 3 delegados de prevención), garantiza el buen funcionamiento de la gestión y las actividades que se realizan en materia de Prevención de Riesgos Laborales de Cesma.

Entre los asuntos acordados en el Comité de Seguridad y Salud podemos destacar:

- **MEJORA EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

Como mejora en las condiciones de trabajo de alguna delegación se han producido cambios en las condiciones de puestos de trabajo y se ha acordado mejorar las condiciones de distintas zonas de las Delegaciones de Cádiz, Puerto Santa Mª, Jerez y Málaga así como estudio de riesgos psicosociales en las Delegaciones que nos ayuden a identificar posibles acciones de mejora.

- **FORMACIÓN PREVENTIVA**

Aunque por las características de Cesma no era necesario, se acordaron y realizaron simulacros de evacuación del personal en los centros propios de Cesma de Sevilla, Córdoba, Huelva y Algeciras.

- **PROCEDIMIENTO ACTUACIÓN ANTE VIOLENCIA EXTERNA**

Revisión del procedimiento en cuestión, consensuándolo con los articulados en las distintas Mutuas de Corporación Rama.

- **ANÁLISIS COMPARATIVO DE ABSENTISMO**

Motivado por los altos índices de absentismo registrado por el personal de Cesma, se acuerda hacer un análisis comparativo de dicho absentismo durante los años 2013-2017 para identificar medidas que nos ayuden a reducir esos índices.

Cesma tiene implantado y en funcionamiento el Plan de Prevención de Riesgos Laborales junto con los planes de emergencia y evacuación de cada uno de los centros con los que contamos.

Los programas preventivos realizados por delegación durante el 2016 son los siguientes:

Actividades					
Deleg.	Revisión y actualización de datos del manual de prevención	Revisión de las condiciones de trabajo	Inspecciones de seguridad	Formación e información	Coordinación Actividades Empresariales
Puerto	1	0	7	2	1
Marbella	1	0	1	1	0
Algeciras	4	1	1	2	1
Huelva	1	0	2	2	1
Córdoba	1	0	1	5	1
Ceuta	2	1	6	4	0
Cádiz	0	1	7	2	1
Jerez	0	0	7	1	1
Axarquía	1	0	1	1	1
Granada	1	0	1	0	0
Málaga	2	0	1	0	2
Almería	1	0	1	1	0
Sevilla	2	1	1	2	1
Dos Hermanas	2	0	1	2	1
CESMA	19	4	38	28	11

Actividades					
Deleg.	Entrega / gestión de Equipos de protección individuales	Nº Reconocimientos de Vigilancia de la salud	Informe de siniestralidad	Plan de emergencia	Investigaciones de accidentes
Puerto	1	1	0	0	0
Marbella	0	0	0	0	1
Algeciras	4	21	0	2	4
Huelva	1	3	0	0	3
Córdoba	1	12	0	0	2
Ceuta	0	17	1	0	3
Cádiz	0	8	0	0	3
Jerez	0	10	0	0	1
Axarquía	0	1	1	0	0
Granada	0	0	1	0	0
Málaga	0	27	1	0	2
Almería	0	0	1	0	0
Sevilla	2	18	1	1	2
Dos Hermanas	1	0	1	1	0
CESMA	10	118	7	4	21

Se realizó un informe general para toda la Mutua que contempló la siniestralidad registrada en todas las Delegaciones.

Con respecto a los datos de procesos por contingencias profesionales para el año 2017 se ha producido un descenso de casos, con respecto al 2016, con un incremento en el número de días, motivado por la clase de los siniestros registrados que fueron de larga duración:

SINIESTRALIDAD		2015	2016	2017
Número de accidentes de trabajo sin baja		17	17	8
Número de accidentes de trabajo con baja totales		3	8	9
Desglose	Número accidentes de trabajo	2	4	5
	Número de días	131	123	76
	Número accidentes In itinere	1	4	4
	Número de días	7	58	125
	Número Enfermedades profesionales	0	0	0
	Número de días	0	0	0
Número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales totales		20	25	17
Número de días		138	181	201
Índice de incidencia		10,15	20,30	25
Índice de frecuencia		5,8	11,57	14,29

Nota informativa: En el cálculo de los números de accidentes no se tienen en cuenta las recaídas

Con respecto a los datos del año 2017, de los procesos por contingencia común, se ha producido un aumento de 8 casos y de 30,06 días respecto al año anterior.

CONTINGENCIA COMÚN	2015	2016	2017
Número de casos periodo señalado	59	58	66
Número de casos periodo precedente	5	3	4
Número de días	1.741	1.493	2.526
Incidencia de bajas	299,4	294,42	330

Incidencia de Bajas: relación entre el número total de bajas médicas por cada mil trabajadores asegurados.

Finalmente los niveles de absentismo comparados con el del año pasado aumentaron.

ABSENTISMO	2015	2016	2017
Índice de absentismo (AT+CC)	2,89 %	2,07 %	4,05 %

Formación

En cuanto a formación profesional y personal de nuestros trabajadores/as, durante el año 2017 ascendió a un total de 46 acciones de las cuales 37 fueron acciones formativas externas y 9 internas, 8.550 horas lectivas, 7.285 horas en formación externa y 1.265 horas interna y un inversión anual de 78.198,75€ abarcando al 96,65% de los empleados de la Mutua, habiendo incrementado todos los indicadores y disminuido las acciones formativas respecto al año anterior como se muestra en la siguientes tablas.



FORMACIÓN	2015	2016	2017
Acciones formativas	73	131	46
Horas lectivas	13.614	4.331,5	8.550
Porcentaje de personas formadas	95,60	94,30	96,65
Inversión anual (€)	78.640,6	61.554,97	78.198,75

Las personas formadas fueron 193 con una inversión media por persona de 405,17 €.

FORMACIÓN POR ÁREAS AÑO 2017

ÁREAS	NUMERO	Nº ASISTENTES	MUJERES	HOMBRES	HORAS CURSO	COSTE €
DIRECCIÓN GENERAL/INFORMÁTICA	EXTERNA	10	200	98	188,5	26.687,55
	INTERNA	1	149	76	5	
ASISTENCIA JURÍDICA	EXTERNA	3	4	2	2	2.418,79
	INTERNA	0	0	0	0	
ATENCIÓN AL MUTUALISTA	EXTERNA	2	17	3	14	10.451,55
	INTERNA	0	0	0	0	
ECONÓMICO FINANCIERO	EXTERNA	3	6	1	5	5.971,35
	INTERNA	0	0	0	0	
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, PREVENCIÓN Y ACCESIBILIDAD	EXTERNA	5	31	18	13	3.855,00
	INTERNA	3	92	50	42	
PRESTACIONES ECONÓMICAS	EXTERNA	2	22	8	15	5.705,00
	INTERNA	4	60	21	39	
SANITARIAS	EXTERNA	12	84	43	40	23.109,51
	INTERNA	1	15	5	10	
TOTAL DE ÁREAS	EXTERNA	37	365	180	185	78.198,75
	INTERNA	9	316	170	146	

El 100 % de los cursos realizados cumplen con criterios de mejora de habilidades, conocimientos técnicos y cualificación profesional de los empleados/as. En el presente año se pusieron en marcha las encuestas a las personas formadas sobre la valoración de los cursos realizados obteniendo los siguientes resultados:

- Valoración media de (0 a 10) de 7,94
- Eficacia con una valoración media de (0 a 10) de 7,78

