

Memoria Anual
Un año de innovación
con alma

2019

Índice



PRESENTACIÓN
3



GOBIERNO
CORPORATIVO
9



GESTIÓN ECONÓMICA
15



CALIDAD ASISTENCIAL
22



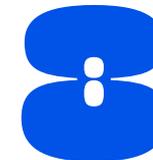
ABSENTISMO
27



SERVICIOS
32

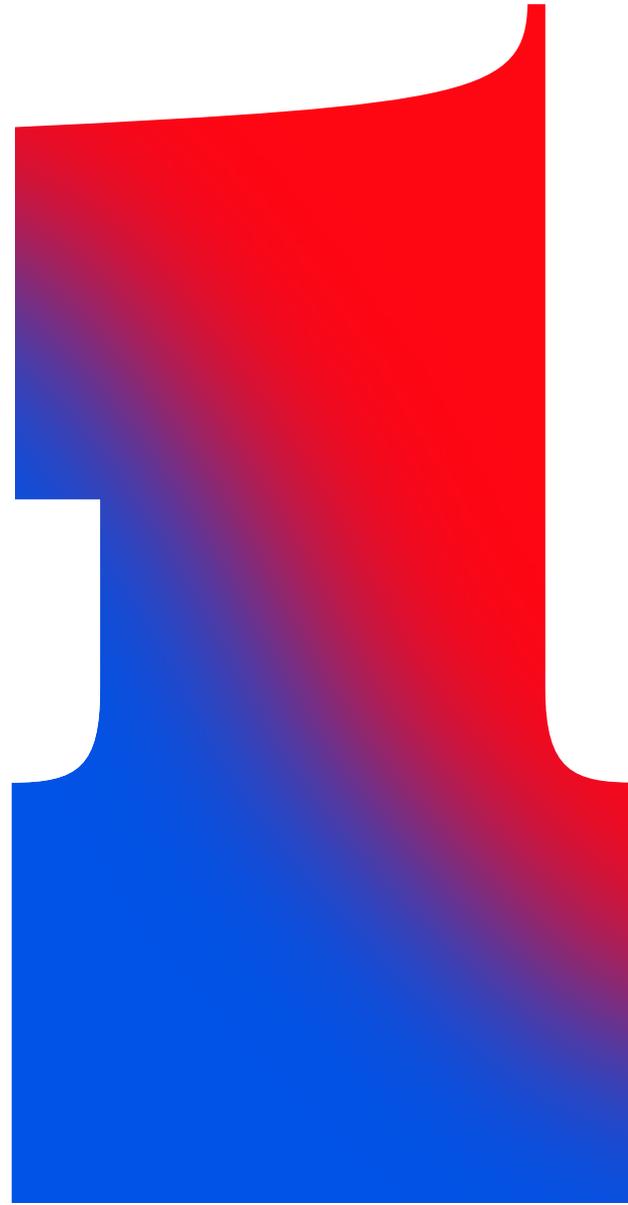


ORGANIZACIÓN
Y SISTEMAS
42



PERSONAS
45

Presentación



Carta del presidente

Es un placer presentaros, un año más, la Memoria de actividad que resume la gestión realizada, los principales logros y los resultados alcanzados en el año 2019. Tenemos que empezar diciendo, que, muy a nuestro pesar, 2019 no ha supuesto ninguna solución a los principales problemas que el sector de mutuas está demandando solucionar en los últimos años y que son:

- La insuficiente financiación de la prestación de Contingencia Común y el lastre que está suponiendo para la solvencia de las mutuas.
- La nula o escasa capacidad de actuación y decisión que tenemos las Mutuas en la gestión de la prestación de Contingencia Común.
- La escasa capacidad que tenemos de gestionar el capítulo 1, de gastos de personal, con la imposibilidad de decidir sobre incorporaciones, incrementos salariales y desarrollos profesionales de nuestro personal.
- El déficit actual de especialistas sanitarios que se va a ir incrementando en los próximos años.

Si analizamos los resultados del sector en la prestación de Contingencia Común en 2019, se aprecia una pérdida de 1.566

millones de euros respecto a los 747 millones de 2018. Teniendo en cuenta que en el año 2014 se obtuvo un superávit de 136 millones podemos apreciar la deriva negativa sufrida en apenas 5 años en dicha prestación. Lo que hace que sea el principal problema a abordar. Dichos resultados son fruto de una importante disminución de las tarifas que perciben las mutuas en dicha prestación, en el incremento notable del absentismo por Contingencia Común, causado entre otras cosas, por el incremento sistemático, todos los años, de la lista de espera de los servicios sanitarios públicos y por motivos socioeconómicos que no viene a cuento por su complejidad comentar en este apartado.

Estamos asumiendo unos resultados muy negativos en la prestación de CC, que está impactando en la solvencia de las mutuas y en nuestra responsabilidad como gestores, sin tener apenas capacidad de decisión. O se nos financia, o se nos exime de la responsabilidad de unos resultados que no dependen de nuestra actividad. En lo que respecta a Mutua Navarra, el año 2019 podemos decir, que teniendo en cuenta los problemas comentados del sector ha sido un año con unos resultados dignos de destacar:

Por primera vez en la historia de Mutua Navarra, hemos superado los 100 mil afiliados, en concreto 100.592 que supone un crecimiento de un 18,5% respecto al año anterior. Además, el porcentaje de afiliados en el Régimen General en Navarra ha aumentado a casi el 36% del total de trabajadores en Navarra.

Los ingresos han superado los 81 millones respecto a los 71 millones del año anterior, un crecimiento de un 15%. El EBIDTA es de 4,8 millones. Por contingencia, en Contingencia Profesional supera los 10 millones y en Contingencia Común tenemos un déficit de cerca de 6 millones. Los excedentes enviados a la Seguridad Social ascienden a 1.154.885 euros. Mantenemos los niveles máximos de solvencia en la Reserva de Contingencia Profesional y al igual que todo el sector estamos en los niveles mínimos en Contingencia Común.

Estos resultados son fruto del trabajo que venimos desarrollando en Mutua durante los últimos 20 años. Con una estrategia claramente definida, la evolución de los datos, en los últimos años, nos confirman que la apuesta por la búsqueda permanente de la excelencia en el servicio a nuestros afiliados ha sido el camino correcto. A lo largo de la memoria, vais a poder apreciar los aspectos en los que hemos ido trabajando en este año 2019. Son muchas las cosas que hemos hecho. Tenemos un modelo de gestión que nos permite ser una mutua dinámica, innovadora y eficaz.

Nuestra máxima es seguir aportando valor al mutualista. En la Estrategia 2018-2020 nuestros ejes centrales eran la conectividad con el mutualista y la transformación del modelo organizativo hacia entornos más participativos y colaborativos, equipos auto-gestionados y metodologías ágiles que nos permitan, con el apoyo de una política clara de transformación digital, responder de forma rápida y eficaz a las necesidades de nuestros afiliados.

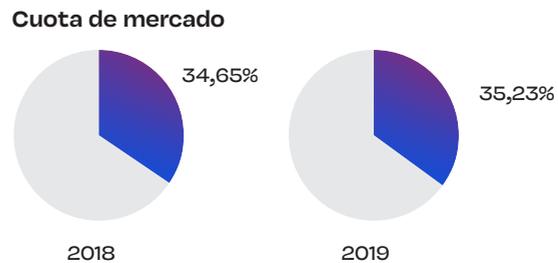
Llevamos años implantando proyectos de automatización de procesos y de gestión documental con el objetivo de minimizar al máximo el uso de papel y obtener niveles óptimos de eficiencia. Además, seguimos ampliando nuestra oferta sanitaria. Ejemplo de ello es la apertura de la sede de Bera con la que damos cobertura a nuestros afiliados de la zona norte y que se suma a una amplia red asistencial en todo el territorio foral. Hemos potenciando nuestro área de radio-diagnóstico que nos permite realizar una gestión integral y transversal que redundará en la mejora del servicio a nuestros afiliados. Estamos potenciando la tele-rehabilitación y la tele-asistencia. Así mismo, hemos mejorado y ampliado la conectividad con los mutualistas mediante el lanzamiento de una nueva página web de diseño responsive, de fácil navegación para el usuario y con una amplia gama de información. Además hemos iniciado un proyecto ambicioso de Oficina Virtual que nos va a permitir facilitar la gestión telemática de todo lo relacionado con nuestros afiliados y empresas mutualistas. Como veis, son muchos los proyectos e ilusiones. Os invito a que leáis la Memoria 2019, que recoge toda nuestra actividad.

Por último, me gustaría agradecer a la Junta Directiva su dedicación desinteresada, su colaboración y sus aportaciones; a la plantilla de Mutua Navarra por su trabajo diario y el compromiso permanente por lograr mejorar el servicio a nuestros afiliados y a los mutualistas por confiar un año más en nosotros.

En cifras

1. Cuota de mercado

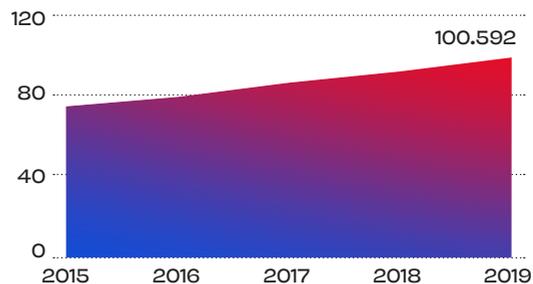
Mutua Navarra continúa como la mutua líder de la comunidad foral.



2. Población protegida en Navarra

Fruto de la confianza que las empresas depositan en nosotros, cada año cubrimos la salud de un mayor número de trabajadores. Nuestra población protegida en 2019 abarca más de 100.000 personas en Navarra. Velamos por la salud de todos ellos con la exigencia que esto implica y con una profunda vocación de servicio que nos impide perder de vista el objetivo último de procurar el bienestar de cada persona.

Población protegida en Navarra



3. Absentismo laboral en Contingencia Profesional

Índice de incidencia

45,86

Jornadas perdidas por el trabajador

1,89

4. Absentismo laboral en Contingencia Común

Índice de incidencia

119,05

Jornadas perdidas por el trabajador

9,83

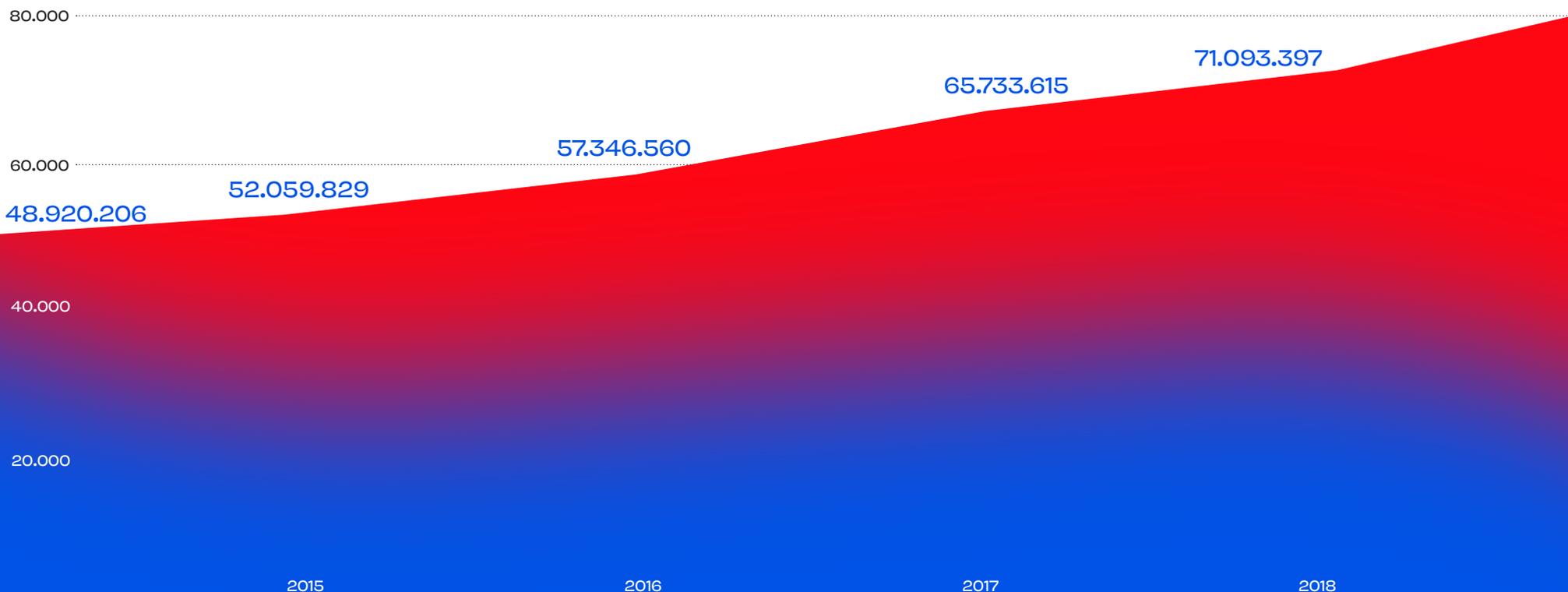
5. Número de accidentes graves

En 2019 hubo un total de **31 accidentes graves** lo que supone un 41% más con respecto al año anterior (22).

6. Recaudación

Somos una entidad de derecho público, sin ánimo de lucro, que colabora con la Seguridad Social en la gestión y administración de las prestaciones públicas. Los excedentes que generamos cada año gracias a una gestión correcta y eficaz vuelven de nuevo a las arcas públicas. Nuestra actividad se integra en los Presupuestos Generales del Estado y el control y gestión de nuestras cuentas es auditado en todo momento por la Seguridad Social.

A. RECAUDACIÓN EVOLUTIVA



7. Excedentes a Seguridad Social

Mutua Navarra devuelve íntegramente el llamado excedente con el que ayudamos a sostener el Sistema Público beneficiando a trabajadores, empresas y a la sociedad en general. En los últimos 7 años, hemos devuelto al Sistema Público más de 36 millones de euros. En 2019, **Mutua Navarra devolvió 1.154.885,03€** a Seguridad Social en concepto de excedentes.

