

Memoria 2024

Índice

01. Presentación	3
02. Gobierno corporativo	11
03. Gestión económica	17
04. Calidad asistencial	25
05. Absentismo	34
06. Servicios	39
07. Organización y sistemas	54
08. Nuestro potencial humano	58

01

Presentación



Orgullosos del pasado, mirando al futuro

POR

*Ricardo Goñi
Leranz*

En vísperas de nuestro 120 aniversario, en Mutua Navarra podemos decir que 2024 ha vuelto a ser un año muy satisfactorio. Lo decimos con satisfacción y con modestia al mismo tiempo, pero lo decimos: a 31 de diciembre del año pasado alcanzamos un 39,26% de cuota de mercado en Navarra, la más alta de nuestra historia. En esa fecha protegíamos a 123.826 trabajadores y trabajadoras de 6.420 empresas, y a más de 16.000 autónomos: más empresas y más personas que nunca en nuestra larga trayectoria. Además, hemos invertido más de 800.000 euros en mejorar nuestras instalaciones y dotaciones. Y, tal y como marca la ley y es nuestro compromiso, hemos gestionado con rigor y profesionalidad el presupuesto que nos ha asignado la Seguridad Social y que proviene de las cuotas que se nos asignan. De ese presupuesto, gracias a la buena gestión de nuestros profe-

sionales, hemos devuelto a la Seguridad Social a final de año más de un millón de euros que ha quedado como remanente, contribuyendo así al sostenimiento del sistema de nuestra protección social.

Somos líderes en Navarra, sí. Pero entendemos el liderazgo en dos claves. Una, como la confirmación de que las cosas se están haciendo bien. Y así lo indican, por cierto, los índices de satisfacción de nuestros grupos de interés prioritarios: del 8,11 entre empresas, del 8,01 entre las personas trabajadoras y del 8,78 entre las asesorías. Y dos: como la necesidad de seguir trabajando con responsabilidad para dar el nivel de calidad que se nos demanda y al que aspiramos.

Vaya por delante, por tanto, mi agradecimiento a quienes confían en nosotros —empresas y perso-

nas trabajadoras—, a la Administración y a la plantilla de Mutua Navarra.

La relevancia de las mutuas en el ecosistema sanitario y económico actual está fuera de toda duda. Las mutuas —y en particular, en Navarra, Mutua Navarra—, son hoy esenciales. Prejuicios ideológicos a un lado, sin las mutuas el sistema de protección social vigente entraría en una crisis de consecuencias impredecibles. No lo digo yo, lo dicen quienes saben, los expertos, sean del color político que sean. Por eso, hay que destacar la visión que tuvo un grupo de empresarios al inicio del siglo XX para abordar con garantías la accidentabilidad de sus plantillas.

Y digo esto porque es inevitable volver a referirme al absentismo: su incidencia está en máximos históricos. Lo decía el año pasado

y lo repito este: ya no es solo un problema de las empresas, que ven en riesgo su competitividad y, por extensión, su viabilidad, sino también de las personas trabajadoras y del propio Estado. Es urgente caer en la cuenta, reflexionar, hacer algo. Todos. Al absentismo hay que enfrentarse desde la colaboración. Con la conciencia clara de que está en juego el sistema de protección social que con tanto esfuerzo hemos construido juntos.

En Mutua Navarra, que en 2025 cumple 120 años, no vamos a escurrir el bulto. Estamos abiertos y dispuestos a trabajar con todos los agentes sociales. Mano a mano. Con todas nuestras fuerzas. Y con una inequívoca convicción.