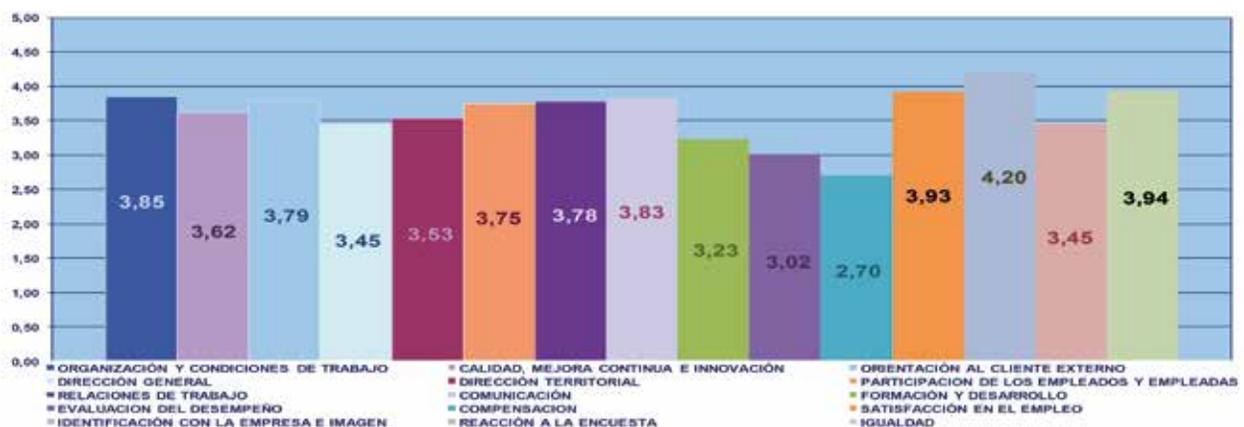
Evaluación del Desempeño

Evaluar el rendimiento de los trabajadores respecto a objetivos comunes ayuda al desarrollo personal de los individuos y contribuye tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo del capital humano dentro de la organización, por eso Cesma cuenta con los procesos de evaluación de rendimiento y desempeño a través de los cuales se analizan las responsabilidades y objetivos asignados durante el período de un año, a la vez que se acuerdan acciones de mejora entre el colaborador y su líder. Este proceso se desarrolla en tres etapas: La primera es de fijación de objetivos y competencias; la segunda, de revisión semestral, y la tercera, de evaluación anual. En cada etapa, los colaboradores cuentan con una instancia presencial de feedback con sus líderes y realizan su la aprobación. Durante el presente año el 100% de la plantilla recibió regularmente evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional. Como novedad el proceso de desarrollo de personas aplicó a toda la plantilla el nuevo sistema de evaluación por competencias.

Encuesta de clima laboral

Durante el 2017 se realizó la quinta encuesta de clima laboral que nos permitió medir el grado de satisfacción y motivación de los empleados, conocer qué piensa la plantilla, identificar carencias, ineficiencias y defectos; en suma, saber cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa a juicio de sus protagonistas principales, quienes día a día hacen la historia de nuestra Mutua. En esta encuesta se analizaron aspectos como la identificación con la empresa e imagen, la satisfacción con el empleo, las relaciones de trabajo, la comunicación, la organización y condiciones de trabajo, la orientación al cliente externo, la participación de los empleados y empleadas, la calidad, mejora continua e innovación, la formación y desarrollo, la compensación, la evaluación global del desempeño y el liderazgo (Dirección General, Dirección de Área y Delegados y Delegadas), reacción a la encuesta y igualdad.

La participación fue de un 66,33 %, un 1,56% más que en el año 2016, con 199 encuestas enviadas y 132 encuestas recibidas. Los resultados obtenidos en los diferentes bloques analizados y teniendo en cuenta que la valoración es de uno a cinco nos hace pensar que el clima laboral en la empresa es satisfactorio.



DESEMPEÑO SOCIAL Y HUMANO

Compromiso con la sociedad

(Indicadores GRI G4-11, G4-12, G4-15, G4-EC7, G4-EC9, G4-56 AL G4-58, G4-LA14, G4-SO1, G4-SO9) (Principios Pacto Mundial nº 1 al 6,8 y10)

Proveedores

Mutua de Andalucía y de Ceuta como servidores públicos y dentro de la gestión de las contrataciones de obras, suministros y servicios, se rige en todo momento por criterios de publicidad, confidencialidad, transparencia, igualdad y no discriminación, que vienen establecidos en nuestras instrucciones internas de contratación junto con la aplicación de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, garantizando dentro de los requisitos de contratación aspectos fundamentales de cumplimiento legal de contratación, derechos de los trabajadores de las empresas adjudicatarias y compromisos relacionados con la Responsabilidad Social. Cesma realiza las adjudicaciones en función a la oferta económica más ventajosa, cumplimiento de pliegos de condiciones según sea de aplicación la Ley de contrataciones del Sector público o las instrucciones internas de contratación y el Código de Contratos del Sector Público.

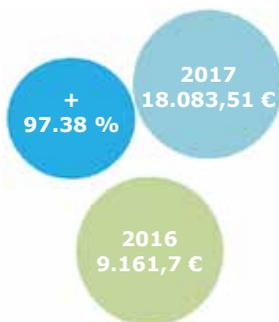
NUMERO DE CONTRATOS CELEBRADOS	2017
Nº total de contratos celebrados menores	84
Nº total de contratos celebrados mediante expedientes de licitación	38
TOTAL	122

Atendiendo siempre a los principios anteriormente citados el número de proveedores cuyo domicilio fiscal se encuentran en la Comunidad Autónoma de Andalucía y la Ciudad Autónoma de Ceuta asciende a una cantidad total 382 empresas que supone un 70,74 % de los proveedores con los que trabajamos.

COMUNIDAD A LA QUE PERTENECE	Nº de proveedores	PORCENTAJE
Andalucía	313	57,96 %
Ciudad Autónoma de Ceuta	69	12,78 %
Resto de Comunidades	158	29,26 %
TOTAL	540	100 %

Nuestra organización garantiza el seguimiento y el cumplimiento legal de contratación, derechos de los trabajadores de las empresas adjudicatarias y compromisos relacionados con el medio ambiente, prevención e riesgos Laborales y la Responsabilidad Social a través de procedimientos y seguimiento de varias áreas del sistema de Gestión Integral como PRL propia (Coordinación de actividades empresariales), Área de compra y contrataciones (Seguimiento y evaluación de proveedores) y Mesa de contrataciones (verificación de documentación).

Prestaciones Especiales



Dentro de las prestaciones especiales del 2017 e independiente de las legalmente establecidas, se han recibido ocho solicitudes que se desglosan por tipo e importe de la siguiente forma:

El importe total de las prestaciones voluntarias concedidas ascienden a un importe total de 18.083,51 €, cantidad que supera a las concedidas el año pasado en 8.921,81 €.



Igualdad

A finales del mes de noviembre de 2014 Cesma constituye este grupo de trabajo con el fin de impulsar políticas basadas en los principios de libertad, democracia, justicia, igualdad y solidaridad en todos los ámbitos de la organización, velando para que cualquier forma de sexismo, discriminación y exclusión por razones de sexo sean eliminadas de la empresa.

Se crea la Comisión de Igualdad que está compuesta con carácter paritario por representantes de la empresa y representantes legales del personal, de acuerdo con el siguiente reparto:

- Por la Empresa: dos personas.
- Por la Representación Legal del Personal: dos personas

Esta comisión se rige por su Reglamento funcionamiento interno.