El total de los ingresos por cuotas en el año 2019 ha sido de

81.787.112,65€

8. Satisfacción de la empresa, de los autónomos y de las asesorías

Integramos la experiencia de nuestros clientes como un aspecto clave en la gestión de Mutua Navarra para asegurar el máximo grado de satisfacción con el servicio que prestamos. Introducimos mejoras en los procesos de atención al cliente y llevamos a cabo inversiones estratégicas en equipamiento y tecnología que nos permitan ofrecer una asistencia sanitaria puntera y de referencia en Navarra.

SATISFACCIÓN 2019

8,31

Empresa

8,36

Trabajador

8,68

Asesoría

Estrategia y logros

1. Los 5 ejes de la estrategia

Estamos inmersos en el plan Estratégico 2018-2020: un plan donde, como no podía ser de otra manera, ponemos a nuestros asociados en el centro de la reflexión y de nuestros objetivos.

Tras muchos años de trabajo interno definiendo y automatizando procesos y protocolos, elaborando una política de gestión centrada en el dato y desplegando proyectos de gestión documental y digitalización; hemos podido, en esta estrategia, acometer una serie de planes encaminados a poner a disposición de nuestros mutualistas una gama de servicios. El principal objetivo es simplificarles y facilitarles la gestión telemática y la recepción del servicio, mejorando así su experiencia.

Uno de los grandes retos que nos planteamos en Mutua Navarra es la transformación permanente de la organización para responder a los profundos y rápidos cambios que estamos viviendo, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de nuestros afiliados.

En Mutua siempre decimos que la tecnología, la transformación digital, no es el fin último. La tecnología es una palanca de cambio, una palanca transformadora que nos ayuda a conseguir nuestros objetivos, nuestras metas. Lo importante es saber lo que quieres.

Más allá de proyectos tecnológicos, de automatización, de gestión documental, de la oficina virtual, de la intranet, de la extranet, de los análisis predictivos mediante machine learning, del laboratorio biomecánico... continuamos dando mucha importancia a los

proyectos de adaptación de nuestro modelo organizativo a modelos de gestión más ágiles y dinámicos. Es decir, modelos cada vez más colaborativos, participativos, con equipos autogestionados que van requiriendo también la transformación de los estilos de liderazgo.

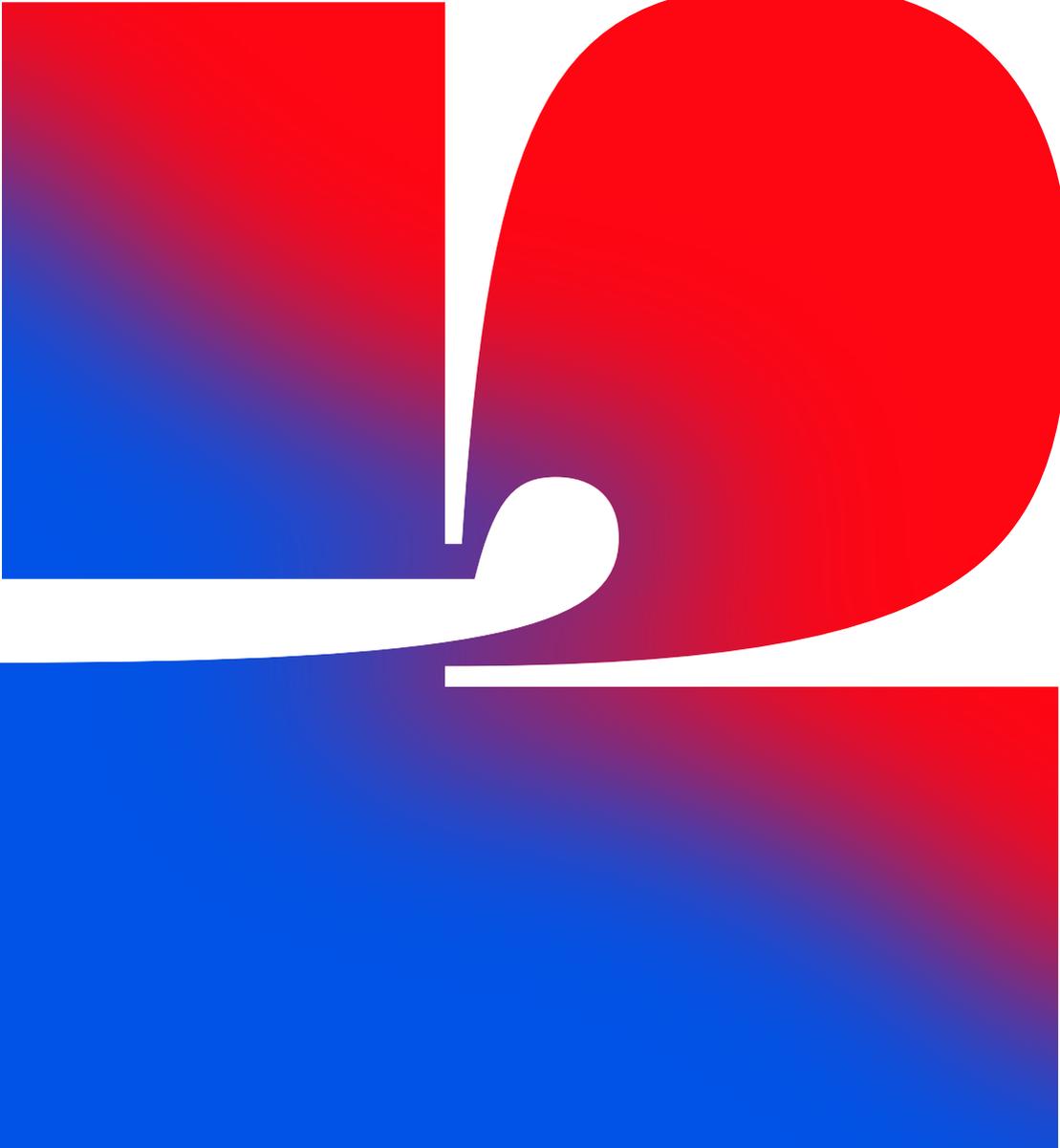
Además, en todos los planes estratégicos tiene cabida un apartado para el desarrollo de infraestructuras. El incremento de afiliados y la ampliación de nuestros servicios sanitarios ha requerido un incremento importante de personal en los últimos años; así como de inversiones en ampliación y en adecuación de las infraestructuras como consecuencia de las nuevas formas de ofrecer el servicio, de interrelacionarnos con nuestros afiliados y de una nueva concepción del trabajo.

Por último, la parte más importante de toda transformación: las personas. Queremos hacer de Mutua un sitio agradable y atractivo para trabajar. Un sitio donde puedan crecer personalmente y profesionalmente. Por ello, son muchos los objetivos y proyectos estratégicos que hemos ido acometiendo a lo largo de estos años.

EJES



Gobierno
corporativo



Marco de actuación

Somos una asociación privada de empresarios sin ánimo de lucro, autorizada por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Manejamos recursos públicos y por eso pertenecemos al sector público estatal. Tampoco tenemos beneficios y devolvemos nuestros excedentes al sistema, con lo que contribuimos a su sostenibilidad.

1. Órganos de gobierno

Los órganos de representación de Mutua Navarra son tres: Junta Directiva, Comisión de prestaciones, y Comisión de control y seguimiento. Su función es dar el visto bueno a las decisiones adoptadas por el Comité de Dirección en materia de organización y gestión de la entidad. Todos ellos están integrados por representantes de las empresas asociadas y representantes de los trabajadores. El organigrama de Mutua Navarra está compuesto por diferentes áreas.

JUNTA DE DIRECTIVA

Como órgano ejecutivo de gobierno, le corresponde la administración y representación de Mutua Navarra. Está compuesta por:

CARGO	MIEMBRO	CENTRO
PRESIDENTE	Alberto Ugarte Alberdi	Caja Rural
SECRETARIA	Patricia Elfa Goñi	Laboratorios Cinfa S.A.
VOCAL	Lourdes Paz Jiménez	Diario de Navarra
VOCAL	Kerstin Scholz	Volkswagen Navarra
VOCAL	Manuel Iribarren Oscoz	Servicios de la Comarca de Pamplona
VOCAL	José Antonio García Martínez	Cementos Portland Valderrivas
VOCAL	Juan Antonio Badía Roger	Smurfit Kappa Navarra
VOCAL	Amaia Goñi Lacabe	Gobierno de Navarra
VOCAL	Fermín Casado Leoz	Gobierno de Navarra
VOCAL	Raquel San Martín Ederra	Gobierno de Navarra
VOCAL	José Manuel Ayesa Dianda	Confederación de Empresarios de Navarra
VOCAL	Luis Esparza Azcona	MAPSA, S. COOP
VOCAL	Esteban Santamaría Echarte	Representante de los trabajadores

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La participación institucional en el control y seguimiento de la gestión de Mutua se canaliza a través de este órgano. Está compuesto por:

CARGO	MIEMBRO	CENTRO
PRESIDENTE	Alberto Ugarte Alberdi	Caja Rural
VOCAL	Carmen Sesma Beruete	CC.OO.
VOCAL	M ^a Soledad Vicente Yoldi	UGT
VOCAL	Fernando Lezáun Larumbe	Huntsman Advanced Materials Spain
VOCAL	M ^a José Latasa Sánchez	UGT
VOCAL	Ramón Echeverría Erce	Schmidt-Clemens
VOCAL	Miguel Celaya Garcia	Graftech Iberica S.L
VOCAL	Alfredo Sanz Zuffa	CC OO

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

A través de este órgano se otorgan a los trabajadores asociados prestaciones adicionales no incluidas en la Seguridad Social. Está compuesto por:

CARGO	MIEMBRO	CENTRO
PRESIDENTE	Alberto Ugarte Alberdi	Caja Rural
VOCAL	Carmen Sesma Beruete	CC.OO.
VOCAL	M ^a José Latasa Sánchez	UGT
VOCAL	Javier Domínguez Barrera	Gestamp Navarra
VOCAL	M ^a Soledad Vicente Yoldi	UGT

2. Misión, visión y valores

Mutua Navarra somos una asociación de empresarios, sin ánimo de lucro, colaboradora con la Seguridad Social. Velamos por la salud de los trabajadores, aportamos valor a la sociedad y a las empresas y contribuimos al sostenimiento del sistema, mediante la gestión eficiente de las prestaciones y de los recursos públicos.

VISIÓN

- Queremos mantener en el tiempo nuestra **capacidad de liderar** la gestión, siendo eficientes, ágiles y modernos.
- Gestionamos **dinero público** con rigor, austeridad, transparencia, responsabilidad y profesionalidad.
- Queremos incrementar nuestro liderazgo en **Navarra**, aumentando el número de afiliados y el número de empresas.
- Queremos velar por la salud de las empresas y de sus trabajadores, colaborando con ellos para gestionar el **absentismo**.
- Queremos ser especialistas y referencia en Navarra en **traumatología laboral**, ofreciendo unos servicios asistenciales de calidad.
- Queremos ampliar nuestra **colaboración** con las administraciones públicas para gestionar los recursos públicos de forma más eficiente.
- Queremos disponer de **medios asistenciales propios** que nos permitan gestionar toda la actividad de asistencia mutua en Navarra.
- Queremos ayudar a las personas de la organización a desarrollarse profesionalmente conforme a sus capacidades y aptitudes. Creemos en las **personas**.
- Somos parte de la **sociedad** y como tal nos comprometemos a contribuir a la evolución y al desarrollo de esta en la medida de nuestras posibilidades.

VALORES

1. **Estamos orientados al mutualista.**
2. **Conseguimos resultados.**
3. **Confiamos en nuestras posibilidades y en lo que hacemos.**
4. **Nos importan las personas.**
5. **Somos azules, promovemos la salud.**
6. **Nos reinventamos.**
7. **Tenemos personas comprometidas con la organización.**
8. **Realizamos una gestión profesional, ética y honesta.**

3. **Código ético**

En Mutua Navarra estamos comprometidos con el respeto y la aplicación del “Código ético”. Por ello, contamos con el documento que recoge una serie de principios fundamentales que seguimos firmemente para ofrecer unos servicios óptimos a nuestros mutualistas y sostenibles en el largo plazo. Puede leer el documento completo en nuestra web: www.mutuanavarra.es/codigoetico

4. **Prevención de delitos**

Mutua Navarra, en su compromiso con la legalidad vigente y con la lucha contra la comisión de cualquier actividad delictiva, ha decidido dotarse de las medidas organizativas y de control adecuadas para evitar cualquier hecho con alcance de responsabilidad para la organización. Por ello, desde Mutua Navarra se acordó la implantación de un sistema de prevención de delitos estableciendo el mandato expreso al Comité de Transparencia para que proceda a desarrollar las medidas efectivas de control y supervisión necesarias.

5. **Principal normativa aprobada en 2019**

● **Real Decreto Ley 28/2018**, del 28 de diciembre para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo.

● **Resolución del 20 de marzo de 2019**, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social para la creación, composición y funcionamiento de la comisión paritaria para la resolución de las reclamaciones previas en materia de prestación de cese de actividad.

● **Resolución del 19 de marzo**, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social por la que se ordena el procedimiento de cese en la colaboración voluntaria de las empresas en la gestión de la Seguridad Social respecto a las prestaciones económicas por IR derivadas de EC y AnL.