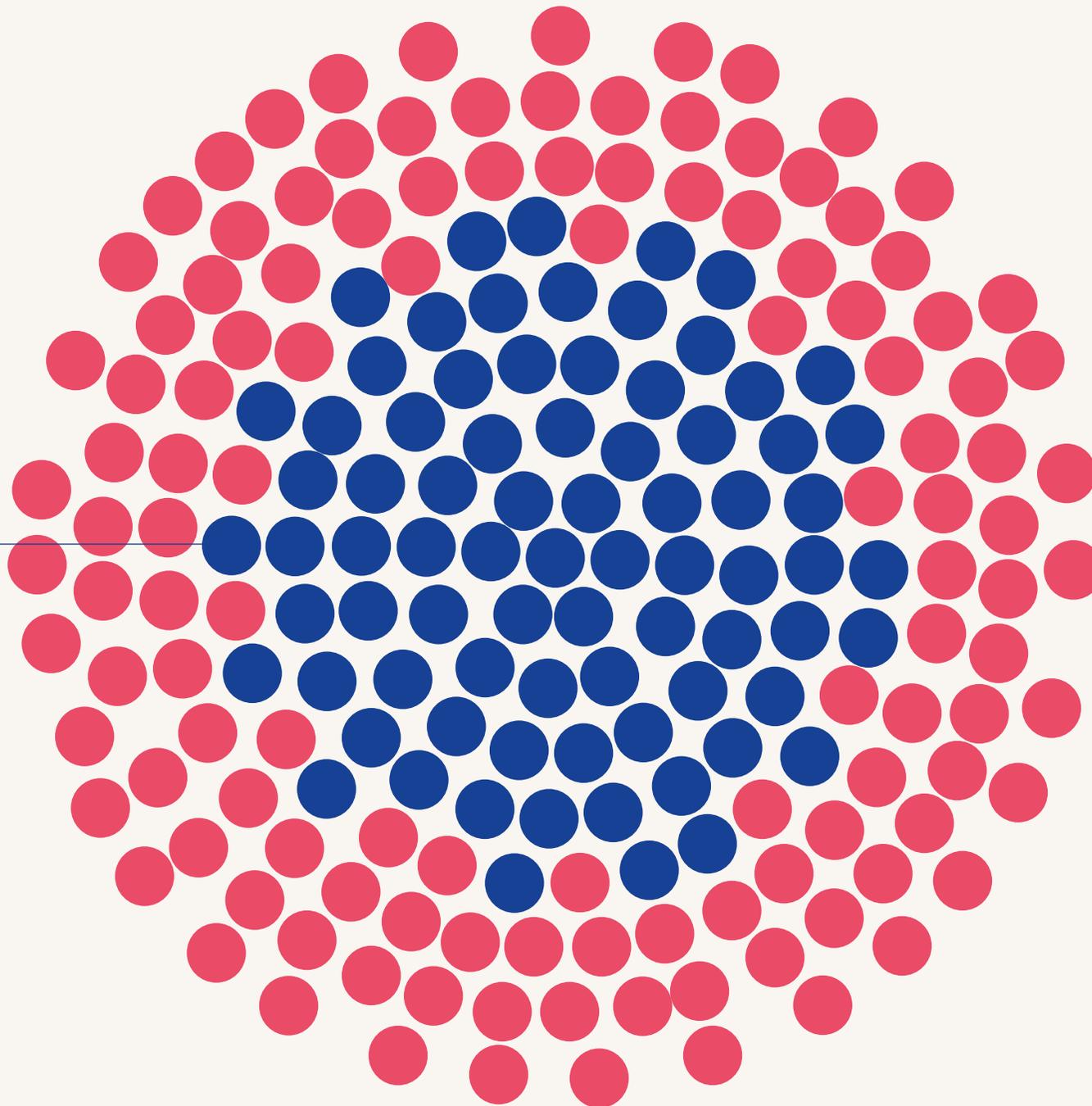
No es fácil durar. Para durar, hace falta querer durar. Y compromiso. Y trabajo. Una sabia mezcla entre resistencia y flexibilidad. Una ecuación no siempre sencilla de resolver. Si Mutua Navarra ha durado todas estas décadas, es porque, dando continuidad a la visión de sus fundadores, ha sabido adaptarse a las exigencias de cada momento sin perder su alma. Arraigo y presencia en todas las zonas de la Comunidad foral, buena gestión, buena atención y buen servicio, transparencia, independencia... Hubo un tiempo en el que en España llegó a haber más de 250 mutuas operando al mismo tiempo; hoy, somos 18. No es casualidad. Mutua Navarra, que es la más pequeña de todas las mutuas españolas, ofrece los mejores ratios de solvencia del sector. Esta tarjeta de presentación es nuestra garantía.

Tenemos muchos retos por delante. Seguir creciendo es uno de ellos. Seguir mejorando es otro. Para ello, por cierto, vamos a ampliar significativamente nuestras instalaciones en Landaben. Pero, sobre todo, queremos seguir siendo una institución de referencia en Navarra. Con todo esto, desde nuestra vocación, tendemos la mano para hacer que el sistema dure y dure bien.