Las acciones llevadas a cabo por Cesma en este sentido fueron la realización de un diagnóstico inicial de la situación, desarrollo y comunicación de la Guía de Lenguaje no sexista, así como de la Política de Igualdad, culminando e implantando en julio de 2016 el Plan de igualdad con el documento de medidas de conciliación familiar, laboral y personal, además de seguir trabajando en la Guía de Flexibilidad del Tiempo.

Durante los años 2017 se realizaron las siguientes acciones:

- Revisión de los procedimientos y memoria anual de RSC para que no exista lenguaje sexista.
- Se realizaron durante todo el año cursos y jornadas a la Dirección, Representación de los Trabajadores y toda la plantilla sobre la igualdad y acoso.
- Se incluyó en la Política Integrada de Gestión y en los Valores de Cesma los aspectos de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Inclusión en la encuesta de clima laboral preguntas relacionadas sobre la igualdad.
- Divulgación de medidas de conciliación de la Vida laboral y familiar,

Durante el año 2017 de las 61 solicitudes recibidas sobre medidas de conciliación de la vida laboral y familiar se concedieron el 100%.

Actividades Sociales

Durante el año 2017 colaboramos con las siguientes asociaciones:

- En el mes de octubre, entregamos a la Asociación Etiopía Viva muletas, de las que devuelven los pacientes al finalizar su proceso, con destino para un joven de 16 años con una minusvalía, y en riesgo de pobreza y exclusión social. Ofreciéndonos a considerar otras colaboraciones posteriores, en nuevos proyectos que nos quieran plantear.
- En el mes de noviembre, en nuestra delegación de Cesma Ceuta nos visitaron los niños pertenecientes a la Asociación Síndrome de Down para ver nuestras instalaciones y recabar donativos mediante la venta de calendarios y papeletas.
- También en el mes de noviembre nos pusimos en contacto con todos los "Grandes Inválidos de Cesma" para ofrecerles la posibilidad de poder ir al VI Foro Cátedra Asepeyo para Personas con lesión medular y cuidadores.

A finales de año durante el mes de diciembre se organizó en todas las Delegaciones de Cesma La campaña de recogida de alimentos y juguetes a favor de diferentes entidades locales benéficas.

Seguimos colaborando de igual forma con entidades como Caritas España en las fiestas navideñas en su proyecto de Felicitación con tarjetas navideñas on-line y con otras entidades como la Asociación REMAR, Galgos112 y que son receptoras de donaciones de equipos electromédicos, mobiliario, enseres que una vez ya pierden su función en Cesma y material sanitario desechado por caducidad, son aprovechados por este tipo de entidades.

Colaboración con otras entidades

De igual forma durante el 2017 se realizaron jornadas dirigidas a diferentes grupos de interés, concretamente se realizaron cinco actividades en los ámbitos de Atención al Mutualista, Prevención con cargo a cuotas y sanitario entre las que podemos recoger:

- Jornadas sobre Derecho a Asistencia Sanitaria de Carácter Asistencial, Responsabilidad Penal y de Seguridad Social en el Accidente de Trabajo y Trámite Procesal en la Incapacidad Permanente de la Seguridad social dirigido a colaboradores, empresas e instituciones de la provincia de Cadiz y Ceuta.
- Taller sobre incentivo Bonus dirigido a colaboradores y empresas en Malaga
- Jornada sobre Prevención de Riesgos Laborales dirigido a la asociación de empresarios de Marroquinería de Ubrique.
- Participación en las primeras Jornadas de la Discapacidad y la Accesibilidad Universal en Ceuta.

Nuestras instalaciones ubicadas en Ceuta y concretamente el salón de actos fueron utilizados para diferentes jornadas realizadas por otros organismos, como la Autoridad Portuaria de Ceuta en su jornada sobre el Simulacro Operación Paso del Estrecho 2017 o la Ciudad autonoma de Ceuta para la realizacion de unas cursos de formacion a personal interno en Prevencion de Riesgos Laborales.

Adhesión a la Declaración de Luxemburgo



El 18 de junio de 2015, nuestra Mutua de adhiere a la Declaración de Luxemburgo comprometiéndonos con los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa.

Es un compromiso de defensa y difusión, compartir y promover sus conocimientos y buenas prácticas en el ámbito de la Prevención de la Seguridad y Salud de los trabajadores siguiendo las siguientes líneas:

- Mejorando la organización y las condiciones de trabajo.
- Promoviendo la participación activa.
- Fomentando el desarrollo individual.

Existen tres líneas de acción clave para conseguir entornos seguros y saludables y apoyar a los trabajadores en el cuidado de su salud.

- La prevención de riesgos laborales, de obligado cumplimiento por parte de los empresarios, consiste en proteger a los trabajadores de los daños derivados de las condiciones de trabajo.
- La cultura de la organización, consiste en la existencia de valores comunes y estándares que guían la forma en que interaccionan las personas entre sí tanto en la organización como fuera de ella.
- Acciones voluntarias, que puede llevar a cabo la empresa para crear no tan sólo entornos seguros y exentos de riesgos de origen laboral sino entornos que permitan y apoyen elecciones saludables.

Carta Europea Seguridad Vial



En el presente año Cesma se comprometió con La Carta Europea de la Seguridad Vial, dirigida por la Comisión Europea, que es la mayor plataforma sobre seguridad vial de la sociedad civil, llevando a cabo acciones e iniciativas de seguridad vial dirigidas a sus miembros y al resto de la sociedad civil.

Esta carta tiene como objetivo:

- Fomentar y apoyar asociaciones, escuelas, universidades, empresas de todo tipo y tamaño, y autoridades locales europeas a tomar medidas de seguridad vial en Europa.
- Reconocer las contribuciones de la sociedad civil a la seguridad vial.
- Facilitar la adquisición y el intercambio de conocimientos de materia de seguridad vial en la Unión Europea entre los miembros de la sociedad civil.
- Facilitar un diálogo verdadero para la transferencia de experiencias y prácticas de seguridad vial en todas las esferas de gobierno en la Unión Europea.

Se trata de una iniciativa para tomar medidas concretas, evaluar resultados y lograr una mayor sensibilización sobre la necesidad de reducir las víctimas mortales por accidentes de tráfico. Esto es por lo que trabajamos en INTERLIGHT día a día. Para ello influimos positivamente en las siguientes cuestiones vitales de seguridad vial:

- Seguridad de los vehículos: A través de la innovación, de nuestros dispositivos de seguridad tratamos de hacer una circulación más fluida y segura.
- Seguridad de las infraestructuras: Buscamos carreteras más seguras, evaluando el impacto de la seguridad vial.

- Comportamiento de los usuarios: Tratamos de que los usuarios tengan una mayor comprensión, mejorar sus habilidades y reforzar actitudes.

Todo esto contribuye no solo a reducir el número de muertes y víctimas todos los años, sino que nuestras acciones también están reduciendo el impacto medioambiental de los accidentes de tráfico y el importante costo financiero, aumentando el interés público por la seguridad vial.