- **Real Decreto Ley 8/2019, del 8 de marzo** de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo.
- **Real Decreto Ley 6/2019** de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- **Orden TMS 83/2019**, del 31 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 para el ejercicio 2019.
- **Resolución del 2 de agosto de 2019 de la GGOSS** donde se establecen los términos para la aplicación a las MCCSS de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de ITCC de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.
- **Resolución del 28 de octubre de 2019**, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 b, del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, del 30 de octubre.
- **Orden HAC/1272/2019 del 16 de diciembre** por la que se publican los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2020.
- **Real Decreto-ley 18/2019 del 27 de diciembre** por el que se adoptan determinadas medidas en materia tributaria, catastral y de Seguridad Social.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE MUTUA NAVARRA

El Comité de Transparencia de Mutua Navarra, en cumplimiento del mandato y del compromiso con los valores de la organización, ha procedido a implantar un programa para la prevención de delitos. Los objetivos del programa son:

- Llevar a cabo las acciones necesarias para la creación y aseguramiento de una **cultura ética**, y ambiente de cumplimiento normativo para el personal de la entidad, así como la promoción y defensa de los valores de Mutua Navarra.
- Creación de un marco de **prevención y detección** respecto a la posible comisión de delitos por los empleados y directivos de Mutua Navarra de acuerdo con las novedades legales introducidas por la reforma del Código Penal.
- **Detectar** con la mayor celeridad cualquier infracción de la presente política y la comisión de delitos por el personal adscrito a la organización y todo ello con la finalidad de reportar a las autoridades cualquier hecho relevante y poder proceder a mejorar las medidas descritas en la presente política.
- La creación y dotación de los **recursos necesarios** para que el Corporate Compliance Program sea operativo y eficaz.



Contratación pública

1. Perfil del contratante

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual y en cumplimiento de la Ley 9/2017 de 8 noviembre de Contratos del Sector Público, Mutua Navarra utiliza la Plataforma de Contratación del Sector Público para difundir su perfil del contratante.

Puedes acceder al perfil del contratante de Mutua Navarra desde la Plataforma de Contratación del Sector Público para consultar los contratos adjudicados y los datos estadísticos referentes al porcentaje en volumen presupuestario. Además, puedes encontrar guías informativas para darte de alta y presentarte a los concursos.

2. Facturación electrónica

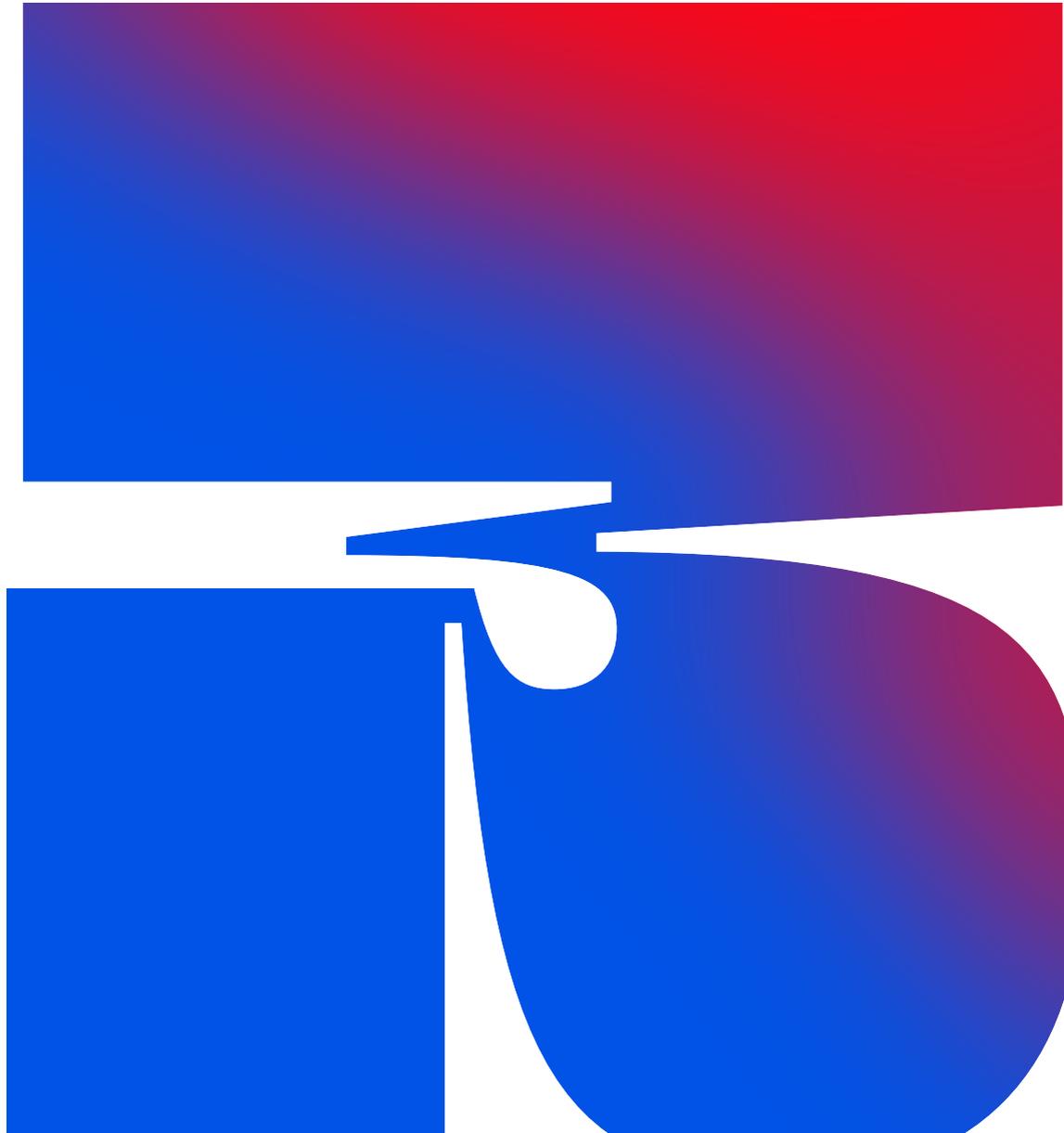
Desde el pasado 15 de enero de 2015 se establece la obligatoriedad del uso de la factura electrónica para todos los proveedores de servicios de las Administraciones Públicas, en cumplimiento de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

A los efectos de lo previsto en dicha Ley las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social tendrán la consideración de Administraciones Públicas. Desde la fecha indicada -15 de enero de 2015-, los proveedores de Mutua Navarra que sean sociedades anónimas o limitadas (no las personas físicas) con facturas cuyo importe sea superior a 5.000 euros estarán obligados al uso del formato electrónico Factura E, no siendo válido ningún otro formato y debiendo estar las facturas firmadas con firma electrónica basada en un certificado reconocido.

Las facturas deberán presentarse en un registro público único, llamado FACe, dentro de los 30 días seguidos a la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio.

Para el resto de facturas, de importe inferior a 5.000 euros (con IVA), el emisor podrá decidir si enviarlas en formato papel o electrónico.

Gestión
económica





Nuestra
gestión

Colaboramos con la Seguridad Social en la gestión y administración de las prestaciones públicas, devolviendo los excedentes que generamos cada año gracias a una gestión eficaz. Nuestra actividad se integra en los Presupuestos Generales del Estado, y el control y gestión de nuestras cuentas es auditado en todo momento por la Seguridad Social.

1. Metodología

Apostamos por la mejora continua y la innovación. Nuestra metodología de gestión está basada en el modelo EFQM. Hemos sido reconocidos en dos ocasiones con el **Premio Navarro de la Excelencia**.

2. Protección de activos de información

De forma permanente, para garantizar la protección de nuestros activos de información, la seguridad de nuestros sistemas se somete a una revisión exhaustiva. Como parte de este proceso nos hemos certificado en el estándar internacional para la Seguridad de la Información **ISO 27001** y en el **Esquema Nacional de Seguridad (categoría ALTA)**.

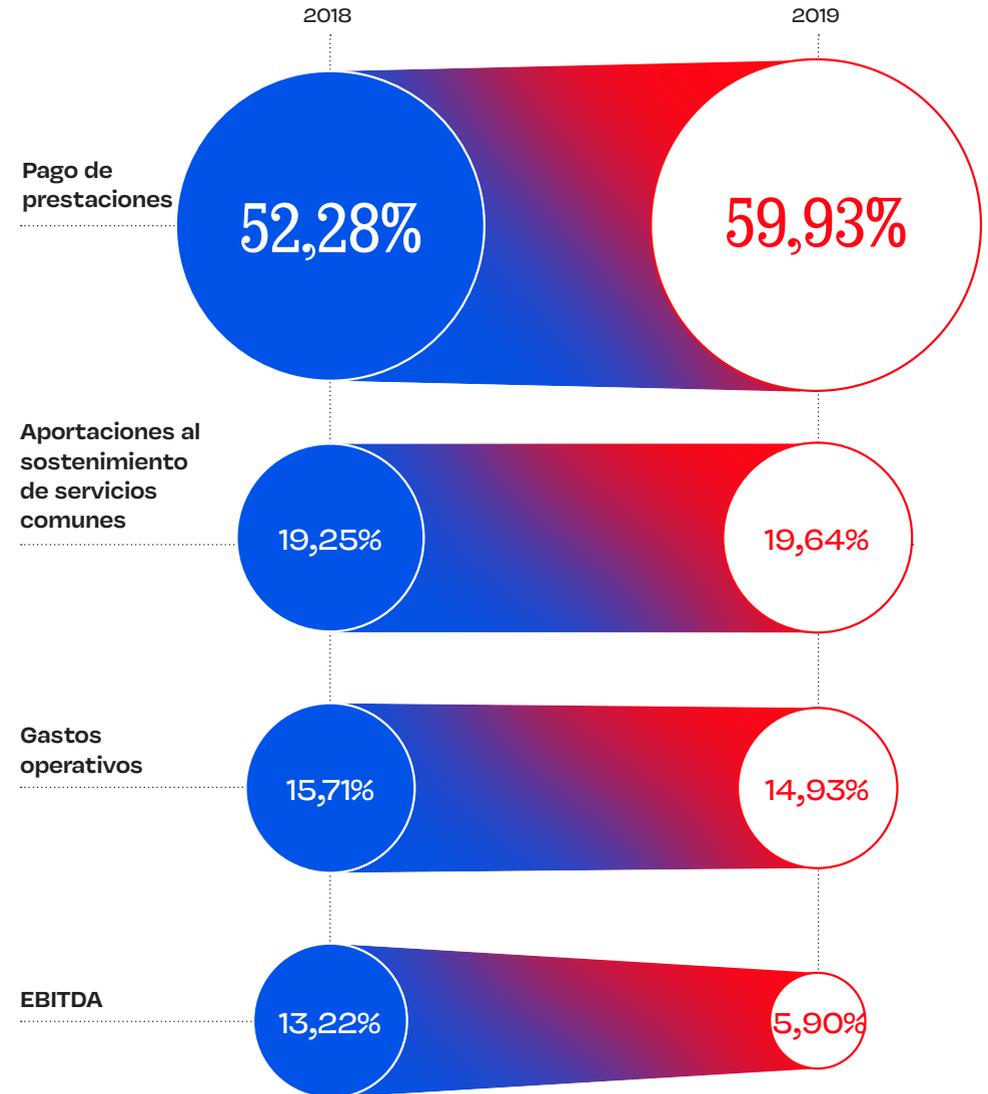
Balance y cuenta de resultados

1. Gestión de recursos públicos

A. INGRESOS POR CUOTAS



B. GASTOS/INGRESOS POR CUOTAS

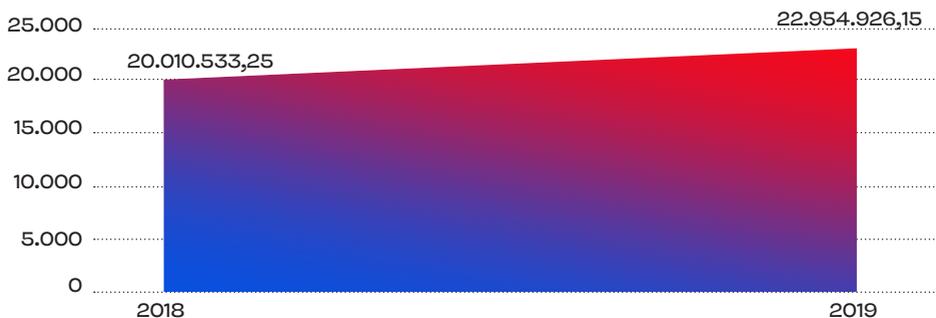


C. COBERTURAS DE RESERVAS

Cifras en miles

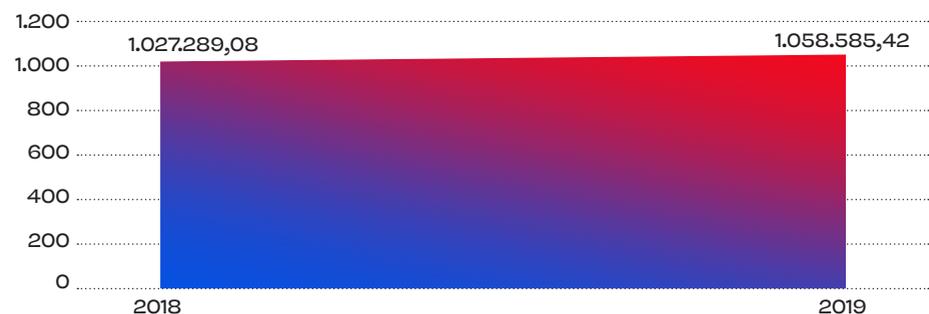
Reserva Estabilización CP

Atender los posibles resultados negativos futuros que se produzcan en la gestión de las contingencias profesionales. Mutua Navarra cuenta con las reservas al máximo establecido por ley (45%).



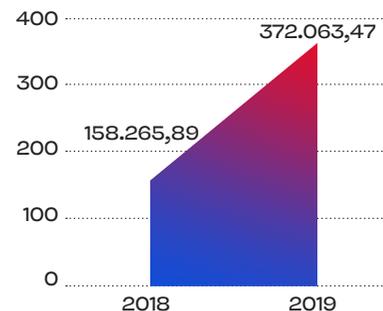
Reserva Estabilización CC

Atender los posibles resultados negativos futuros que se produzcan en la gestión de las contingencias comunes. Al igual que todo el sector, Mutua Navarra mantiene esta reserva al mínimo legal (5%).



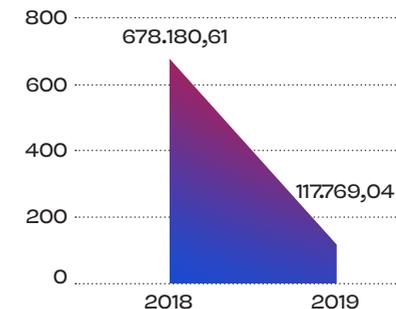
Reserva Estabilización CATA

Atender los posibles resultados negativos futuros que se produzcan en la gestión de la prestación.