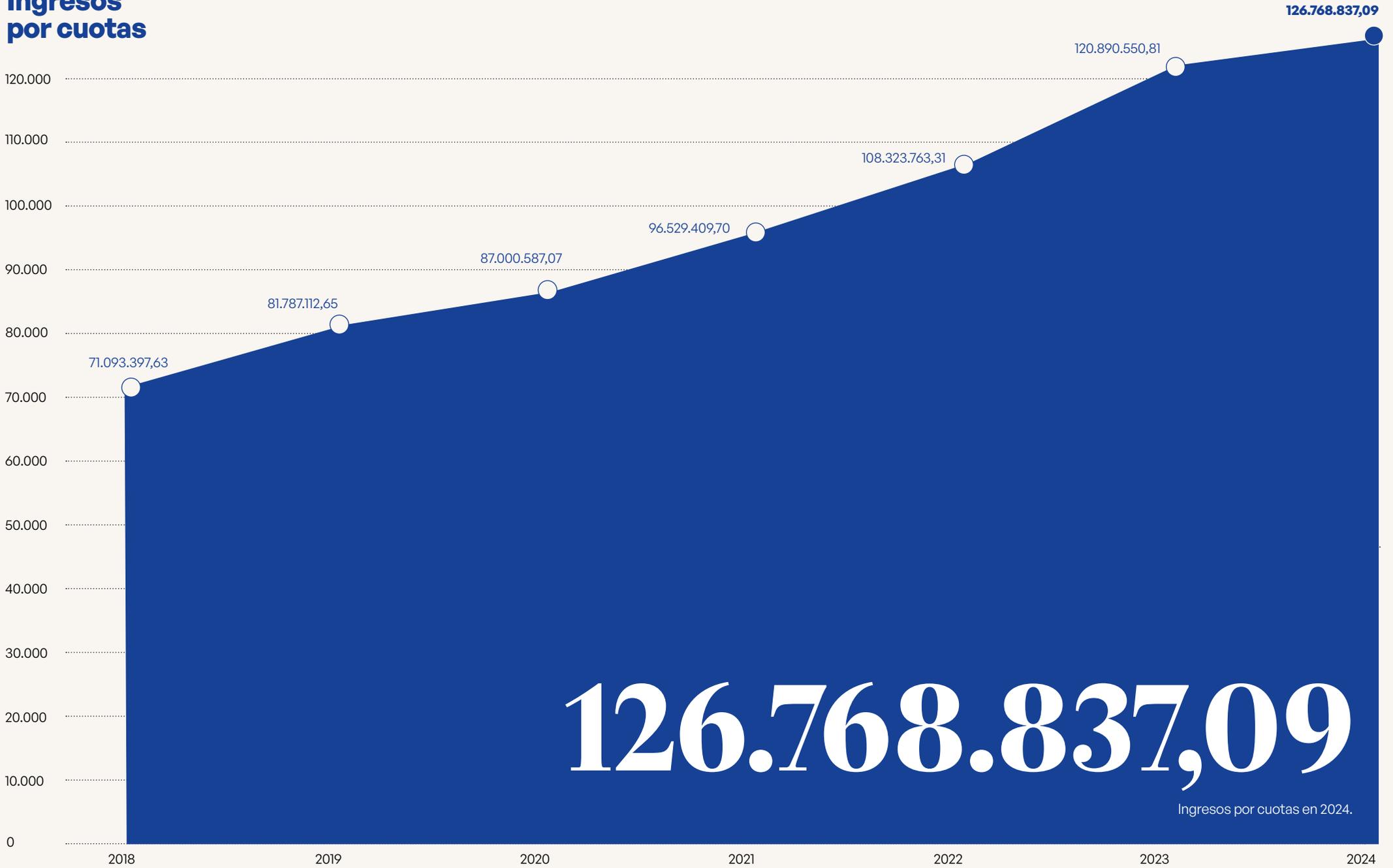
Cumplimos 120 años y queremos seguir cumpliendo muchos más. Sabemos que lo vamos a conseguir gracias a la aportación de todos los que hacemos cada día Mutua Navarra.

Cuota de mercado

39,26%



Ingresos por cuotas



126.768.837,09

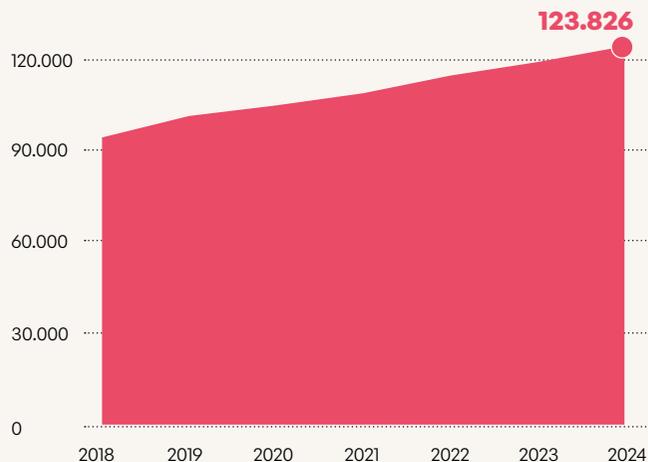
Ingresos por cuotas en 2024.