Charter diversidad

En el presente año también nos adherimos al Chárter diversidad es una carta/ código de compromiso que firman con carácter voluntario las empresas e instituciones de un mismo país, independientemente de su tamaño, para fomentar su compromiso hacia:

- Principios fundamentales de igualdad
- Comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización
- Implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción
- Fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos



Reconocimientos y acreditaciones del sistema de Gestión

Actualmente Cesma cuenta con los siguientes certificados y distinciones

	<p>MEDALLA DE PLATA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA</p>
	<p>CERTIFICACIÓN ISO 9001 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p>CERTIFICACIÓN ISO 14001 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</p>
	<p>CERTIFICACIÓN OHSAS 18001 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>
	<p>CERTIFICACIÓN UNE 17001-2 SISTEMA DE GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</p>
	<p>RECONOCIMIENTO NIVEL DE EXCELENCIA EUROPEA 500+ AL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EMPRESARIAL</p>
	<p>CERTIFICACIÓN DISTINTIVO INDICADOR GRADO DE ACCESIBILIDAD, 2 a 4 ESTRELLAS PARA NUESTROS CENTROS DE TRABAJO (ET-IMQ-DIGA)</p>
	<p>ACREDITACIÓN QH+ 1 ESTRELLA A LA EXCELENCIA EN CALIDAD ASISTENCIAL</p>

DESEMPEÑO SOCIAL Y HUMANO

Pacto Mundial de Naciones Unidas, Informe y Objetivos desarrollo sostenible

(Indicadores GRI G4-15)

En el 2013 a finales del mes de julio nos adherimos a la iniciativa internacional del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas para el cumplimiento de los diez principios básicos referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Estos compromisos adquiridos quedan definidos de la siguiente forma:

Como parte de la adhesión y de los compromisos adquiridos por Cesma en este nuestro quinto año, mediante la presente Memoria anual 2017 elaborada con criterios del Global Reporting International procedemos a informar de nuestro progreso con respecto a los compromisos del Pacto Mundial informando de esta manera a nuestros grupos de interés.



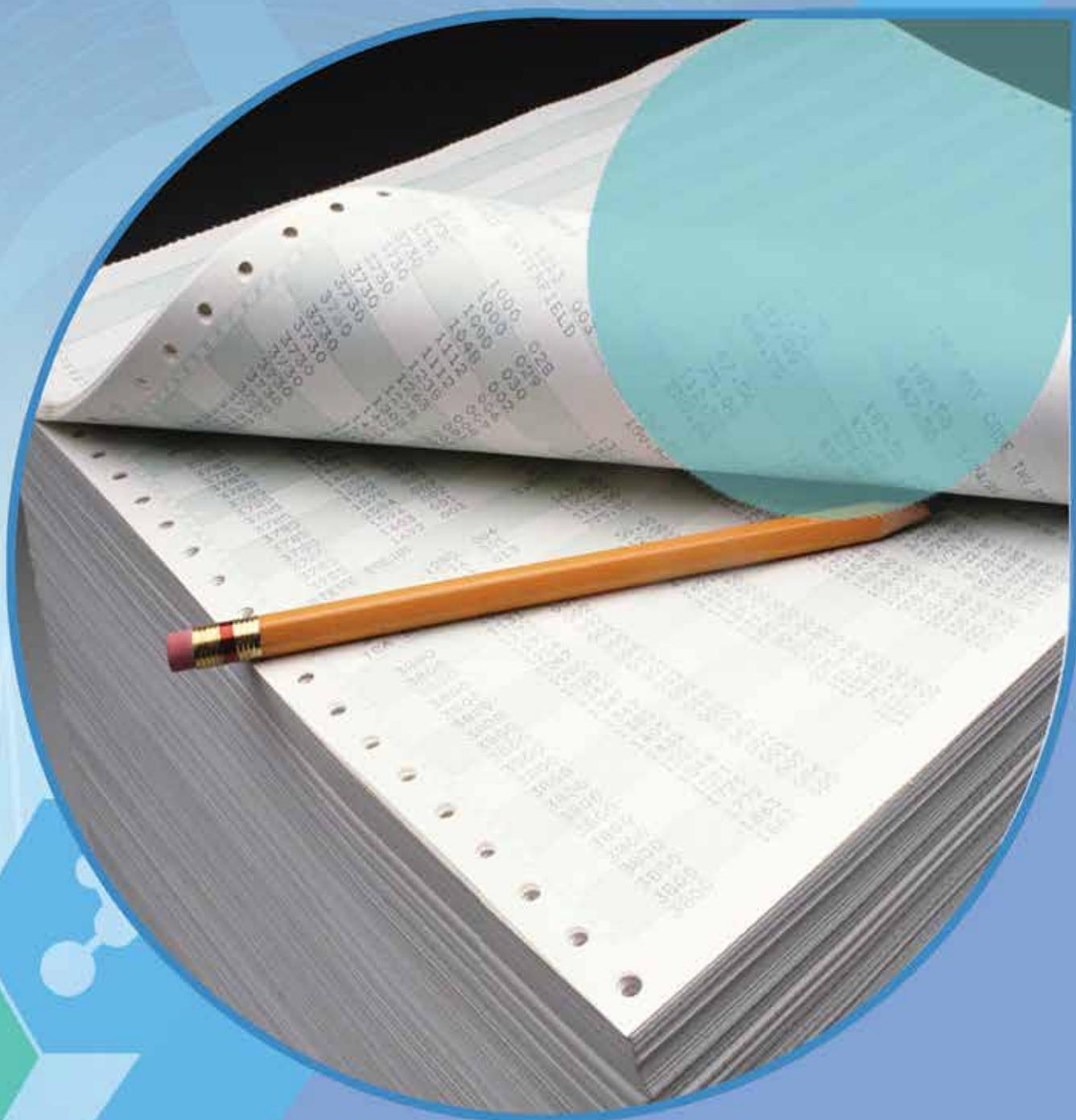
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



Desde el año 2016 nuestra organización también se comprometió con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el desarrollo mundial de Naciones Unidas siendo los principios los siguientes:

Establecemos tanto para los diez principios del Pacto Mundial como para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) una tabla la equivalencia entre indicadores de ambos informes y objetivos en el apartado Índice Contenidos Básicos, Generales y Específicos de la presente memoria.



ANEXO

Índice contenidos básicos generales y específicos

ANEXO

Contenidos básicos generales y específicos

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Página
G4-1 Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Carta Director Gerente	14
G4-2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta Director Gerente	14
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3 Nombre de la organización.	Perfil de la organización	18
G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes.	Perfil de la organización	18
G4-5 Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Perfil de la organización Red de centros asistenciales	18 130
G4-6 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Red de centros asistenciales	130
G4-7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la organización Marco Jurídico	18 120
G4-8 Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Perfil de la organización	18
G4-9 Determine el tamaño de la organización	Desempeño económico Red de centros asistenciales Gestión del capital humano	52 130 96
G4-10 a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	Perfil de la organización Órganos de Gobierno y Participación Estructura de funcionamiento Desempeño económico: Análisis de resultados, Cuenta de origen y aplicación de resultados Gestión del capital humano	18 22 26 52 54 67 96
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Compromiso con la sociedad	103
G4-12 Describa la cadena de suministro de la organización.	Compromiso con la sociedad	103
G4-13 Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Alianzas Estratégicas No se han producido cambios significativos	28
G4-14 Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Vocación de servicio y satisfacción	33 36
G4-15 Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Compromiso con la sociedad Pacto mundial Naciones Unidas, Informe, Objetivos desarrollo sostenible.	103 107
G4-16 Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Alianzas estratégicas	28
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17 Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes y señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Cesma no cuenta con ninguna otra entidad	
G4-18 Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto y Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Proceso realización de la memoria enfoque, cobertura, principios y perfil.	126
G4-19 Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Proceso realización de la memoria enfoque, cobertura, principios y perfil.	126