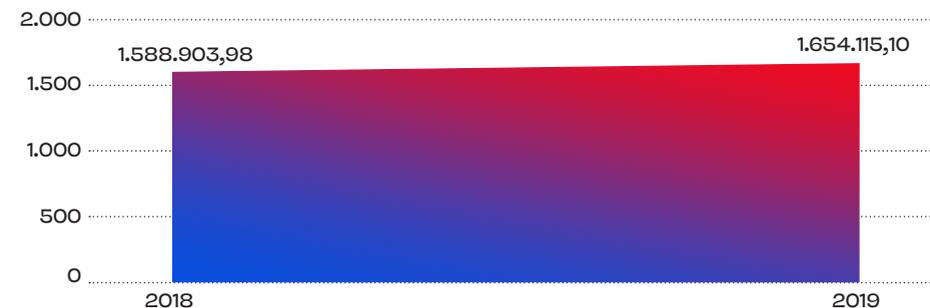
Reserva Complementarias

Pago de exceso de gastos de administración, de gastos procesales derivados de pretensiones que no tengan por objeto prestaciones de Seguridad Social y de sanciones administrativas.



Reserva Asistencia Social

Pago de prestaciones de asistencia social autorizadas, como acciones de rehabilitación y de recuperación y reorientación profesional y medidas de apoyo a la adaptación de medios esenciales y puestos de trabajo, a favor de los trabajadores accidentados protegidos por las mismas y, en particular, para aquellos con discapacidad sobrevenida, y ayudas a sus derechohabientes, ajenas y complementarias a las incluidas en la Seg. Social.



D. EXCEDENTES A ENVIAR A SEGURIDAD SOCIAL

Mutua Navarra devuelve íntegramente el llamado excedente al Seguridad Social, lo que contribuye al sostenimiento del mismo.

1.154.885,03€

Balance de Situación

ACTIVO	2019	2018
A. ACTIVO NO CORRIENTE	19.222.307,85	18.729.012,22
I. Inmovilizado intangible	828.355,84	835.670,01
II. Inmovilizado material	10.530.150,20	10.005.679,75
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asoc.	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo	7.853.327,22	7.867.048,62
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	10.474,59	20.613,84
B. ACTIVO CORRIENTE	33.519.905,18	33.084.383,39
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	0,00	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	24.886.769,93	25.997.487,10
IV. Inversiones financieras a corto	125.673,44	94.980,75
V. Ajustes por periodificación	147.815,46	75.650,65
VI. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	8.359.646,35	6.916.264,89
TOTAL ACTIVO (A+B)	52.742.213,03	51.813.395,61

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2019	2018
A. PATRIMONIO NETO	32.669.892,86	35.926.475,91
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	32.669.892,86	35.926.475,91
III. Ajustes por cambio de valor	-	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	-	0,00
B. PASIVO NO CORRIENTE	-	0,00
I. Provisiones a largo plazo	-	0,00
II. Deudas a largo plazo	-	0,00
C. PASIVO CORRIENTE	20.072.320,17	15.886.919,70
I. Provisiones a corto plazo	6.441.523,83	4.623.061,21
II. Deudas a corto plazo	45.168,62	145.383,22
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	13.585.627,72	11.118.475,27
V. Ajustes por periodificación	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	52.742.213,03	51.813.395,61

Sostenibilidad: reservas y liquidez

Los **buenos resultados** obtenidos por Mutua Navarra en la gestión de la Contingencia Profesional están permitiendo mantener la reserva en el importe máximo permitido.

El Patrimonio Neto de Mutua Navarra representa el **61,94% del balance**.

PATRIMONIO
NETO

61,94%

La situación financiera de Mutua Navarra es **muy buena**.

RATIOS DE LIQUIDEZ
INMEDIATA

41,65%

RATIOS DE LIQUIDEZ
GENERAL

167%

Ejecución del presupuesto

La gestión presupuestaria en Mutua Navarra se lleva a cabo de forma **rigurosa** con el objetivo de asegurar que se dispone del presupuesto necesario para el funcionamiento de la entidad.

El grado de **ejecución del presupuesto** ha sido del

91,96%

porcentaje que asciende al

98,35%

para las operaciones corrientes.

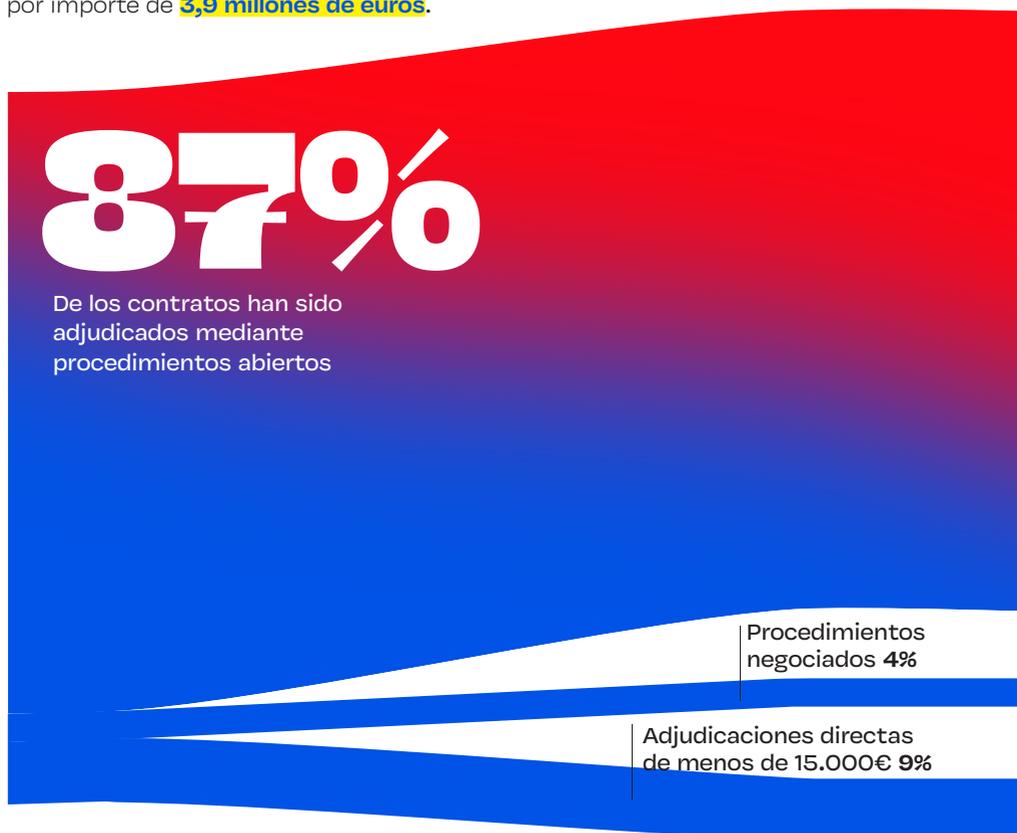
Durante el ejercicio 2019 ha estado vigente el presupuesto prorrogado del 2018, **inferior al necesario**, por lo que ha habido que tramitar modificaciones que han sido aprobadas en su totalidad.

El presupuesto destinado a **inversiones** en el ejercicio 2019 representa el 1,65% del presupuesto de operaciones corrientes.

1,65%

Contratos adjudicados

La gestión de compras en Mutua Navarra está sujeta a la normativa de Contratación Pública. Durante el ejercicio 2019 se han formalizado contratos por importe de **3,9 millones de euros**.



En el ámbito de los pagos a proveedores el periodo medio de pago de Mutua Navarra es de **5,46 días**, muy inferior a los 30 días establecidos por la normativa de aplicación.

Calidad asistencial
e innovación

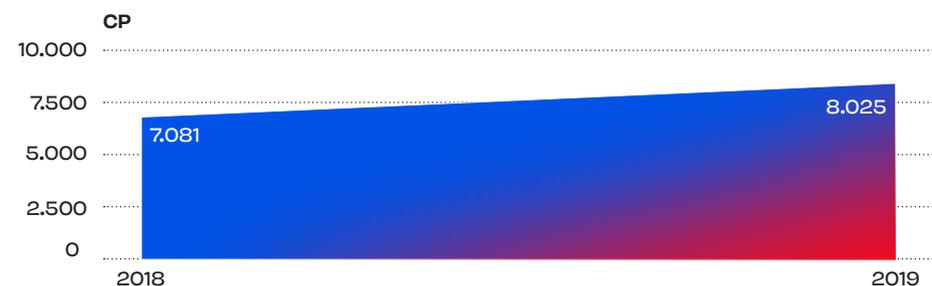
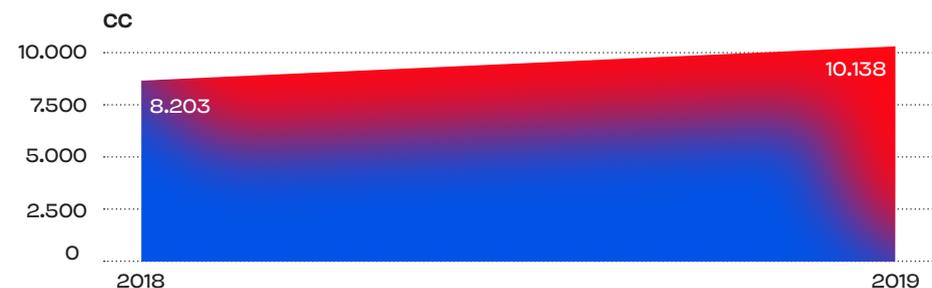


Centrados
en nuestros
mutualistas

Nuestro trabajo se basa en todo momento en la objetivación de datos, la medición, la evidencia científica y el seguimiento de estrictos protocolos médicos. Todo ello llevado a cabo por magníficos profesionales sanitarios que trabajan en las mejores instalaciones con el fin de ofrecer la mejor Calidad Asistencial a nuestros asociados y pacientes.

Asistencia sanitaria

1. Número de pacientes atendidos en Contingencia Común y Contingencia Profesional



2. Actuaciones sanitarias

Accidentes de trabajo y enfermedad profesional Enfermedad común y accidente no laboral



3. Accidentes de trabajo

Sin baja Con baja



4. Número de atenciones de seguimiento en CC

41.889

5. Sistema de Gestión de la Contingencia Común

La eficiencia es una máxima para nosotros. Por ello, hemos realizado un análisis de los procesos internos llevados a cabo en la Contingencia Común con el fin de detectar puntos de mejora. Fruto de este análisis, se ha modificado el procedimiento para citar a los pacientes según sean sus patologías. De esta forma somos capaces de discriminar aquellas patologías sobre las que tenemos capacidad de acción. El resultado es un seguimiento mucho más exhaustivo y exitoso de todo el proceso del paciente ya que conocemos desde el principio cuáles van a ser seguidos telefónicamente, a cuáles se les citará en nuestras instalaciones o a cuáles se les hará volver a una revisión presencial.

6. Machine Learning para Contingencia Común

Fruto de la colaboración de varias áreas de Mutua Navarra hemos desarrollado un proyecto que nos permite predecir la duración de las bajas de Contingencia Común en base a una serie de parámetros como la edad, actividad de la empresa y el diagnóstico del paciente. Se lleva a cabo a través de un proceso de Machine Learning consistente en la elaboración de un modelo predictivo basado algoritmos sobre redes neuronales.

7. Formación de MIR en Medicina del Trabajo

Un año más, nuestras instalaciones han acogido y formado a residentes de la especialidad de medicina del trabajo. Desde Mutua Navarra colaboramos activamente con todos aquellos residentes que desean realizar esta especialidad formándoles en la gestión de enfermedades profesionales, los accidentes de trabajo y en el funcionamiento de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

8. Procesos de incapacidad temporal por contingencia común

PROCESOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR CC		2019
TOTALES	Cuenta ajena	26.647
	Cuenta propia	2.226
CON DERECHO A SUBSIDIO	Cuenta ajena	6.811
	Cuenta propia	1.720

9. Número de actuaciones de enfermería

Número de actuaciones de enfermería en 2019

14.080

10. Técnicas intervencionistas eco-guiadas en la propia consulta y neuromodulación percutánea en gimnasio

El pasado año hemos comenzado una nueva estrategia para el seguimiento y tratamiento de pacientes con dolor crónico a través de intervenciones eco-guiadas en la propia consulta y la neuromodulación percutánea en el gimnasio. Esta nueva estrategia surge como consecuencia del importante número de pacientes que sufren un cuadro doloroso durante su proceso de recuperación que les impide avanzar en su mejora o que incluso se convierta en un aspecto residual de su patología. El dolor les puede llegar a limitar la capacidad de realizar terapia física y por consiguiente no puedan ser beneficiarios de las ventajas del ejercicio durante su proceso de recuperación. El procedimiento se basa en el empleo de ecógrafos que permitan, de una manera rápida y segura, localizar estructuras anatómicas donde realizar técnicas analgésicas, como bloqueos anestésicos, o de neuromodulación percutánea con agujas para aliviar el dolor. El objetivo que el paciente pueda aprovechar al máximo la terapia física y el ejercicio.

11. Implementación de nuevas tecnologías en las consultas médicas de rehabilitación

En la consulta de rehabilitación es de vital importancia cuantificar de manera objetiva las lesiones existentes, su progresión a lo largo del tratamiento y el diagnóstico rápido de complicaciones que surjan durante la terapia. Con la implementación de la ecografía en la consulta, el médico puede por ejemplo:

- Realizar un seguimiento más estrecho de la evolución de derrames articulares de zonas de mayor actividad inflamatoria a través de la modalidad doppler.
- Comparar y medir las estructuras tendinosas, musculares y nerviosas en las extremidades.
- Valorar de forma dinámica la función de las estructuras miotendinosas.