Excedente a enviar a Seguridad Social

Una vez dotadas las reservas, el exceso de resultado obtenido en la gestión de las prestaciones se envía a la Tesorería General de la Seguridad Social, contribuyendo así al sostenimiento del Sistema Público de Seguridad Social. El excedente generado en 2024 ha sido:

1.098.328,38€

Población protegida en Navarra



Inversión en Navarra

811.076,13€

Invertidos en nuestra comunidad con el fin de mejorar el entorno

TOTAL	811.076,13
MAQUINARIA E INSTALACIONES TÉCNICAS	546.625,86
APLICACIONES INFORMÁTICAS	39.432,74
MOBILIARIO	47.532,43
EQUIPOS PARA PROCESOS DE INFORMACIÓN	177.485,10

Número de trabajadores autónomos

16.396

Trabajadores autónomos protegidos.

Número de accidentes graves

31

Accidentes graves el pasado 2024

Índice de incidencia y Jornadas perdidas por el trabajador

CONTINGENCIA COMÚN	
Índice de incidencia	538,67
Jorn. perdidas por el trabajador	16,81

CONTINGENCIA PROFESIONAL	
Índice de incidencia	47,64
Jorn. perdidas por el trabajador	2,09

Intervenciones quirúrgicas

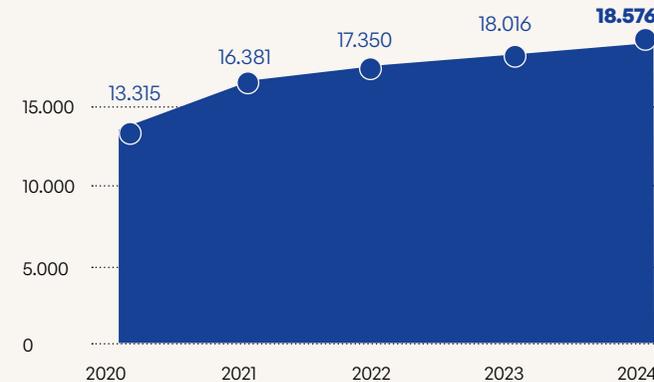
355

Intervenciones quirúrgicas el pasado 2024

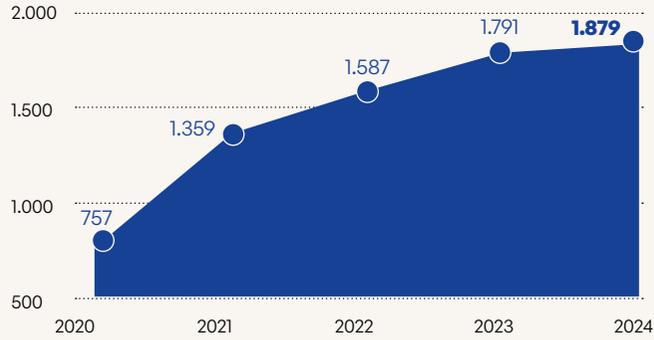
Actuaciones de enfermería

18.576

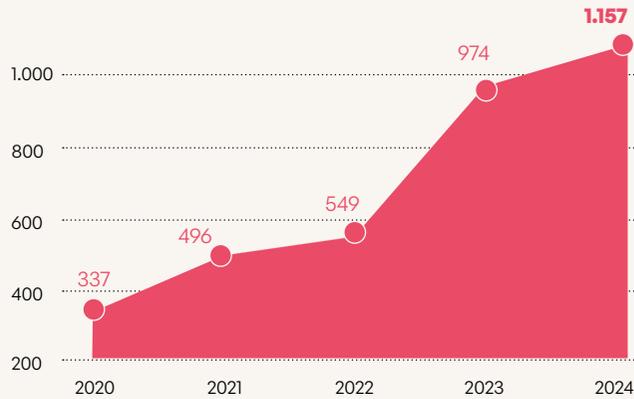
Actuaciones de enfermería en 2024.