		Página
G4-20 Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	Proceso realización de la memoria enfoque, cobertura, principios y perfil.	126
G4-21 Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	Proceso realización de la memoria enfoque, cobertura, principios y perfil.	126
G4-22 Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	Proceso realización de la memoria enfoque, cobertura, principios y perfil.	126
G4-23 Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	Proceso realización de la memoria enfoque, cobertura, principios y perfil.	126
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33
G4.25 Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33
G4-26 Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Carta del Presidente	10
	Carta del Director-Gerente	10
	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33
	Vocación de servicio y satisfacción.	36
G4-27 Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Vocación de servicio y satisfacción.	33 36
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28 Período objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	126
G4-29 Fecha de la última memoria (si procede).	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	126
G4-30 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	126
G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil	126
G4-32 Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación) Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil Encuadre e indicadores GRI	126
G4-33 a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	a, b y d. Proceso realización de la Memoria enfoque, cobertura, principios y perfil c. Contrato de servicio	126
GOBIERNO		
G4-34 Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-35 Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-36 Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Cargo ejecutivo Director Gerente	22 26
G4-37 Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
	Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33
	Vocación de servicio y satisfacción.	36
G4-38 Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: - Ejecutivos y no ejecutivos; - Independencia - Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno - Número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades - Sexo - Miembros de grupos sociales con representación insuficiente; - Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales - Representación de grupos de interés.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-39 Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	El Presidente de Cesma no ocupa ningún puesto Ejecutivo	

G4-40 Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros: - si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo; - si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo; - si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; - si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.	Queda definido por La Regulación del sector de Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social y los estatutos de Cesma Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-41 Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. Indique, como mínimo: - membresía de distintas juntas - tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés - existencia de un accionista de control - información que revelar sobre partes relacionadas. Órganos de Gobierno y participación	Queda definido por La Regulación del sector de Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social y los estatutos de Cesma Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-42 Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-43 Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-44 Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-45 Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-46 Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-47 Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Grupos de interés. Enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones Vocación de servicio y satisfacción del cliente	22 26 33 36
G4-48 Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Director Gerente	22 26 14
G4-49 Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-50 Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento	22 26
G4-51 Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: - retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento; - retribución en acciones; - primas; - acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; - primas o incentivos a la contratación; - indemnizaciones por despido; - reembolsos; - pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política.	Desempeño social y Humano Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 48/2015, de 29 de octubre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016	96 22 26 96
G4-52 Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 48/2015, de 29 de octubre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016	22 26 96
G4-53 Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 48/2015, de 29 de octubre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016	22 26 96
G4-54 Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Órganos de Gobierno y participación Estructura de Funcionamiento Desempeño social y Humano Ley 48/2015, de 29 de octubre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016 Innovación	22 26 96 45

		Página
G4-55 Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Órganos de Gobierno y participación	22
	Estructura de Funcionamiento	26
	Desempeño social y Humano	96
	Ley 48/2015, de 29 de octubre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016 Innovación	45
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56 Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Perfil de la organización	18
	Calidad y Vocación de Servicio	36
	Transparencia	41
	Compromiso con la sociedad (Proveedores)	103
	Carta de valores	64
G4-57 Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento..	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones (Gestión del Riesgo)	33
	Protección de Datos y Confidencialidad	43
	Compromiso con la sociedad (Proveedores)	103
	Transparencia	41
G4-58 Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Transparencia	41
	Compromiso con la sociedad (Proveedores)	103

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

CATEGORÍA ECONOMÍA

DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al principio del devengo, teniendo en cuenta entre otros aspectos los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.	Carta Presidente	10
	Carta director Gerente	14
	Desempeño económico	52
G4-EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No se han producido riesgos / oportunidades con implicaciones financieras.	
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Gestión del capital humano	96
G4-EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A	

PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Gestión del capital humano	96
G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Gestión del capital humano	96

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Innovación	45
	Protección y confidencialidad	43
	Desempeño eficiencia	72
	Desempeño medioambiental	86
	Desempeño social y humano	96
G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Desempeño económico (Resultados Generales)	52
	Cuenta de origen y aplicación de resultados	54

PRACTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local). b. Indique cómo define la organización el término «local». c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	Compromiso con la sociedad	103
---	----------------------------	-----

CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE

MATERIALES

G4-EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Gestión Medioambiental	86
	Aspecto Materiales	86
G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Gestión Medioambiental	86
	Aspecto Materiales	86

ENERGÍA

G4-EN3 Consumo energético interno.	Gestión Medioambiental Aspecto energía	86 88
G4-EN4 Consumo energético externo	Gestión Medioambiental Aspecto energía	86 88
G4-EN5 Intensidad energética	Gestión Medioambiental Aspecto energía	86 88
G4-EN6 Reducción del consumo energético	Gestión Medioambiental Aspecto energía	86 88
G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Gestión Medioambiental Aspecto energía	86 88

AGUA

G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.	Gestión Medioambiental Aspecto agua	86 89
G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Gestión Medioambiental Aspecto agua	88 89
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Gestión Medioambiental Aspecto agua	86 89

BIODIVERSIDAD

G4-EN11 Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	N/A	
G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios	N/A	
G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	N/A	
G4-EN14 Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	N/A	

EMISIONES

G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	N/A	
G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN20 Emisiones de gases que agotan el Ozono	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN21 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91

EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22 Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN23 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN24 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Gestión Medioambiental Aspecto emisiones, vertidos, residuos	86 91
G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	N/A	

PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-EN27 Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Gestión Medioambiental Aspecto Materiales Aspecto energía Aspecto agua	86 86 88 89
G4-EN28 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A	

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	CERO	
---	------	--

TRANSPORTE

G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Aspecto emisiones, efluentes, residuos	91
--	--	----

GENERAL

G4-EN31 Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	Gestión Medioambiental	86
---	------------------------	----

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	100 %	
---	-------	--

G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	CERO	
--	------	--

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	CERO	
---	------	--

CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL

SUBCATEGORÍA PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

EMPLEO

G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región.	Gestión del capital humano	96
--	----------------------------	----

G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Gestión del capital humano	96
---	----------------------------	----

G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Gestión del capital humano	96
---	----------------------------	----

RELACIONES ENTRE TRABAJADORES Y DIRECCIÓN

G4-LA4 Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Gestión del capital humano	96
---	----------------------------	----

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Gestión del capital humano	96
---	----------------------------	----

G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Gestión del capital humano	96
--	----------------------------	----

G4-LA7 Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Gestión del capital humano CERO	96
--	------------------------------------	----

G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Gestión del capital humano	96
---	----------------------------	----

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Gestión del capital humano	96
--	----------------------------	----

G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Gestión del capital humano	96
---	----------------------------	----

G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Gestión del capital humano	96
--	----------------------------	----

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Órganos de gobierno y participación Estructura de funcionamiento Gestión del capital humano	22 26 96
---	---	----------------

IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Gestión del capital humano	96
--	----------------------------	----

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Compromiso con la Sociedad (Proveedores)	103
--	--	-----

G4-LA15 Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	0%	
---	----	--

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16 Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Vocación de servicio y satisfacción del cliente (Quejas y reclamaciones)	
SUBCATEGORIA DERECHOS HUMANOS		
INVERSIÓN		
G4-HR1 Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/A	
G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	CERO	
NO DISCRIMINACIÓN		
G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	CERO	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
G4-HR4 Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	CERO	
TRABAJO INFANTIL		
G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	N/A	
TRABAJO FORZOSO		
G4-HR6 Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	N/A	
MEDIDAS DE SEGURIDAD		
G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	N/A	
DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA		
G4-HR8 Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	N/A	
EVALUACIÓN		
G4-HR9 Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	CERO	
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	CERO	
G4-HR11 Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	CERO	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
G4-HR12 Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	CERO	
SUBCATEGORIA SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES		
G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33
	Vocación de Servicio y Satisfacción	36
	Resultados Generales	52
	Cartera de valores	64
	Cuenta de Origen y Aplicación de Resultado	67
	Desempeño Eficiencia	72
	Desempeño Medioambiental	86
	Desempeño social y humano	96
G4-SO2 Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.	No son significativos	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-SO3 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Transparencia	41
G4-SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Transparencia	41
G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	CERO	