Además, en caso de complicaciones durante el tratamiento o el ejercicio físico en el gimnasio, que pueden llegar a generar por ejemplo un cuadro de dolor súbito, se puede objetivar de manera rápida si el paciente puede continuar o si requiere un estudio más minucioso; lo que supone un apoyo para el clínico y una mayor seguridad a nuestros pacientes.

12. Número de resonancias realizadas

2.950

13. Número de ecografías realizadas

1.015

14. MN Training

Desde Mutua Navarra hemos desarrollado la aplicación MN Training con el objetivo de ofrecer una nueva herramienta a nuestros pacientes. Se trata de una aplicación, disponible tanto para IOS como Android, que permite a nuestros pacientes realizar ejercicios personalizados designados directamente por nuestros profesionales. Dichos ejercicios se adecuan tanto a las instalaciones de Mutua Navarra como al domicilio del paciente. Además, esta herramienta permite a los pacientes revisar sus resultados y su evolución.

15. Sesiones de rehabilitación

Sesiones de rehabilitación en 2019

36.302

16. Laboratorios de Biomecánica

Sesiones de valoraciones funcionales en 2019

788

17. Procesos que realizaron rehabilitación en CC y en CP

PROCESOS QUE REALIZARON REHABILITACIÓN

En Contingencia Profesional

37,48%

En Contingencia Común

4,93%

18. Psicología

APOYO PSICOLÓGICO
A LOS PACIENTES EN LAS
4 SEDES PERIFÉRICAS

Desde Mutua Navarra hemos ampliando el servicio de psicología a todas las sedes lo que supone un paso más en la ampliación de nuestros servicios a todos nuestros afiliados. Lo llevamos a cabo a través del sistema de tele-asistencia que nos permite que los pacientes permanezcan en sus sedes de referencia mientras son atendidos por nuestra psicóloga desde las instalaciones de Pamplona.

Número de consultas psicología en 2019

717

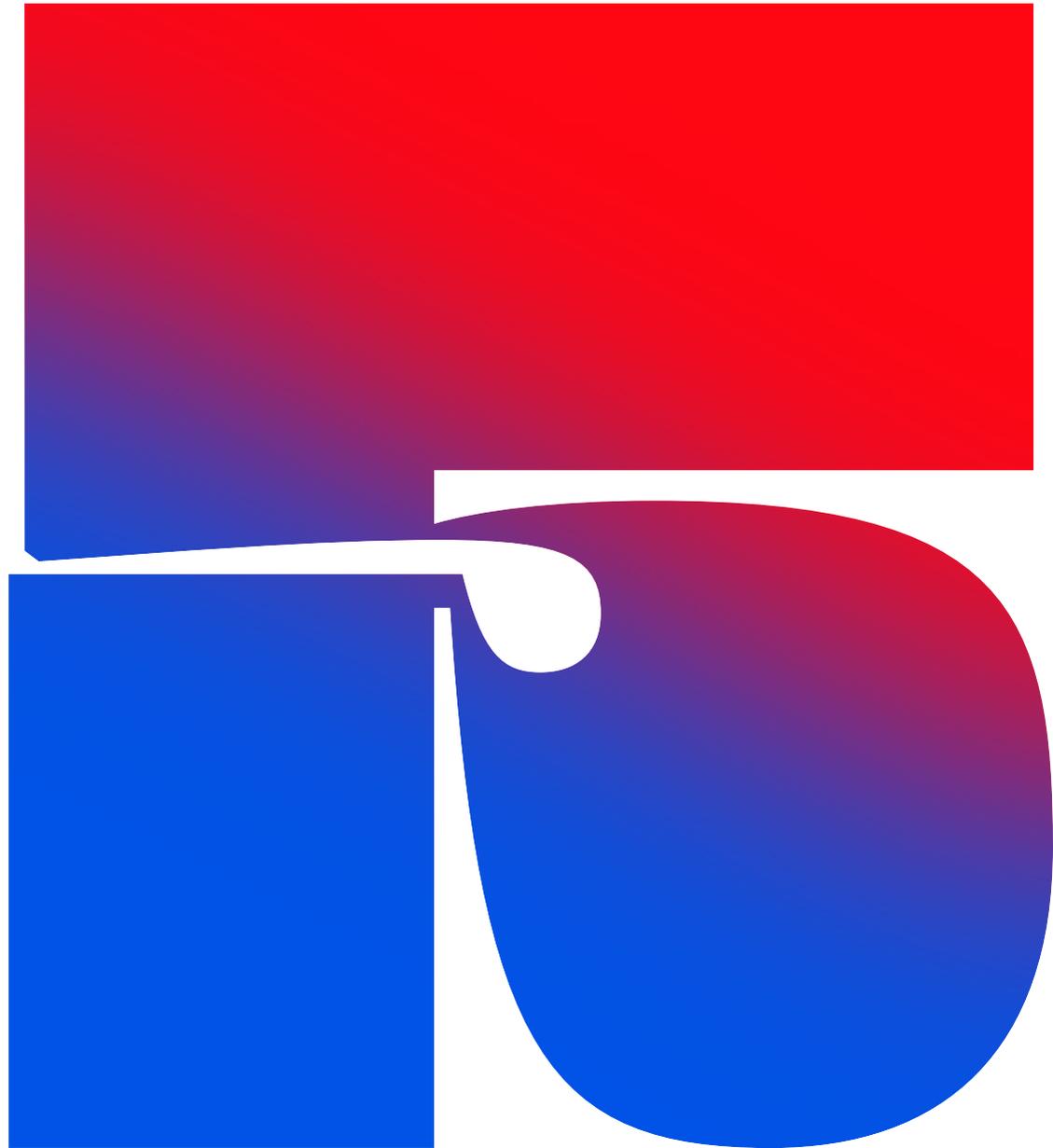
19. Trabajo social

Número de consultas/trámites de la trabajadora social

213

1. Apoyo y acompañamiento a trabajadores ingresados en un centro hospitalario.
2. Gestión administrativa para todos los trámites de repatriación en caso de accidente en un país que no es el de residencia del trabajador.
3. Seguimiento de los casos graves tanto para apoyo a la parte empresarial como familiar.
4. Gestión de las Prestaciones Complementarias.
5. Gestión de la prestación de cuidado de hijos menores; en coordinación con el Área de Prestaciones.
6. Discapacidad, accesibilidad universal e inclusión social.

Absentismo



Introducción

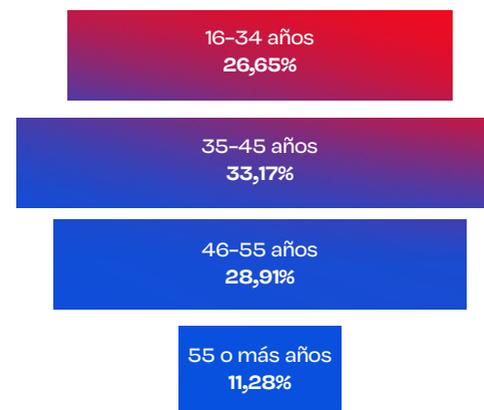
En Mutua Navarra trabajamos día a día para ayudar a nuestras empresas asociadas a reducir el absentismo y la siniestralidad; indicadores que en los últimos años han ido ascendiendo de manera progresiva. Por ello, realizamos diagnósticos minuciosos y precisos que nos sirven de punto de partida para entender la situación y plantear planes de acción a las empresas.

1. Barómetro

En Mutua Navarra estamos trabajando de manera conjunta con nuestras empresas asociadas para la reducción del absentismo. Por ello, semestralmente realizamos un Estudio de Absentismo Laboral con el propósito de analizar los procesos de baja de Contingencia Profesional y Contingencia Común de trabajadores de empresas asociadas. El análisis engloba un total de 5.508 empresas que suman más de 100.000 trabajadores. El objetivo final es tener una perspectiva de la situación con el fin de abordar nuevas líneas de trabajo que incidan en la reducción del absentismo y la siniestralidad.

2. Accidentes de trabajo

TRAMOS DE EDAD



POR SEXO

Hombres

71,28%

Mujeres

28,71%

3. Distribución por régimen

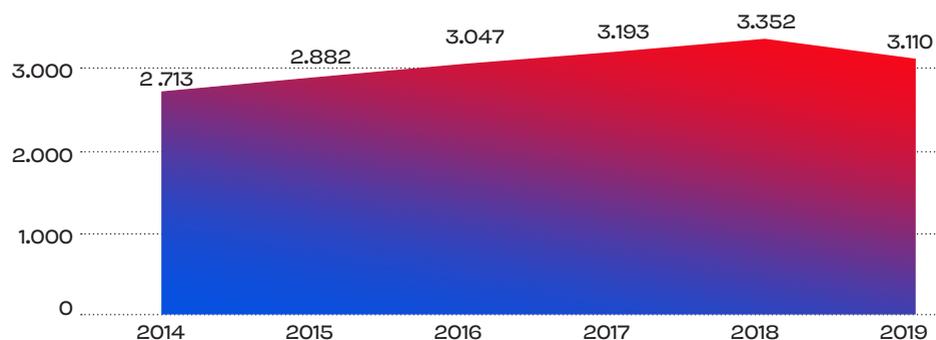
Régimen general

93,11%

Autónomos

6,89%

4. Empresas sin accidentes



5. Siniestralidad

Industria manufacturera	1711	Educación	151
Act. Sanitarias y de S.Sociales	499	Transporte	126
Adm. Publ. Defensa y SS obligatoria	262	Administración	86
Comercio	398	Suministro y saneamiento	44
Construcción	329	Industrias extractivas	19
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	207	Información y comunicaciones	21
Hostelería	159	Actividades profesionales, científicas y técnicas	53
Actividades artísticas	134	Otras	48

6. Absentismo laboral en Contingencia Profesional

Índice de incidencia

45,86

Jornadas perdidas por el trabajador

1,89

ABSENTISMO LABORAL	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Índice de incidencia	33,57	35,13	39,65	40,08	45,11	45,86
Jornadas perdidas por el trabajador	1,2	1,34	1,58	1,61	1,75	1,89

Aumento continuado tanto del Índice de incidencia como de las Jornadas perdidas por el trabajador.

7. Número de accidentes graves

2018

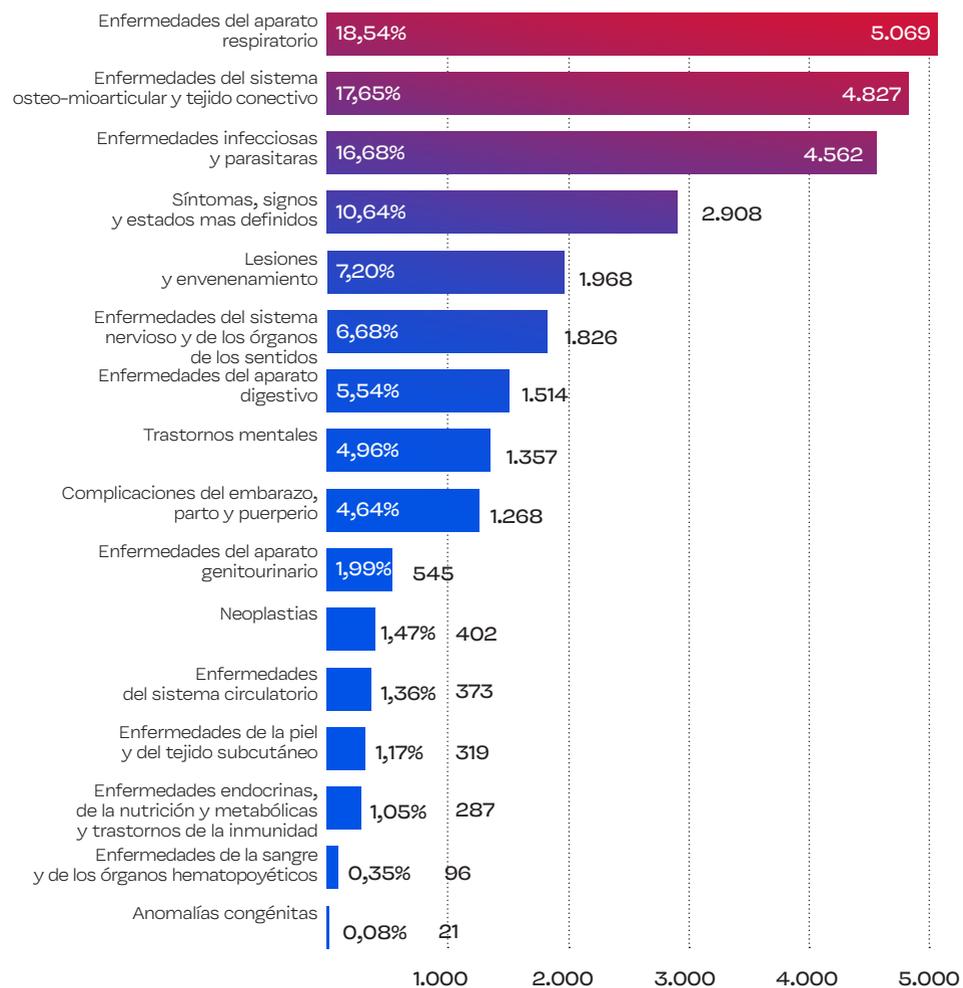
22

2019

31

Lo que supone un incremento del 41%

8. Bajas por contingencia común



9. Absentismo laboral en Contingencia Común

Índice de incidencia

119,05

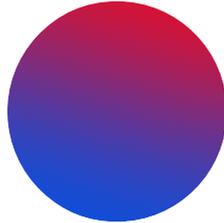
Jornadas perdidas por el trabajador

9,83

ABSENTISMO LABORAL	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Índice de incidencia	104,33	105,81	111,08	109,54	116,62	119,05
Jornadas perdidas por el trabajador	8,08	8,24	8,71	8,84	9,42	9,83