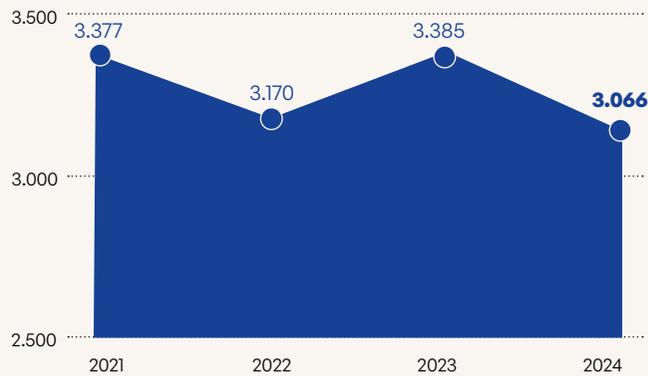
Consultas de psicología



Consultas y trámites de la trabajadora social



Resonancias magnéticas



Pacientes atendidos

13.319

Pacientes en contingencia común

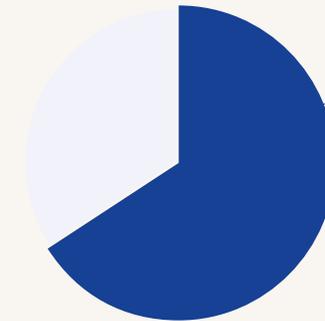
9.712

Pacientes en contingencia profesional

Sesiones de rehabilitación

40.758

Pago de prestaciones



65,31%
Para el pago de prestaciones

Satisfacción del servicio**8,11**

Empresas

8,01

Personas trabajadoras

8,78

Asesorías

Número de llamadas recibidas en el servicio de atención telefónico**8.519****Visitas a la página web****243.794****Días de respuesta a las solicitudes de pago directo****1,63**

Damos respuesta a las solicitudes de pago directo en 1,63 días, frente a los 30 días que marca la normativa.

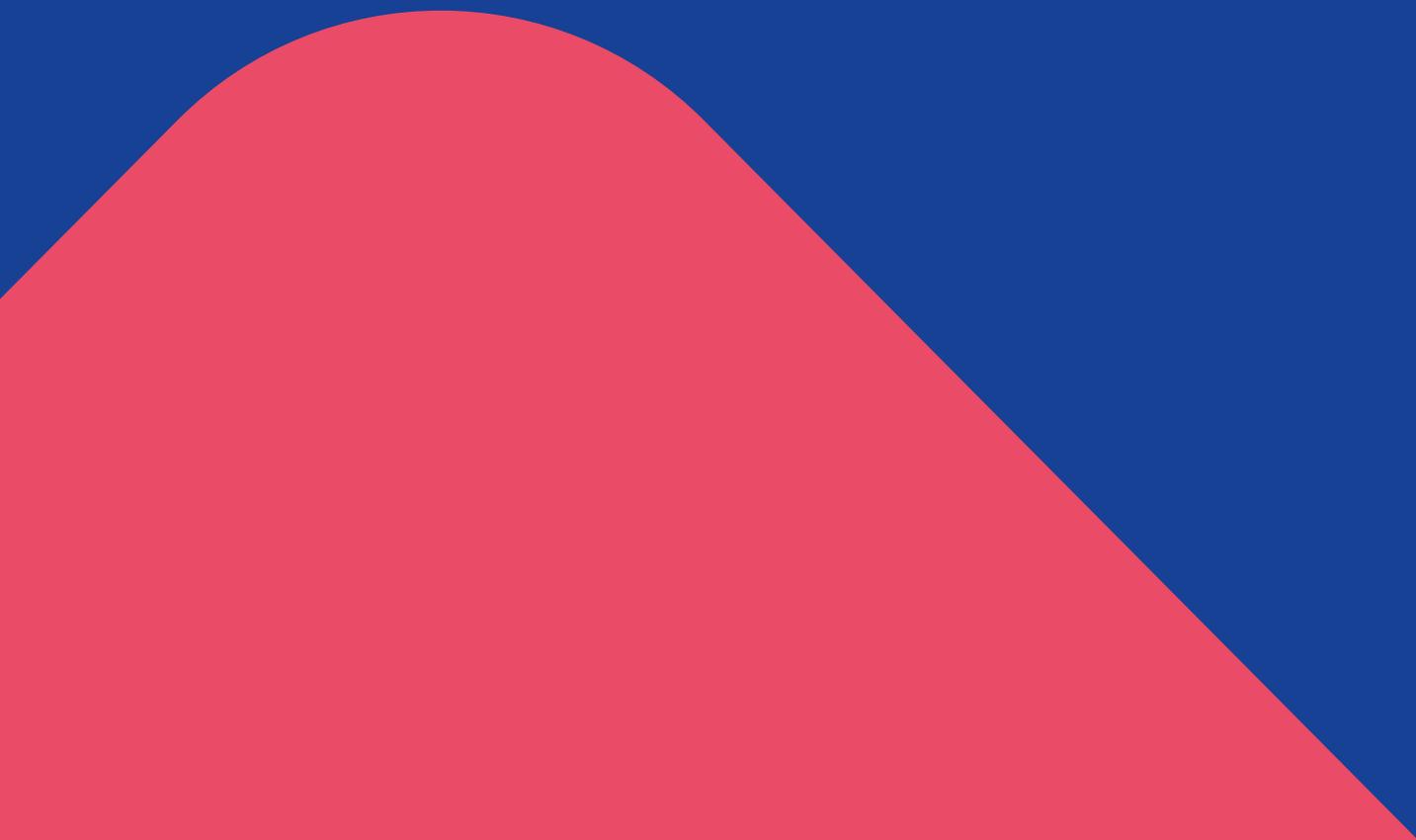
Formación de empleados**8.070**

Horas en total de formación. 41,79 por persona.