POLÍTICA PÚBLICA

G4-SO6 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	No existe esta posibilidad por el Marco Jurídico de las Mutuas	
---	--	--

PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-SO7 Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	CERO	
---	------	--

CUMPLIMIENTO

G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	CERO	
--	------	--

EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	Compromiso con la Sociedad(Proveedores) Contratos bajo licitación Pública 100%	103
--	---	-----

G4-SO10 Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas Ninguno de nuestros proveedores presenta impactos sociales negativos .	Ninguno de nuestros proveedores presenta impactos sociales negativos	
--	--	--

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

G4-SO11 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	CERO	
---	------	--

SUBCATEGORIA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	33
--	---	----

G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	CERO	
--	------	--

ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Perfil de la organización Calidad y Vocación de servicio Grupos de interés, enfoque, líneas estratégicas, objetivos y acciones	18 32 33
---	--	----------------

G4-PR4 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Resultados Generales CERO	52
--	------------------------------	----

G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Vocación de servicio y satisfacción	36
---	-------------------------------------	----

COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6 Venta de productos prohibidos o en litigio	CERO	
---	------	--

G4-PR7 Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	N/A La normativa actual no permite a las Mutuas realizar Marketing	
---	---	--

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Protección y confidencialidad CERO	43
---	---------------------------------------	----

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9 Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	CERO	
--	------	--

TABLA EQUIVALENCIA PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL E INDICADORES GRI

PRINCIPIOS	INDICADORES DEL GRI
DERECHOS HUMANOS	
PRINCIPIO 1	G4-HR1, G4-HR9, G4-LA4, G4-LA13, G4-LA14, G4-SO1
PRINCIPIO 2	G4-H1, G4-HR2, G4-HR8
NORMAS LABORALES	
PRINCIPIO 3	G4-HR5, G4-LA4, G4-LA5
PRINCIPIO 4	G4-HR7, G4-HR1, G4-HR3, G4-LA3, G4-EC5
PRINCIPIO 5	G4-HR6, G4-HR1, G4-HR3
PRINCIPIO 6	G4-HR4, G4-LA2, G4-LA13, G4-LA14, G4-HR1, G4-HR2, G4-EC5, G4-EC7, G4-LA3
MEDIO AMBIENTE	
PRINCIPIO 7	G4-14
PRINCIPIO 8	G4-EN2, G4-EN5, G4-EN-7, G4-EN10, G4-EN13, G4-EN18, G4-EN21, G4-EN22, G4-EN26, G4-EN30, G4-EN1, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN9, G4-N16, G4-EN19, G4-EN20, G4-EN23, G4-EN25, G4-EN28, G4-PR3, G4-PR4
PRINCIPIO 9	G4-EN5-7, G4-EN10, G4-EN18, G4-EN26
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
PRINCIPIO 10	G4-SO2, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6

TABLA EQUIVALENCIA OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE E INDICADORES GRI

OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE	INDICADORES DEL GRI
1. FIN DE LA PROBLEZA	G4-EC5, G4-EC8, G4-SO2
2. HAMBRE CERO	G4-EC1, G4-EC7, G4-EC8, G4-HR8, G4-SO2
3. SALUD Y BIENESTAR	G4-EC8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN20 a G4-EN22, G4-EN24, G4-EN25, G4-LA6, G4-LA7
4. EDUCACION DE CALIDAD	G4-LA9
5. IGUALDAD DE GENERO	G4-EC1, G4-EC5, G4-EC7, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR3
6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-EN14, G4-EN32, G4-EN25 a G4-EN27
7. ENERGIA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	G4-EC7, G4-EN3 a G4-EN7, G4-EN31
8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO	G4-10, G4-11, G4-EC1, G4-EC3, G4-EC6, G4-EC8, G4-EN1 a G4-EN7, G4-EN10, G4-EN27, G4-EN28, G4-LA1 a G4-LA15, G4-HR3 a G4-HR6
9. INDUSTRIA, INNOVACION E INFRAESTRUCTURA	G4-EC7, G4-EN31
10. REDUCCION DE LAS DESIGUALDADES	G4-EC8, G4-LA13
11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	G4-EC7, G4-EN30
12. PRODUCCION Y CONSUMO RESPONSABLE	G4-EC9, G4-EN1 a G4-EN7, G4-EN22, G4-EN24, G4-EN25, G4-EN27, G4-EN28, G4-EN30, G4-EN31, G4-PR3
13. ACCION POR EL CLIMA	G4-EC2, G4-EN3 a G4-EN7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN27, G4-EN30, G4-EN31
14. VIDA SUBMARINA	G4-EN11 a G4-EN14, G4-EN22, G4-EN24, G4-EN26, G4-EN31
15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	G4-EN11 a G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN21, G4-EN24, G4-EN26, G4-EN27
16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS	G4-37, G4-EN29, G4-EN34, G4-LA14, G4-LA15, G4-LA16, G4-HR3, G4-HR5, G4-HR7, G4-HR12, G4-SO3 a G4-SO8, G4-SO11, G4-PR1, G4-PR4, G4-PR7 a G4-PR9
17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	G4-EC8, G4-EN31



Marco Normativo

MARCO NORMATIVO

Marco Normativo

Indicadores GRI PR6 (Principio Pacto Mundial nº 8)

- Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General sobre colaboración en la gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- Real Decreto 38/2010, de 15 de enero, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre (BOE de 16 de enero de 2010).
- Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Laboral
- Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de incentivos a las empresas que contribuyan especialmente y de manera contrastable a la disminución y a la prevención de la siniestralidad laboral.
- ORDEN TIN/1448/2010, de 2 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y sus modificaciones posteriores.
- Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, por la que se regulan las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de riesgos laborales.
- Orden TIN/2504/2010, de 20 de septiembre, por la que se desarrolla el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en lo referido a la acreditación de entidades especializadas como servicios de prevención, memoria de actividades preventivas y autorización para realizar la actividad de auditoría del sistema de prevención de las empresas.
- Real Decreto 843/2011, de 17 de junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los servicios de prevención.
- R.D. 1541/2011, de 31 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 32/2010, de 05-08, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- Orden ESS/184/2012, de 2 de febrero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2012.