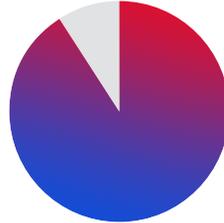
10. Prestaciones concedidas

CUIDADO DE MENORES



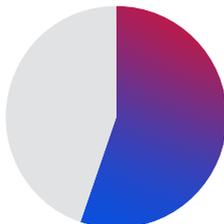
100%

RIESGO DE EMBARAZO



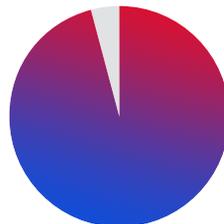
91,91%

CESE DE ACTIVIDAD AUTÓNOMO



55,56%

INCAPACIDAD TEMPORAL

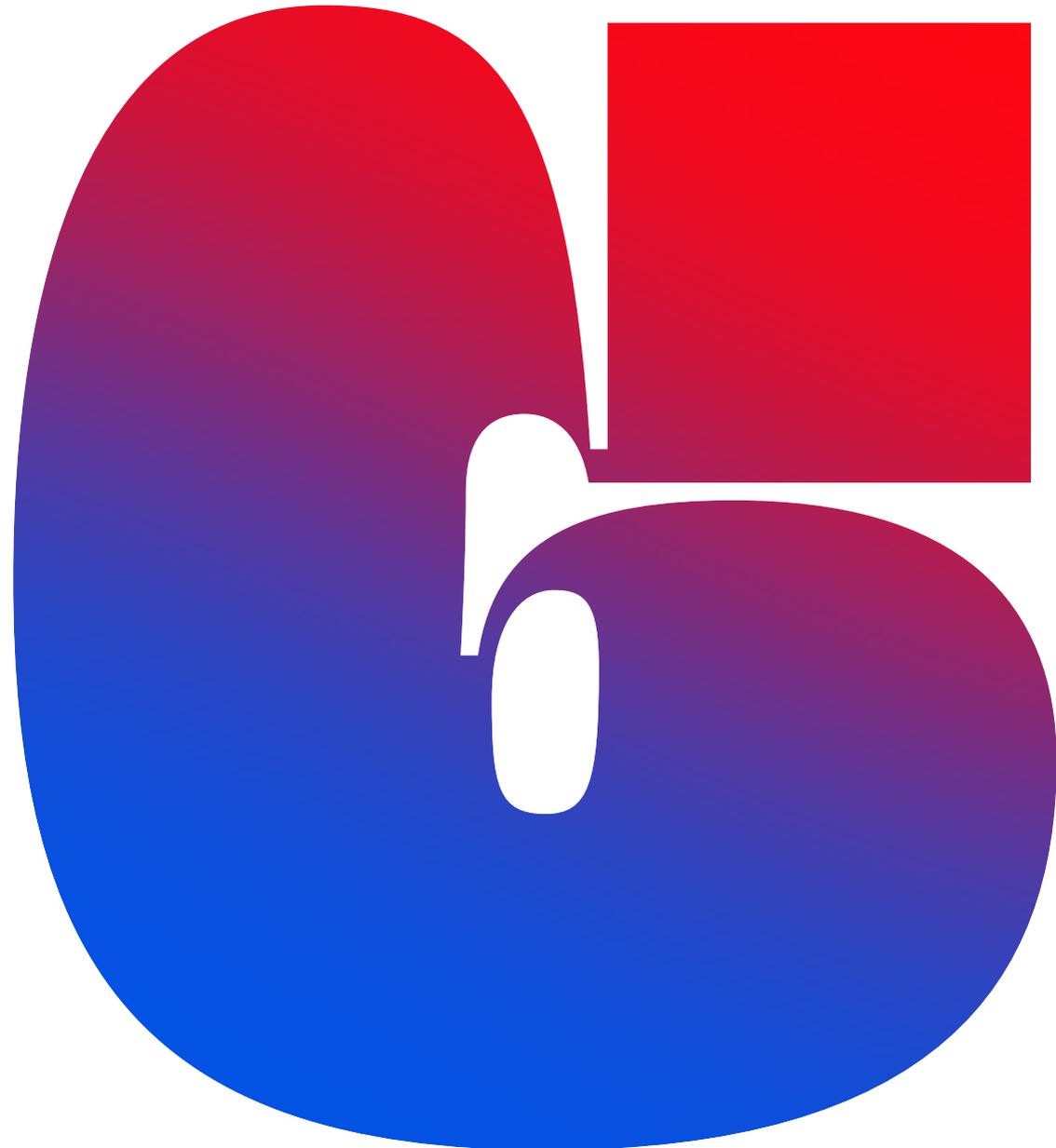


96,51%

11. Prestaciones reconocidas

PRESTACIONES RECONOCIDAS	2019
Incapacidad temporal	9.636.609,01
Riesgo de embarazo	4.399.485,08
Invalidez, muerte y supervivencia	6.592.644,29
Cuidado de menores	433.102,94
ITCC	25.777.359,41
Cese de actividad autónomo	873.976,56

Servicios.
Cómo trabajamos

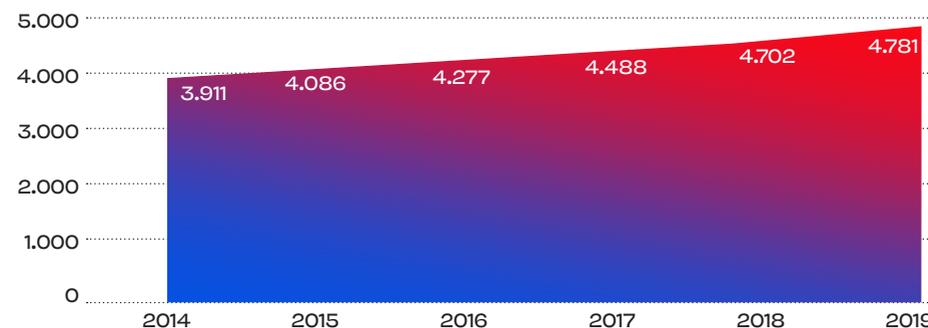


Introducción

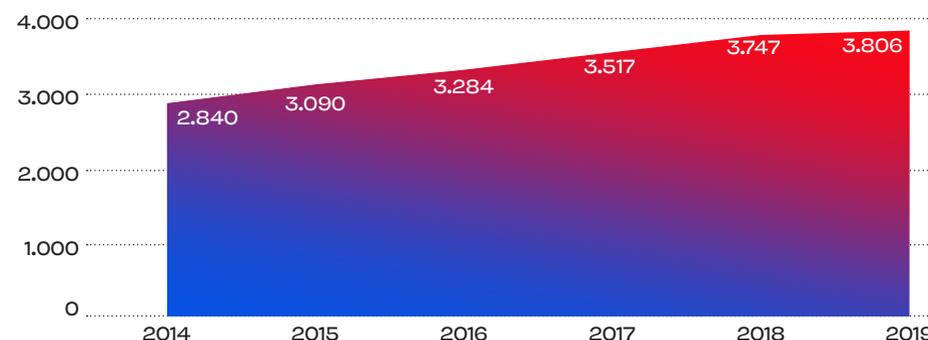
Mutua Navarra continúa un año más siendo la mutua preferida por cientos de empresas, grandes, medianas o pequeñas. Todas ellas siguen confiando la salud laboral de sus trabajadores así como también lo hacen cientos de autónomos. Día a día continuamos trabajando por y para nuestros afiliados con el fin de ofrecerles los mejores servicios y soluciones.

Nuestras empresas, asesorías y autónomos

A. EMPRESAS AFILIADAS CON CONTINGENCIA PROFESIONAL



B. EMPRESAS AFILIADAS CON CONTINGENCIA COMÚN



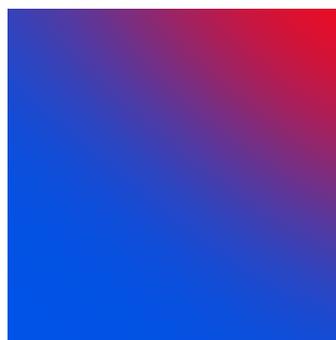
C. TRABAJADORES AFILIADOS POR SECTORES

INDUSTRIA	23,83%
SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES	17,01%
EDUCACIÓN	10,87%
COMERCIO Y REPARACIONES DE VEHÍCULOS DE MOTOR	9,29%
ADMIN. PÚBLICA Y DEFENSA	6,93%
HOSTELERÍA	5,00%
AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA	4,53%
CONSTRUCCIÓN	4,40%
PROFESIONALES CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS	4,16%
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	2,43%
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, FINANCIERAS Y DE SEGUROS	1,89%
OTROS SERVICIOS	1,62%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1,60%
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	1,39%
EMPLEADOS DEL HOGAR	0,92%
SUMINISTRO DE ENERGÍA	0,88%
SUMINISTRO DE AGUA INDUSTRIA EXTRACTIVA	0,32%
	0,71%

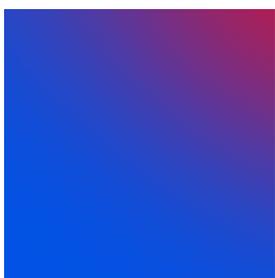
D. EMPRESAS AFILIADAS POR TAMAÑO



1 trabajador
2.523



De 2 a 5 trabajadores
1.929



De 6 a 50 trabajadores
1.278



De 51 a 100 trabajadores
101

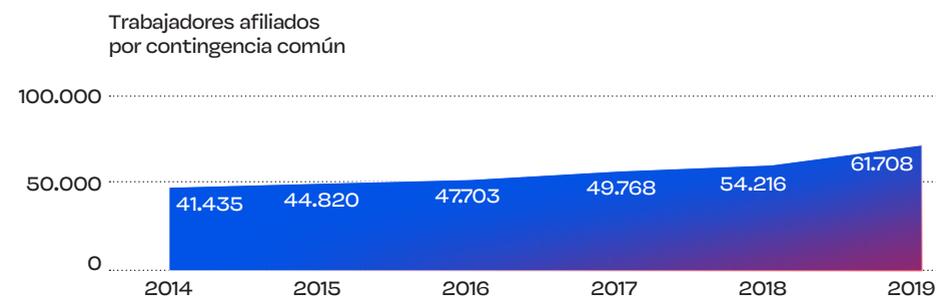
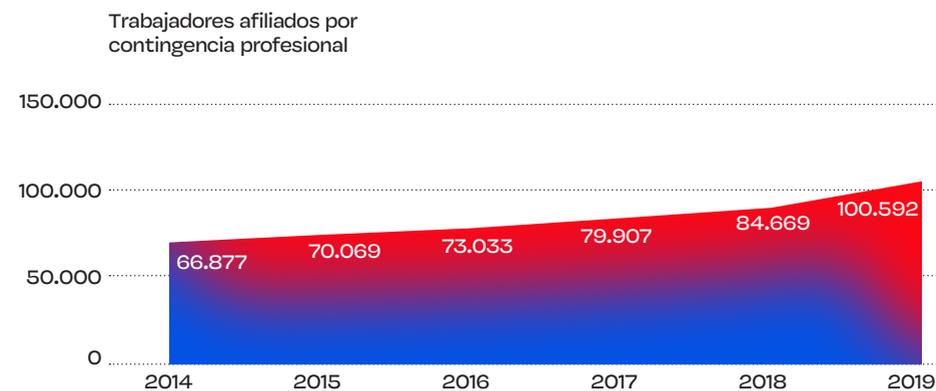


De 101 a 500 trabajadores
78

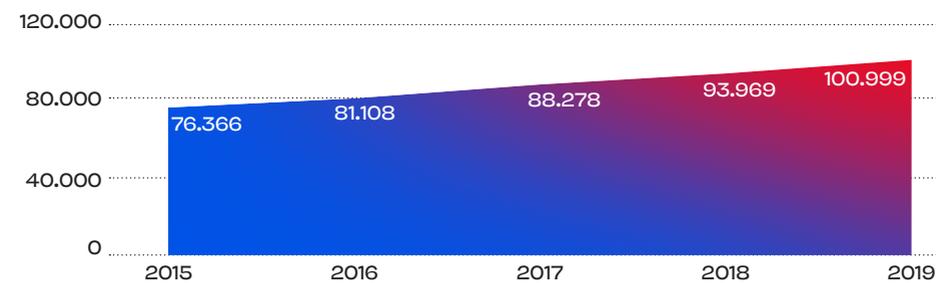


Más de 500 trabajadores
11

E. TRABAJADORES AFILIADOS POR CC Y CP

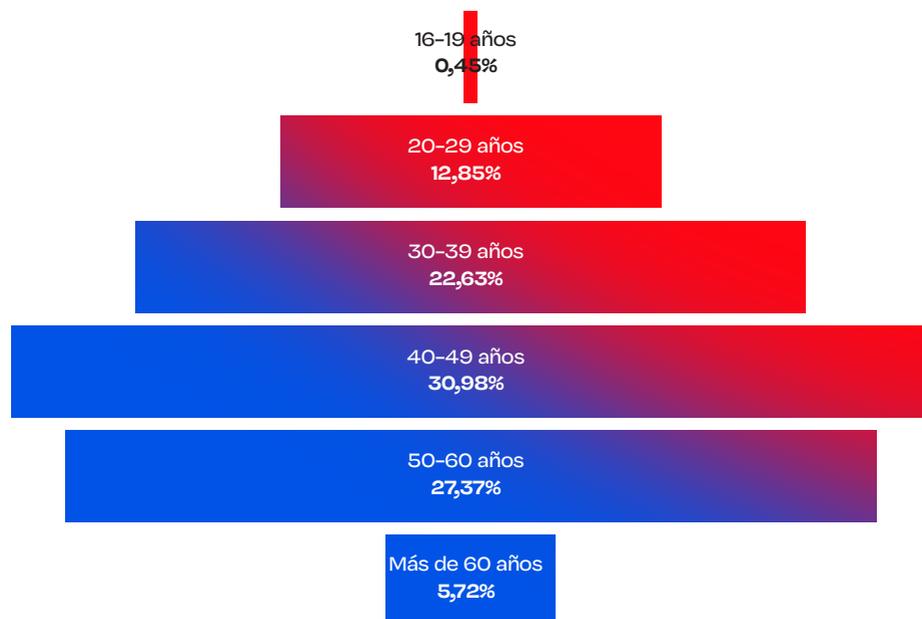


F. POBLACIÓN PROTEGIDA TOTAL

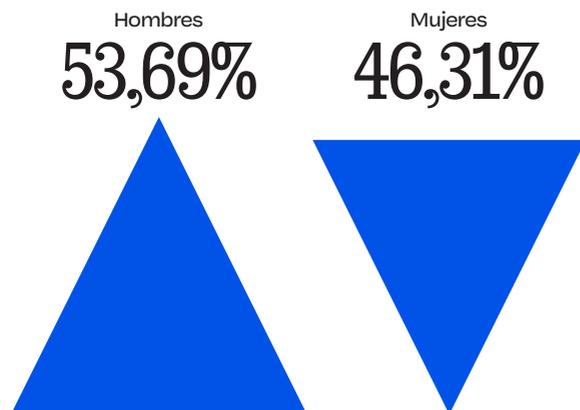


G. TRABAJADORES POR:

TRAMOS DE EDAD



POR SEXO



H. AUTÓNOMOS: TOTAL AUTÓNOMOS PROTEGIDOS EN NAVARRA

2019

14.559

El Real Decreto 28/2018 obligó a aquellos autónomos que tenían cubiertas sus contingencias con el INSS a elegir una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social desde el 1 de junio de 2019. Asimismo, la misma norma establecía que todos los autónomos debían tener, además de las contingencias comunes, la cobertura por contingencia profesional y el cese de actividad.