Porcentaje de personas trabajadoras por género y función**SEGÚN GÉNERO****SEGÚN FUNCIÓN**

02

Gobierno Corporativo



**Somos una asociación
de empresarios colaboradores
de la Seguridad Social.**

Gestionamos recursos públicos
y pertenecemos al sector público
estatal.

Marco de actuación

Órganos de gobierno

Los órganos de representación de Mutua Navarra son tres: Junta Directiva, Comisión de Control y Seguimiento y Comisión de Prestaciones Especiales:

JUNTA DIRECTIVA

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

CARGO	MIEMBRO	EMPRESA
Presidente	Ricardo Goñi Leranoz	Caja Rural de Navarra
Director Gerente	Juan Manuel Gorostiaga Ayestarán	Mutua Navarra
Secretaria	Lourdes Paz Jiménez	Diario de Navarra
Vocal	Manuel Iríbarren Oscoz	Servicios de la Comarca de Pamplona SA
Vocal	Juan Antonio Badía Roger	Smurfit Kappa Navarra SA
Vocal	Luis Esparza Azcona	MAPSA S COOP LTDA
Vocal	Helmut Döllerer Maier	Confederación Empresarial Navarra
Vocal	Patricia Elía Goñi	Laboratorios CINFA SA
Representante de los trabajadores	Esteban Santamaria Echarte	Mutua Navarra
Representante de los trabajadores autónomos	Cristina Sotro Belzarena	Cristina Sotro Belzarena
Vocal	Ana Isabel Eguillor Cabrerizo	Ingeteam Power Technology SA
Vocal	Javier Creixell Catalán	Magnesitas Navarras SA
Vocal	Jesús Galindo Parejo	Volkswagen Navarra SA
Vocal	Rashid Mohamed Vazquez	Administración de la Comunidad Foral de Navarra
Vocal	Pedro Jiménez Palacios	Administración de la Comunidad Foral de Navarra
Vocal	Gloria Vicenta Arancón Largo	Administración de la Comunidad Foral de Navarra

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:

MIEMBRO	EMPRESA
Ricardo Goñi Leranoz	Caja Rural de Navarra
Juan Manuel Gorostiaga Ayestarán	Mutua Navarra
Carmen Sesma Beruete	Comisiones Obreras
Eloisa Marchite Gil	Comisiones Obreras
Ramón Echeverría Erce	Schmidt-Clemens Spain, S.A.U.
Marisol Vicente Yoldi	Unión General de Trabajadores
M ^a José Latasa Sanchez	Unión General de Trabajadores
Miguel Celaya Garcia	Graftech Iberica S.L.
Elena Vizcay Azcoitia	Aociación Nuevo Futuro
Pilar Arriaga Garcia (suplente)	CCOO
Miguel Finez Blanco (suplente)	UGT-FICA
Teresa Arroqui Vidaurreta (suplente)	UGT

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:

MIEMBRO	EMPRESA
Ricardo Goñi Leranoz	Caja Rural de Navarra
Juan Manuel Gorostiaga Ayestarán	Mutua Navarra
Carmen Sesma Beruete	Comisiones Obreras
M ^a José Latasa Sanchez	Unión General de Trabajadores
Marisol Vicente Yoldi	Unión General de Trabajadores
Javier Domínguez Barrera	Gestamp Navarra
Josune Valdivieso Lopez	Tasubinsa
Alfredo Sanz Zufia (suplente)	CCOO
Miguel Finez Blanco (suplente)	UGT-FICA
Teresa Arroqui Vidaurreta (suplente)	UGT

Propósito

Trabajamos por un bienestar sostenible, ayudando a que las personas se sientan mejor.

BIENESTAR

Visión global del bienestar tanto en el ámbito económico, como de la salud, así como de nuestra aportación a la sociedad.

SOSTENIBLE

Sostenibilidad económica, responsabilidad social con nuestro entorno, riguroso cumplimiento ético y normativo desde la transparencia.

PERSONAS

Detrás de la palabra asesor/a, persona trabajadora, afiliado/a o paciente siempre están las personas y ellas deben ser el centro de todo lo que hacemos ayudándoles dentro de nuestro ámbito de actuación.

Visión

Una mutua con +

+ FLEXIBILIDAD

Siendo más flexibles y adaptativos a los cambios.

+ ÁGIL

Queremos poder combinar la excelencia en la consecución de resultados a corto plazo a través de la gestión y la mejora continua con la capacidad de generar el cambio a través de la estrategia y la innovación.