- Resolución 23 julio 2013 de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social del coeficiente del 0,055 al que se refiere el artículo 24.1 de la Orden ESS/56/2013, de 28 de enero, para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores de las empresas asociadas. Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013.
- Orden Ministerial de 16 de diciembre de 1987, por la que se establecen modelos para la notificación de accidentes de trabajo y dicta instrucciones para su cumplimentación y tramitación. Modificada por la ORDEN TAS/2926/2002, de 19 de noviembre, por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y se posibilita su transmisión por procedimiento electrónico.
- Resolución de 26 de noviembre de 2002, que regula la utilización del Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo (Delta) que posibilita la transmisión por procedimiento electrónico de los nuevos modelos para la notificación de accidentes de trabajo.
- Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- Orden TAS/1/2007, de 2 de enero, por la que se establece el modelo de parte de enfermedad profesional, dicta normas para su elaboración y crea el correspondiente fichero de datos personales.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Texto consolidado del 2011.
- Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico a los ciudadanos a los servicios públicos.
- Orden ESS/484/2013 Por la que se regula el Sistema de remisión electrónica de datos en el ámbito de la Seguridad Social
- Orden ESS/485/2013 Por la que se regulan las notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos en el ámbito de la Seguridad Social
- Orden ESS/486/2013 Por la que se crea y regula el Registro electrónico de apoderamientos de la Seguridad Social para la realización de trámites y actuaciones por medios electrónicos
- Real Decreto 625/2014, de 18 de julio sobre gestión y control de procesos de incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- Ley 39/2010, de Presupuestos Generales del Estado para el 2011, publicada en el BOE del día 23 de diciembre de 2010, las Mutuas pagarán una prestación a los progenitores trabajadores para el cuidado de menores con cáncer u otras enfermedades graves.
- Real Decreto 1148/2011, de 29-07, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.
- Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar.
- Real Decreto-ley 29/2012, de 28 de diciembre, de mejora de gestión y protección social en el Sistema Especial para Empleados de Hogar y otras medidas de carácter económico y social.
- Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo 2012-2015 (publicado 4 de julio 2013).
- Ley 27/2011, de 01 de Agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.
- Real Decreto-Ley 3/2012, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado Laboral

- Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto 701/2013, de racionalización del sector público.
- ORDEN TIN/41/2011, de 18 de enero, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, contenidas en la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2011.
- RESOLUCIÓN de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella.
- LEY 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- REAL DECRETO 1439/2010, de 5 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes, aprobado por Real Decreto 783/2001, de 6 de julio.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera
- Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación
- Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y sus posteriores modificaciones (Real Decreto 1826/2009, Real Decreto 238/2013).
- Reglamento 842/2006, gases fluorados de efecto invernadero
- Reglamento 1005/2009 sustancias que agotan la capa de ozono
- Real Decreto 865/2003 por el que se establecen los criterios higiénicos sanitarios para la prevención y control de la legionelosis
- Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la ley 37/2003 del ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados
- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la ley 20/1986, de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos y Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, modifica la ley 20/1986, de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos
- Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos
- Orden ESS/1445/2012, de 2 de julio, por la que se determinan las condiciones para la disposición de los fondos depositados en la cuenta especial del Fondo de Prevención y Rehabilitación.
- Real Decreto-Ley 28/2012, de 30 de noviembre, de medidas de consolidación y garantía del sistema de la Seguridad Social.
- Ley 13/2012, de 26 de diciembre, de lucha contra el empleo irregular y el fraude a la seguridad social.
- Ley orgánica 7/2012, de 27 de diciembre, por la que se modifica la ley orgánica 10/1995, de 23-11, del código penal en materia de transparencia y lucha contra el fraude fiscal y en la seguridad social.
- Real Decreto 1716/2012, de 28 de diciembre, de desarrollo de las disposiciones establecidas, en materia de prestaciones, por la Ley 27/2011, de 01 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la seguridad social.
- Ley 19/2013 De transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

- Ley 11/2013 Para la protección de los trabajadores a tiempo parcial y otras medidas urgentes en el orden económico y social
- Orden ESS/66/2013 Por la que se actualizan las cantidades a tanto alzado de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no invalidantes.
- Orden ESS/1451/2013 Por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario
- Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.
- ORDEN de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.
- Orden ESS/1222/2015, de 22 de junio, por la que se regula el tablón de anuncios de la Seguridad Social.
- Orden ESS/1250/2015, de 25 de junio, por la que se regula la disposición transitoria, por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social, de los fondos depositados en la cuenta especial del Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social.
- Decreto 69/2008, de 26 de febrero, por el que se establecen los procedimientos de las Autorizaciones Sanitarias y se crea el Registro Andaluz de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios
- Resolución de 30 de julio de 2015, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- Orden HAP/1741/2015, de 31 de julio, por la que se fija el sistema de compensación por gastos en concepto de dietas, desplazamientos y demás análogos, para los máximos responsables y directivos del sector público estatal con contratos mercantiles o de alta dirección.
- Real Decreto 708/2015, de 24 de julio, por el que se modifican diversos reglamentos generales en el ámbito de la Seguridad Social para la aplicación y desarrollo de la Ley 34/2014, de 26 de diciembre, de medidas en materia de liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social, y de otras disposiciones legales
- Ley 31/2015, de 9 de septiembre, por la que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan medidas de fomento y promoción del trabajo autónomo y de la Economía Social.
- Resolución de 15 de septiembre de 2015, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establece un plazo de opción por la cobertura de la protección por cese de actividad, para los trabajadores por cuenta propia o autónomos, durante el año 2015.
- Real Decreto 1150/2015, de 18 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Resolución de 8 de enero de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se fija la fecha a partir de la cual las resoluciones por las que se acuerde la incorporación al sistema de liquidación directa de cuotas de los sujetos responsables del cumplimiento de la obligación de cotizar, se notificarán electrónicamente.
- Orden ESS/86/2015, de 30 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional, contenidas en la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015.

- Orden ESS/87/2015, de 30 de enero, por la que se establecen para el año 2015 las bases de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores del Régimen Especial del Mar incluidos en los grupos segundo y tercero.
- Decreto-ley 2/2015, de 3 de marzo, de medidas urgentes para favorecer la inserción laboral, la estabilidad en el empleo, el retorno del talento y el fomento del trabajo autónomo.
- Resolución de 25 de marzo de 2015, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se publica el catálogo de organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.
- Orden ESS/1068/2015, de 3 de junio, por la que se prorrogan los plazos para la presentación de las solicitudes y de remisión de los informes-propuesta de los incentivos correspondientes al ejercicio 2014, al amparo del Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.
- Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- Ley reguladora de la Inspección de Trabajo, la Ley 23/2015, de 21 de julio, Ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social que deroga la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Orden ESS/2009/2015, de 24 de septiembre, por la que se fijan para el ejercicio 2015 las bases normalizadas de cotización a la Seguridad Social, por contingencias comunes, en el Régimen Especial de la Seguridad Social para la Minería del Carbón.
- * Ley 44/2015, de 14 de octubre, de Sociedades Laborales y Participadas.
- Resolución de 6 de octubre de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecen plazos especiales para el ingreso de las diferencias resultantes de la aplicación de la Orden ESS/2009/2015, de 24 de septiembre, por la que se fijan para el ejercicio 2015 las bases normalizadas de cotización a la Seguridad Social, por contingencias comunes, en el Régimen Especial de la Seguridad Social para la Minería del Carbón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Resolución de 23 de diciembre de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se publica la modificación de determinadas Normas Técnicas de Auditoría y del Glosario de términos.
- Orden HFP/1970/2016, de 16 de diciembre, por la que se modifica el Plan General de Contabilidad Pública, aprobado por Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril.
- Reglamento (ue) 2016/679 del parlamento europeo y del consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

Novedades 2017

- Ley 3/2017, de 27 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 860/2018, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.



Proceso de realización de la Memoria y Contexto

PROCESO DE REALIZACIÓN DE LA MEMORIA Y CONTEXTO

Proceso de realización de la Memoria y Contexto

Indicadores GRI G4-18 al G4-23, G4-28 al G4-33

Los datos y resultados de la presente memoria elaborada con criterios GRI G4.0 están referidos al ejercicio 2017, existiendo memorias anteriores realizadas desde año 2009 con criterios GRI.3.1. Su ciclo de presentación es de forma anual. Durante el presente ejercicio no se han producido cambios de criterios a la hora de presentar los resultados en la mayoría de los apartados y si han existido se han explicado en las áreas correspondientes y se han reformulado los cálculos con respecto a años anteriores.