Servicios a empresas, asesorías, autónomos y pacientes

1. Empresas, asesorías y autónomos

A. X PREMIO AZUL

70

Empresas participaron en el aniversario del Premio Azul

El pasado año Mutua Navarra celebró el décimo aniversario del Premio Azul a la Promoción de la Salud en el Trabajo. Se trata de un galardón promovido por Mutua Navarra en colaboración con la Confederación de Empresarios de Navarra, Unión General de Trabajadores, AEDIPE Navarra y el Gobierno Foral de Navarra. En el aniversario participaron más de 70 empresas, todas ellas con centros de trabajo en Navarra, comprometidas con el desarrollo de actividades de fomento de la salud entre sus trabajadores. A lo largo de estos **10 años, el Premio Azul** ha sido capaz de impulsar la creación de una comunidad de empresas y profesionales saludables en la comunidad foral.

B. HEALTHY NAVARRA

El salón de actos de CIMICAN, en Pamplona, acogió la jornada 'Healthy Navarra', evento de referencia en la Comunidad foral en materia de salud y bienestar laboral organizada por Fundación Industrial Navarra, PrevenControl y Mutua Navarra. Ante un auditorio completo de **150 asistentes**, expertos nacionales mostraron la influencia que puede tener en el mundo de la empresa el envejecimiento, la nutrición o la introducción de hábitos saludables. 'Healthy Navarra' contó con un amplio abanico de ponencias a cargo de profesionales contrastados en el ámbito del cuidado y la promoción de la salud. Cabe destacar la presencia del catedrático de Salud Pública de la Universidad de Navarra y catedrático visitante de Harvard (EE. UU.), Miguel Ángel Martínez-

C. SENSIBILIZACIÓN FRENTE AL ICTUS

González. En su intervención, aseguró que “el estilo de vida es clave para la salud” y que ésta “no debe depender de una pastilla”. Ha llamado la atención sobre el sobrepeso, un fenómeno que, según sus datos, causa más de 68 millones de muertes en el mundo.

Con el fin de difundir entre la población trabajadora los síntomas que indican que una persona podría estar sufriendo un ictus, ADACEN y Mutua Navarra han impulsado esta campaña en la que se incluyen varias **acciones de sensibilización** entre los trabajadores para fomentar medidas de prevención de esta enfermedad. Así mismo, la Dirección General de Política Económica y Empresarial y Trabajo, y la Unidad de Innovación Social del Gobierno de Navarra colaboran en la iniciativa. En concreto se han diseñado carteles-infografías que describen de forma gráfica los síntomas más habituales que presentan las personas que están sufriendo un ictus, y detallan qué hacer y qué no hacer en caso de presenciar uno. Dichos carteles se enviaron a las empresas interesadas para colocar en los tableros de anuncios con el fin de que los trabajadores conozcan los síntomas de la enfermedad y sepan reaccionar a tiempo. Además de la información, la campaña incluye varias acciones encaminadas a la prevención de la enfermedad que se desarrollarán en las empresas navarras interesadas. Profesionales de ADACEN impartieron charlas informativas sobre este tema y repartieron entre los asistentes folletos con consejos de prevención. Un vídeo animado y un vídeo de testimonios son el resto de los materiales desarrollados para la campaña.

D. BONUS

425

solicitudes de bonus
gestionadas
1.118.117€ abonados

Un año más, el equipo de gestores de Mutua Navarra asesora a un número mayor de empresas interesadas en el sistema de incentivos 'Bonus'. Esta labor de **acompañamiento** hace posible que aquellas empresas que han demostrado apostar por la Prevención de Riesgos, puedan optar a la bonificación del 5% o del 10% que concede la Seguridad Social.

E. FORTALECIMIENTO DE ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

Con objeto de reforzar las actividades de sensibilización y prevención de los Trastornos musculoesqueléticos, en el marco del Plan de Actividades Preventivas como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, durante 2019 se reforzó el Área de Empresa Saludable con la incorporación de un fisioterapeuta. El objetivo ha sido **reforzar y diseñar nuevas acciones** de sensibilización en temas osteomusculares, ya que se ha demostrado que son la primera causa de bajas tanto en contingencia común como en contingencia profesional.

F. NUEVO INFORME DE SALUD DE EMPRESAS

Con objeto de **facilitar el diagnóstico** y la propuesta de mejoras en la Gestión del Absentismo se elaboró, a través de la herramienta Power BI, un nuevo informe de ayuda y soporte tanto a los gestores de Empresa Saludable como a los gestores de las Relaciones con los Mutualistas. El objetivo es conseguir un asesoramiento en aspectos de Prevención y Gestión del Absentismo personalizado; así como ayudar en la toma de decisiones. Todo ello manteniendo la más estricta confidencialidad.

G. GESTIÓN DE ADICCIONES EN EL ÁMBITO LABORAL

En 2019 se ha reforzado significativamente la colaboración con **Proyecto Hombre**. Esto se ha materializado en la realización de Actividades de Sensibilización para la prevención del consumo de alcohol y drogas en el ámbito laboral. Algunas de estas actividades han sido: sesiones en el marco del Foro de Absentismo, ponencias en el Ciclo Médico de los pies a la cabeza o asesoramiento adhoc en empresas.

H. CICLO DE SALUD DE LOS PIES A LA CABEZA

El programa "Salud de los pies a la cabeza", organizado por Mutua Navarra y el Colegio de Médicos de Navarra, se desarrolló en seis sesiones desde el 21 de marzo hasta el 26 de noviembre. Estas jornadas permitieron realizar un repaso de las patologías y las cuestiones que más interés suscitan entre los profesionales médicos en el ámbito de atención primaria y de salud laboral. Las sesiones, tuvieron lugar en el Colegio de Médicos de Navarra. El objetivo ha sido crear un marco de **encuentro y diálogo** entre los profesionales, tanto en el ámbito general del sistema sanitario como en el marco específico de la salud laboral, enfermedad profesional y accidentes de trabajo.

I. JORNADAS DE MUTUA NAVARRA

A lo largo del pasado año Mutua Navarra realizó varias jornadas relativas a Actualización Normativa, discapacidad o sobre la prestación de Riesgo de Embarazo y Lactancia, entre otras. Entre los ponentes podemos destacar a Guillermo Barrios, que participó en un total de tres sesiones sobre Actualización Normativa a las que asistieron alrededor de **300 personas**, o nuestro compañero Javier Otazu que actuó como ponente en las charlas sobre la Prestación de Riesgo de Embarazo.

2. Pacientes y trabajadores

A. MEJORA EN LA CALIDAD TELEFÓNICA (CON LA NUEVA SEDE DE BERA): REDUCCIÓN DE LLAMADAS PERDIDAS

El servicio de atención telefónico es muy relevante para Mutua Navarra ya que es nuestro principal canal de contacto con el paciente y mutualista. Por ello, decidimos monitorizar el volumen de llamadas perdidas como indicador clave para poder dar un servicio de valor. Tras el análisis de dicho indicador nos fijamos el objetivo de un 5% de llamadas perdidas. Para conseguirlo implementamos una nueva centralita en la sede de Mutua Navarra en Bera. De esta manera, las llamadas entrantes se reciben de manera simultánea en la sede de Pamplona y en la sede de Bera de manera que se reduce las posibilidades de perder esa llamada. En el caso de que no sea respondida, se desvía a los teléfonos de las otras sedes.

B. MEJORA DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

El transporte Sanitario de Mutua Navarra, integrado por 3 chóferes con tres furgonetas, tiene como objetivo el traslado de pacientes que no pueden llegar a nuestras sedes por sus propios medios o regresar a su domicilio tras recibir asistencia sanitaria, como consecuencia de su situación clínica provocada por el accidente laboral. Este servicio se ofrece siempre tras la valoración por parte del servicio médico. Con el fin de mejorar la eficiencia de dicho servicio se decidió crear un grupo de trabajo con un doble objetivo: asegurar el cumplimiento de los criterios médicos de transporte y optimizar las agendas y rutas con el fin de realizar el servicio más eficaz y que llegue a más usuarios.

C. NÚMERO DE LLAMADAS EN INFOPRESTACIONES

Infoprestaciones: línea de atención en prestaciones. Nuestro servicio de atención telefónica es uno de los más demandados y que más valoran nuestros asociados por la capacidad de respuesta, el trato y la cercanía de quienes descuelgan el teléfono.

Llamadas gestionas para resolver dudas de empresas y asesorías (948 194 480)

6.197

D. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE PAGO DIRECTO

Procuramos que la información llegue a nuestros clientes en el momento preciso, poniendo a su disposición diferentes canales, tanto físicos como telemáticos, y vías de contacto .

2,58

Días para dar respuesta a las solicitudes de pago directo, frente al plazo legal de 30 días.

E. SERVICIO DE BUS

Los trayectos realizados por el servicio de autobús de Mutua Navarra han sido en 2019:

4.703

3. Éxito y satisfacción

A. SATISFACCIÓN EMPRESA, TRABAJADOR, ASESORÍA

8,31

Empresa

8,36

Trabajador

8,68

Asesoría

B. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TU MUTUA (EMPRESA Y ASESORÍA)

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TU MUTUA (EMPRESA Y ASESORÍA)

Mutua-Empresa	8,12
Mutua-Asesoría	8,45

C. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE PRESTACIONES

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE PRESTACIONES

Mutua-Empresa	8,51
---------------	------

D. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON ADMINISTRATIVOS, ENFERMERÍA, MÉDICOS Y FISIOTERAPEUTAS

9,4

Administrativos

9,7

Enfermería

9,3

Médicos

9,6

Fisioterapeutas



Tecnología, sistemas e instalaciones

A. NUEVA WEB DE MUTUA NAVARRA

El pasado año Mutua Navarra lanzo su nueva web con el principal propósito de facilitar a todos sus mutualistas el acceso sencillo y ágil a la información. Para ello estableció un diseño responsive, lo que permite la adaptabilidad de la web a todos los dispositivos (PC, móviles y tabletas). A través de cinco secciones el usuario puede navegar de manera intuitiva a través de contenidos de actualidad, prestaciones o empresa saludable, entre otros. A si mismo, la nueva web cubre el objetivo de ser un punto de contacto entre la entidad y sus afiliados.

B. POWER BI COMO PLATAFORMA BASE QUE PERMITE A NUESTROS AFILIADOS ACCEDER FÁCILMENTE A EXPLOTAR LA INFORMACIÓN

Se diseñó y puso a disposición de algunas empresas asociadas una nueva herramienta de análisis de la información de siniestralidad y absentismo, realizada a través de power BI, a través de la extranet. Esta herramienta permite acceder a la información sobre absentismo y accidentalidad e manera ágil e intuitiva a las personas de responsabilidad de empresas asociadas. Orientado a empresas con un cierto numero de trabajadores y casos. No se ha implantado a todas las empresa, en al actualidad estará desplegado a unas 50-60

Inversiones en equipamiento / instalaciones



Mobiliario **12.419**

Número de visitas a nuestra WEB:

148.878

Número de seguidores en Twitter:

1.627

Número de seguidores en LinkedIn:

1.256

El número de solicitudes de botiquines ha sido de:

1.339

Los usuarios de nuestra web la puntúan con una nota de:

7,73

Organización y sistemas



Introducción

En Mutua Navarra apostamos día a día por la tecnología y la transformación digital con el fin de llevar a cabo una gestión eficiente de los recursos tanto humanos como económicos. Es decir, la innovación como un pilar fundamental para la consecución de los objetivos.

1. Creación de los observatorios de tendencias

Al igual que con el *benchmarking* y también dentro del Proceso de Innovación de Mutua Navarra, en la fase de vigilancia hemos desplegado **Observatorios** para analizar tendencias y mega-tendencias que se engloben en nuestro ecosistema. Para llevarlos a cabo hemos articulado diferentes grupos multidisciplinares que abarcan distintas áreas de gestión.

2. Inteligencia artificial

Dentro del **Proceso de Innovación** de la organización estamos desarrollando proyectos de implantación de tecnología de Inteligencia Artificial. Actualmente contamos con un sistema predictivo de análisis de duración de las bajas de Contingencia Común basado en redes neuronales (machine learning).

3. Despliegue de Mutua Project

La Gestión de Proyectos es clave en Mutua Navarra para ejecutar el despliegue de la estrategia y la mejora continua a través de los Planes Anuales. Por ello, trabajamos con **metodologías tanto predictivas como ágiles** en función del tipo de proyecto.

En nuestra organización, para la gestión global de los procesos nos basamos en la metodología PMBOK. Fruto de esta, el pasado año implantamos una herramienta de desarrollo propia denominada *MutuaProject*. Con ella somos capaces de gestionar de forma conjunta y global todos los proyectos de la organización combinando todos los recursos disponibles, logrando una mayor eficiencia de los mismos.