+ LIDERAZGO

Queremos ser más líderes en Navarra, incrementando nuestros afiliados y afiliadas y siendo la mutua de referencia. Esto lo conseguiremos potenciando el liderazgo en las personas hacia un modelo de más autogestión, a través de la experiencia de nuestros empleados y empleadas, continuando y reforzando nuestras acciones sobre su desarrollo y bienestar.

+ VALOR AL ASOCIADO/A

El bienestar de nuestros asociados y asociadas y de sus personas trabajadoras es nuestra razón de ser. Debemos seguir orientando la organización a los procesos para dotarles de mayor velocidad de respuesta y adaptación a sus necesidades, consiguiendo una organización alineada y con objetivos comunes e incrementando la experiencia de nuestros afiliados/as.

+ HUMAN TECH

Estamos en plena revolución tecnológica y debemos apostar por las nuevas tecnologías como palanca fundamental para incrementar el valor de nuestros afiliados/as, yendo a modelos de desarrollo más ágiles orientados a los procesos y apostando por nuevas herramientas. Pero siempre con la persona usuaria en el centro.

Valores

- Somos líderes, nos responsabilizamos de nuestros resultados.
- Realizamos una gestión profesional, ética y honesta.
- Nos importan las personas, valoramos su compromiso y las reconocemos.
- Nos orientamos al mutualista, promovemos su bienestar.
- Confiamos en el equipo y en nuestras posibilidades.
- Nos adaptamos al cambio con optimismo; afrontamos el futuro con agilidad y flexibilidad.

Código ético y de conducta

En Mutua Navarra estamos comprometidos con el respeto y la aplicación del “Código ético y de conducta”. Un documento que recoge las normas de actuación y comportamiento que definen la cultura corporativa de Mutua Navarra. Su aceptación y cumplimiento se extiende a toda su plantilla, a sus órganos de gobierno y representación de la entidad y a sus proveedores. Puede leer el documento completo en nuestra web: www.mutuanavarra.es/buen-gobierno-y-transparencia

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 ha implantado un sistema de prevención de delitos que desarrolla medidas efectivas de control y supervisión. Los objetivos de este sistema 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.

Principal normativa aprobada en 2024

A continuación, se detalla la principal normativa aprobada en el año 2024:

RESOLUCIÓN 23E/2024, DE 15 DE ENERO, del director general de Salud, por la que se dispone la publicación en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra de la Orden comunicada de la ministra de Sanidad de 10 de enero de 2024, por la que se aprueba la declaración de actuaciones coordinadas en salud pública.

ORDEN PJC/51/2024, DE 29 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 2024.

RESOLUCIÓN 77/2024, DE 31 DE ENERO DE 2024, del director general de Salud, se determina el cambio de situación de obligatoriedad del uso de las mascarillas en centros asistenciales a una recomendación de uso.

REAL DECRETO 145/2024, DE 6 DE FEBRERO, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2024.

RESOLUCIÓN DE 7 DE FEBRERO DE 2024, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 6 de febrero de 2024, por el que se aprueba el incremento del 0,5 por ciento en las retribuciones del personal al servicio del sector público.

RESOLUCIÓN DE 7 DE FEBRERO DE 2024, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que

se dictan instrucciones sobre el pago al personal del Sector Público Estatal del incremento retributivo complementario del 0,5 por ciento vinculado a la evolución del PIB previsto en el artículo 19.Dos.2.b) de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023.

ORDEN PJC/281/2024, DE 27 DE MARZO, se modifica la Orden PJC/51/2024, de 29 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 2024.

REAL DECRETO 322/2024, DE 26 DE MARZO, por el que se modifican el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, y el Reglamento General sobre Derechos de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre

ORDEN HAC/296/2024, DE 20 DE MARZO, por la que se regula el procedimiento telemático de obtención, formulación, aprobación y rendición de las cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

REAL DECRETO-LEY 2/2024, DE 21 DE MAYO, por el que se adoptan medidas urgentes para la simplificación y mejora del nivel asistencial de la protección por desempleo, y para completar la

transposición de la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, y por la que se deroga la Directiva 2010/18/UE del Consejo.

REAL DECRETO 568/2024, DE 18 DE JUNIO, por el que se crea la Red Estatal de Vigilancia en Salud Pública

REAL DECRETO-LEY 4/2024, DE 26 DE JUNIO, por el que se prorrogan determinadas medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo y se adoptan medidas urgentes en materia fiscal, energética y social.

ORDEN HAC/641/2024, DE 25 DE JUNIO, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2025.

RESOLUCIÓN DE 17 DE JUNIO DE 2024, 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 de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociada.