El ámbito de cobertura de la memoria corresponde a todas las actividades realizadas por Mutua de Andalucía y de Ceuta, ofreciendo información sobre la organización y los diferentes aspectos del desempeño de la empresa en relación a su Responsabilidad Social y su aportación a la Sociedad en general en cuanto al contenido y calidad de la información ofrecida. Los aspectos incluidos en esta memoria son los más importantes para Cesma y para sus grupos de interés en base a la información recogida y ofreciendo una visión muy aproximada de nuestra entidad.

Análisis de la materialidad

Para el análisis de la materialidad y contenido de la memoria se han tomado como referencia todos los aspectos definidos en el GRI, haciendo un proceso de recopilación de información a nivel interno de los grupos de proceso, cadena liderazgo, personas, así como todas herramientas de obtención de datos. De igual forma se han recopilado toda la información a nivel externo basado también en las herramientas de obtención de datos que nos aportan los grupos de interés, concretamente de las encuestas realizadas.

Con la realización del plan estratégico 2015-2017 y la utilización de la metodología DAFO Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades como ejercicio de mejora continua para cada uno de los procesos que conforma el mapa de procesos de la Mutua, procedimos a identificar aquellos aspectos materiales más significativos y el impacto que estos tienen para Cesma y nuestros grupos de interés, siendo éstos los siguientes:

ASPECTOS MATERIALES MAS SIGNIFICATIVOS	TIPO DE IMPACTO	
	INTERNO	EXTERNO
Imagen Corporativa de Cesma	X	X
Gestión y desarrollo del conocimiento	X	
Limitación de recursos humanos y técnicos para una gestión eficaz de las demandas del entorno	X	
Gestión tecnológica	X	X
Gestión eficiente de los medios y recursos	X	X
Gestión de instalaciones accesibilidad	X	X
Gestión ambiental	X	X
Cumplimiento regulatorio	X	X
Protección de datos y confidencialidad	X	X
Satisfacción y compromiso con las personas	X	
Desarrollo de la excelencia empresarial	X	
Conducta ética y responsable respecto a nuestros grupos de interés		X
Compromiso de los grupos de interés con la Mutua		X
Colaboración de la administración	X	X
Dependencia presupuestaria para inversiones y otras partidas	X	
Renovación tecnológica	X	X
Alianzas estratégicas	X	X

La obtención de los datos e hipótesis contenidos en la memoria, parten de Plan General de Contabilidad, aplicaciones de gestión, indicadores, encuestas de grupos de interés, cuadros de mandos, etc.

La clasificación que Mutua de Andalucía y de Ceuta le da a la presente memoria 2017, es de conformidad con los criterios de la Guía GRI G4.0 en su opción exhaustiva, habiéndose realizado de forma voluntaria una auditoría de verificación sobre su cumplimiento y veracidad de su contenido por la entidad Bureau Veritas.

En la elaboración de la memoria y obtención de datos han intervenido diferentes departamentos y áreas formando un equipo multidisciplinar a los cuales se les agradece la colaboración prestada. De igual forma la memoria ha sido verificada y aprobada por la cadena de liderazgo de la Organización. El soporte de presentación de la memoria se hará en formato impreso y digital publicado en la página web www.mutuacesma.com, y en la página web del Pacto Mundial www.pactomundial.org/informes-de-progreso/. La versión de esta memoria corresponde a la edición de Junio de 2018.

Para cuestiones relativas a la memoria de RSC puede dirigirse a:

cesmaceuta@mutuacesma.com



Red de centros en constante expansión

La red asistencial de Cesma se encuentra en constante expansión, tanto en Ceuta como en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Cesma, con sus raíces en Ceuta, es también la única Mutua Colaboradora con la Seguridad Social de carácter andaluz

AXARQUÍA.
C/ Princesa, 9. 29740 Torre del Mar (Málaga)
Tel.: 951 283 022
cesmaaxarquia@mutuacesma.com

MIJAS. Centro Asistencial
Avda. Andalucía, 10. 29651 Mijas (Málaga)
Tel.: 952 981 520

CÓRDOBA. Centro Asistencial Mutua de
Andalucía y de Ceuta
Carretera de Trassierra s/n. 14011 Córdoba
Tel.: 957 413 845
cesmacordoba@mutuacesma.com

SEVILLA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía
y de Ceuta
Avda. José M^a Moreno Galván, 4. Edif. Parque
Florida, 1 bajos. 41003 Sevilla.
Tel.: 954 546 100
cesmasevilla@mutuacesma.com

DOS HERMANAS. Centro Asistencial Mutua de
Andalucía y de Ceuta
Avda. San José, 15. 41700 Dos Hermanas (Sevilla)
Tel.: 954 721 897
cesmasevilla@mutuacesma.com

GRANADA.
Avda. Cruz del Sur, 8, bajo. 18014 Granada
Tel.: 958 296 159
cesmagranada@mutuacesma.com
Centro Asistencial Concertado Sanatorio Nuestra
Señora de la Salud
C/ N^a S^a de la Salud s/n. 18014 Granada
Tel: 958 204 311 / 958 204 400

HUELVA.
Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de Ceuta
C/ Cartagenera, 19
21006 Huelva
Tel.: 959 750 909
cesmahuelva@mutuacesma.com

ALMERÍA.
Ctra. / Ronda, 21
04006 Almería
Tel.: 950 622 830
cesmaalmeria@mutuacesma.com

CEUTA. Centro Asistencial Mutua de Andalucía y de
Ceuta y Sede Central
Avda. N^a S^a de Otero s/n. 51002 Ceuta.
Tel.: 956 522 944
cesmaceuta@mutuacesma.com

ALGECIRAS. Centro Asistencial Mutua de
Andalucía y de Ceuta
Prolongación Avda. Virgen del Carmen, Camino de la
Granja s/n. Edificio Príncipe I-Bajos
11204 Algeciras (Cádiz). Tel. 956 662 480
cesmaalgeciras@mutuacesma.com

CÁDIZ. Centro Asistencial Mutua de Andalucía
y de Ceuta
Plaza Argüelles, 6. 11004 Cádiz.
Tel.: 956 214 611
cesmacadiz@mutuacesma.com

PUERTO DE SANTA MARÍA. Centro Asistencial
Mutua de Andalucía y de Ceuta
Avda. de la Constitución, 5.
11500. Puerto de Santa María (Cádiz). Tel. 956 857 736
cesmapuerto@mutuacesma.com

JEREZ DE LA FRONTERA. Centro Asistencial
Mutua de Andalucía y de Ceuta
Plaza Madre de Dios, 2. 11401 Jerez de la
Frontera (Cádiz). Tel.: 956 347 843
cesmajerez@mutuacesma.com

MÁLAGA. Centro Asistencial Mutua de
Andalucía y de Ceuta
C/ Cuarteles, 10. 29002 Málaga.
Tel.: 952 219 659
cesmamalaga@mutuacesma.com

MARBELLA. Centro Asistencial Mutua de
Andalucía y de Ceuta
Avda. Severo Ochoa, 12, edif. Puerta de Marbella
29603 Marbella (Málaga). Tel.: 952 858 753
cesmamarbella@mutuacesma.com









cesma

Politeknik Elektronika Industri
Universitas Sebelas Maret