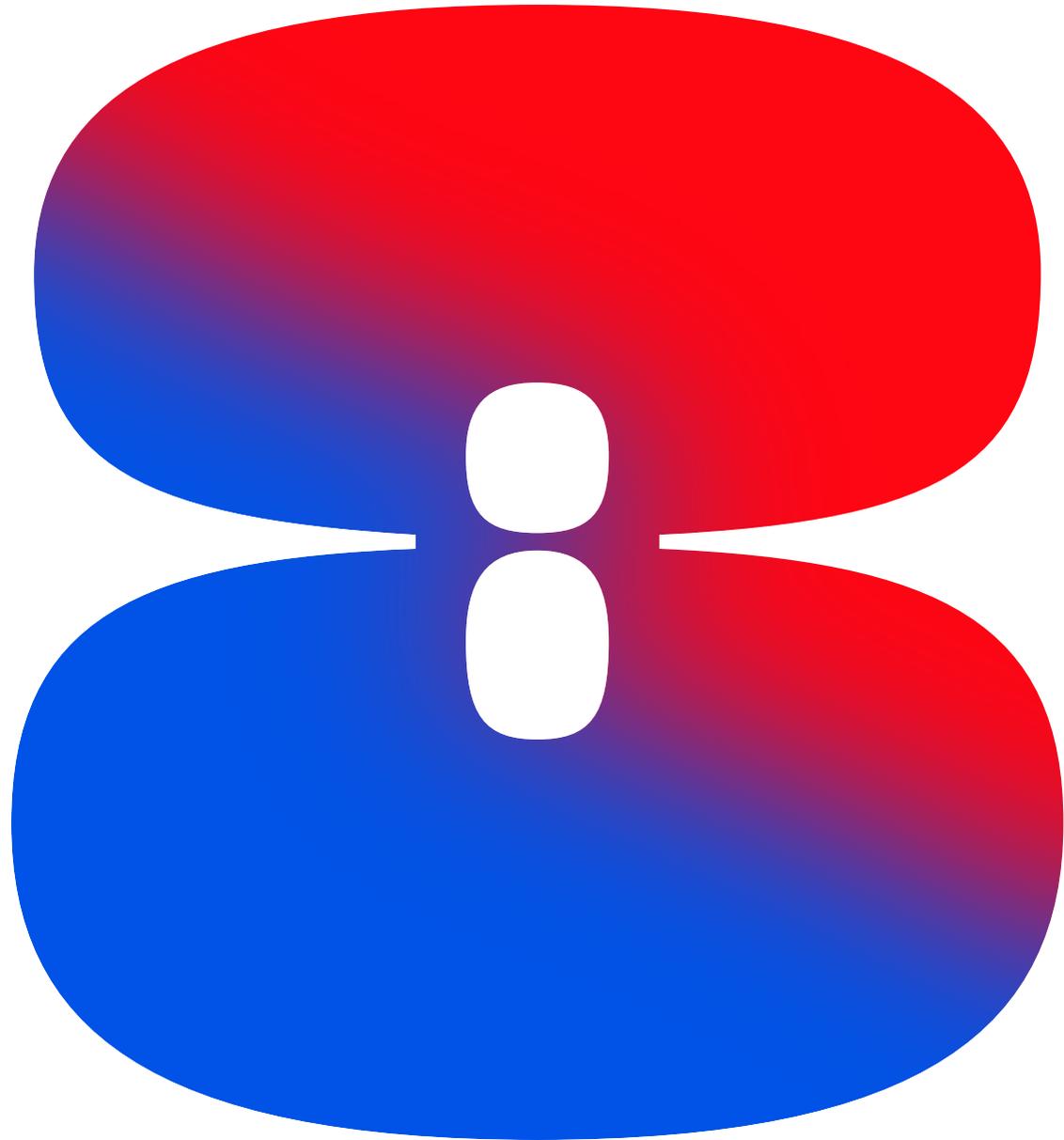
4. Ciber seguridad: mejora de la protección perimetral de mutua navarra

En Mutua Navarra estamos trabajando de forma continua para garantizar la seguridad en todos los aspectos y puntos. Por ello, hemos desplegado en cada una de nuestras sedes un Firewall de capa 7 (nueva generación). Dicho Firewall supone una mejora en nuestra gestión y control de cada una de nuestras sedes, dándonos una herramienta para conocer realmente el **estado de seguridad** de nuestras infraestructuras. El incremento de funcionalidades va desde la incorporación de varias capas de antivirus en el perímetro hasta el filtrado a nivel de aplicaciones, pasando por la posibilidad de gestionar el tráfico hacia y desde Internet. Por último, disponer de dicho Firewall nos hace pertenecer a una comunidad internacional donde todos los Firewall aprenden y comparten sus mejoras “vacunas” frente a ataques *Zero Day*.

5. Renovación de ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

Mutua Navarra, como entidad que gestiona datos sanitarios, tiene como objetivo estratégico la seguridad de la información que gestiona. Es por ello que desde hace varios años nos estamos certificando en los más altos **estándares de seguridad**. Durante el pasado año hemos renovado la certificación de la ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad que coordina el Centro Criptológico Nacional.

Personas



Introducción

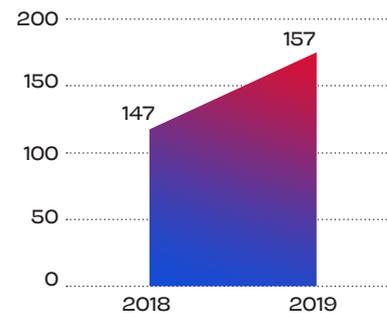
El alma de Mutua Navarra son todas y cada una de las personas que integran las áreas y procesos de la organización que trabajan día a día con esfuerzo, rigor y dedicación entusiasta para ofrecer el mejor servicio a nuestros afiliados.

Desarrollo y gestión del talento

1. Crecimiento de la plantilla

Un año más en Mutua Navarra continuamos aumentando la plantilla. Concretamente en 2019 ha habido un crecimiento del 6,80%; o lo que es lo mismo.

Crecimiento de la plantilla



2. Portal del empleado

Dentro de un proceso de agilización de la información, desde el departamento de Gestión de Personas se ha puesto en marcha el Portal del Empleado. Se trata de una herramienta que aglutina toda la gestión que antes realizaba el departamento empleando varias herramientas. Así mismo, se trata de un punto de encuentro donde los empleados pueden acceder para poder realizar cualquier consulta o petición tales como vacaciones o la visualización de la nómina.

3. Reunión anual

Un año más, todos los empleados se reunieron para el encuentro anual en el que Juan Manuel Gorostiaga, directo gerente, expuso los resultados obtenidos durante el ejercicio anterior y las líneas estratégicas para el año venidero. Además, todos participaron en una actividad en la que se repasaron los hitos de la historia de Mutua Navarra. Por último, se realizó un dinámica en la que se creo una línea del tiempo en la que cada empleado localizó el año de su llegada a la entidad. El objetivo era compartir la trayectoria de cada persona desde su inicio con los compañeros.

Se trata de un **punto de encuentro** y comunicación entre los empleados así como de la empresa con los trabajadores. Reunión que se fortalece con las reuniones cuatrimestrales que se realizan para compartir el avance de la entidad a lo largo del año.

4. Empresa multicultural

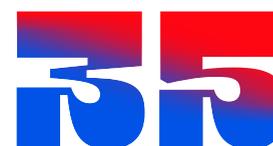


De 7 países diferentes provienen más de 14 personas.

En Mutua Navarra apostamos por la **diversidad y la igualdad de oportunidades**. Ejemplo de ello son las más de 14 personas provenientes de 7 países diferentes entre los que están Bulgaria, Venezuela o Cuba. Para Mutua Navarra es un privilegio contar en sus equipos con diversas nacionalidades ya que consideramos que es un factor de enriquecimiento no solo para la entidad si no para las personas que forman parte de ella.

Todas las personas que se integran al equipo de Mutua Navarra son recibidas y acompañas desde el inicio con el fin de transmitirles los valores y la idiosincrasia de la organización.

5. Participación en congresos y formaciones



Acciones formativas corresponden al área sanitaria

El pasado 2019 se realizó un total de 80 acciones formativas dentro de las siguientes categorías:

- Técnica
- Normativa
- Tecnológica
- De gestión

Del total, 35 acciones formativas corresponden al área sanitaria, entre las que destacan la asistencia a Congresos, tales como: SERMEF, AEA-SEROD, Congreso Europeo del Dolor, XIII Congreso de Gestión Sanitaria: Nuevo Régimen de Protección de Datos Personales y de Salud.

También destacan las Jornadas Nacionales de Enfermería en Traumatología y Cirugía; así como la formación en Coaching para habilidades en Comunicación. A nivel interno se desarrolla una formación centrada en la Atención a Personas con Discapacidad.

En el área de administración, destacamos la asistencia a:

- II Congreso Prevencionar
- IX Congreso Internacional de Ergonomía y Psicología aplicada
- Fórum de Organizaciones Saludables 2019
- Curso de Ciberseguridad IT
- Jornadas de actualización laboral y de Seguridad Social

6. Profesionales

POR SEXO



POR PROFESIONES



Equidad e igualdad de oportunidades

1. Ejecución del proceso de la Evaluación del Desempeño

Desde Mutua Navarra, y dentro del marco de las Políticas de Desarrollo de Gestión de Personas, cada dos años, se ha llevado un proceso de Evaluación del Desempeño. Dicha Evaluación se basa en un **análisis de las competencias** y comportamientos del empleado de una manera objetiva a través de una reunión presencial junto con el responsable directo. En la reunión se analizan tanto aspectos personales como profesionales del trabajador. El objetivo es realizar un análisis 360 grados con el que establecer un Plan de Acción donde se resalten los puntos fuertes de la persona así como las acciones y actuaciones a llevar a cabo para fortalecer los aspectos a mejorar.

2. Encuesta de clima laboral

Cada dos años, desde el departamento de Gestión de Personas se lanza una encuesta anónima a todas las personas que integran Mutua Navarra. En ésta se pregunta los aspectos de interés para todos los trabajadores con el fin de conocer la **percepción** de todos ellos. El fin último es poder extraer conclusiones, valoraciones y percepciones de los empleados con las que poder adoptar acciones de mejora de carácter organizativo, de liderazgo, de condiciones personales y profesionales, etc.



Entorno de trabajo saludable

1. Lanzamiento del Equipo de Empresa Saludable

Con el fin de trabajar de una manera integral los aspectos de Promoción de la Salud en el Trabajo, de Prevención de Riesgos Laborales, de Responsabilidad Social Corporativa y de Condiciones personales y profesionales de todas las personas de Mutua Navarra se ha creado el equipo de **trabajo interno de Empresa Saludable**.

Un grupo multidisciplinar donde a través de reuniones periódicas se llevan a cabo planes de acción anuales donde se fijan objetivos específicos en relación a los aspectos al comienzo citados. El objetivo principal, y razón de la creación de este grupo, es que Mutua Navarra siga siendo una Empresa Saludable, objetivo que se enmarca dentro de la estrategia de la organización.



Nuestra aportación a la sociedad

1. 115 años de historia

El pasado año Mutua Navarra celebró su 115 cumpleaños. **Más de un siglo de historia y de trabajo en la Comunidad Foral**, que la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Navarra reconoció en un acto celebrado el pasado 19 de junio. Un evento en el que se destacó la dilatada trayectoria y la aportación al desarrollo económico y social de la Comunidad.

2. Día Solidario

En Mutua Navarra estamos comprometidos con la Comunidad en la que realizamos nuestra actividad. Por ello, un año más todos los empleados junto a sus familias celebramos el Día Solidario. El pasado 5 de octubre de 2019 nos acercamos a las instalaciones de Tasubinsa en Orkoien para conocer de primera mano la labor de **integración en el mundo laboral de las personas con discapacidad**. En la visita, nos explicaron la función que tienen como empresa así como la labor de dar a conocer en la sociedad como debe ser el trato con personas con discapacidad.

3. Fundación Juan Bonal

Nuestro compromiso con la comunidad se plasmó también en la **recaudación voluntaria** de fondos entre los empleados de Mutua Navarra para la Fundación Juan Bonal. La iniciativa partió del equipo interno de Empresa Saludable que, tras una campaña interna de comunicación, consiguió que entre varios trabajadores de Mutua se apadrinase a 3 niños del proyecto que tiene la Fundación en Nicaragua.

4. Sostenibilidad Medioambiental

En Mutua Navarra estamos comprometidos con el medioambiente. Es por ello que, desde hace ya varios años, trabajamos por la Sostenibilidad Medioambiental a través de diferentes iniciativas, proyectos y mejoras tales como:

- **Reducción del consumo de agua** por tercer año consecutivo; del 2018 al 2019 reducción del 4%.
- **Reducción del consumo de gas** por 5º año consecutivo; del 2018 al 2019 reducción del 22%.
- **Incorporación del riego por goteo** para la zona ajardinada para el uso eficiente del agua.
- **Recuperación de agua de lluvia** del pozo de bombeo de aguas pluviales.
- **Automatización de iluminación** en zonas reformadas con sistema KNX de programación para un uso eficiente de la energía.
- Colocación de **láminas de control solar** en ventanas de consultas sanitarias.
- Colocación de **elementos de protección solar** mediante chapa perforada en nuevo edificio de radiología.
- Elaboración de un **Plan de Gestión de Residuos Global** (sanitarios y no sanitarios) e implementación de medidas de recogida selectiva.

SEDE CENTRAL EN PAMPLONA

Polígono Landaben, calle F, 4
31012 Pamplona
T 948 194 400

DELEGACIÓN EN TUDELA

Polígono Industrial Municipal
Ctra. Corella, 6A (esq. Vial C)
31500 Tudela
T 948 848 207

DELEGACIÓN EN ESTELLA

Paseo de la Inmaculada 66
31200 Estella
T 948 556 452

DELEGACIÓN EN ALSASUA

Iruñeko Etorbidea 18-20
31800 Alsasua
T 948 564 698

DELEGACIÓN EN SAN ADRIÁN

Carretera Estella 79
31570 San Adrián
T 948 662 288

DELEGACIÓN EN BERA

Bidasoa karrika 66
31780 Bera
T 948 19 44 20

www.mutuanavarra.es