RESOLUCIÓN DE 27 DE JUNIO 2024, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se dictan

instrucciones sobre el pago al personal del Sector Público Estatal del incremento retributivo del 2 por ciento para el año 2024 previsto en el artículo 6 del Real Decreto-ley 4/2024, de 26 de junio, por el que se prorrogan determinadas medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo y se adoptan medidas urgentes en materia fiscal, energética y social.

REAL DECRETO 665/2024, DE 9 DE JULIO, por el que se modifica el Reglamento General sobre Cotización y Liquidación de otros Derechos de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre.

RESOLUCIÓN DE 15 DE JULIO DE 2024, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se establece la planificación general de las actividades preventivas de la Seguridad Social a desarrollar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en sus planes de actividades del año 2025.

LEY ORGÁNICA 2/2024, DE 1 DE AGOSTO, de representación paritaria y presencia equilibrada de mujeres y hombres.

ORDEN SND/884/2024, DE 14 DE AGOSTO, se incluyen nuevas sustancias en el anexo 1 del Real Decreto 2829/1977, de 6 de octubre, por el que se regulan las sustancias y preparados medicinales psicotrópicos, así como la fiscalización e inspección de su fabricación, distribución, prescripción y dispensación.

REAL DECRETO 893/2024, DE 10 DE SEPTIEMBRE, por el que se regula la protección de la seguridad y la salud en el ámbito del servicio del hogar familiar.

RESOLUCIÓN 493/2024, DE 12 DE JUNIO, del director general de Economía Social y Trabajo, por la que se establece el calendario oficial de fiestas laborales para el año 2025 con carácter retribuido y no recuperable en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

REAL DECRETO 1026/2024, DE 8 DE OCTUBRE, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.

RESOLUCIÓN DE 15 DE OCTUBRE DE 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se publica la relación de fiestas laborales para el año 2025.

REAL DECRETO 1101/2024, DE 29 DE OCTUBRE, por el que se aprueba el Estatuto de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.

REAL DECRETO-LEY 6/2024, DE 5 DE NOVIEMBRE, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024.

REAL DECRETO-LEY 7/2024, DE 11 DE NOVIEMBRE, por el que se adoptan medidas urgentes para el impulso del Plan de respuesta inmediata, reconstrucción y relanzamiento frente a los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el

28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024.

ORDEN ISM/1253/2024, DE 6 DE NOVIEMBRE, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2024 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

RESOLUCIÓN 901/2024, DE 11 DE DICIEMBRE, del director general de Economía Social y Trabajo, por la que se determinan las fiestas locales para el año 2025, con carácter retribuido y no recuperable, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

ORDEN PJC/1473/2024, DE 26 DE DICIEMBRE, por la que se modifica la Orden PJC/51/2024, de 29 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 2024.

REAL DECRETO-LEY 11/2024, DE 23 DE DICIEMBRE, para la mejora de la compatibilidad de la pensión de jubilación con el trabajo.

LEY 6/2024, DE 20 DE DICIEMBRE, para la mejora de la protección de las personas donantes en vivo de órganos o tejidos para su posterior trasplante.

Contratación pública

Perfil del contratante

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual de Mutua Navarra, la difusión del perfil del contratante de esta entidad se difunde a través de Internet.

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 y las licitaciones en curso.

Facturación electrónica

Desde el 15 de enero 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 están 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 las facturas, de importe inferior a 5.000 euros (con IVA), el emisor podrá decidir si enviarlas en formato papel o electrónico.

03

Gestión económica

Colaboramos con la Seguridad Social en la gestión de prestaciones públicas. Nuestro presupuesto se integra en los Presupuestos Generales del Estado y nuestra gestión económica es auditada anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social.

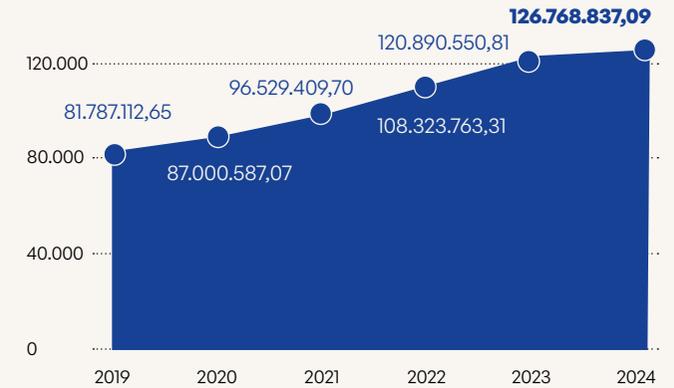
Nuestra gestión

Protección de activos

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 Esquema Nacional de Seguridad (categoría ALTA).

Balance y cuenta de resultados

Ingresos por cuotas

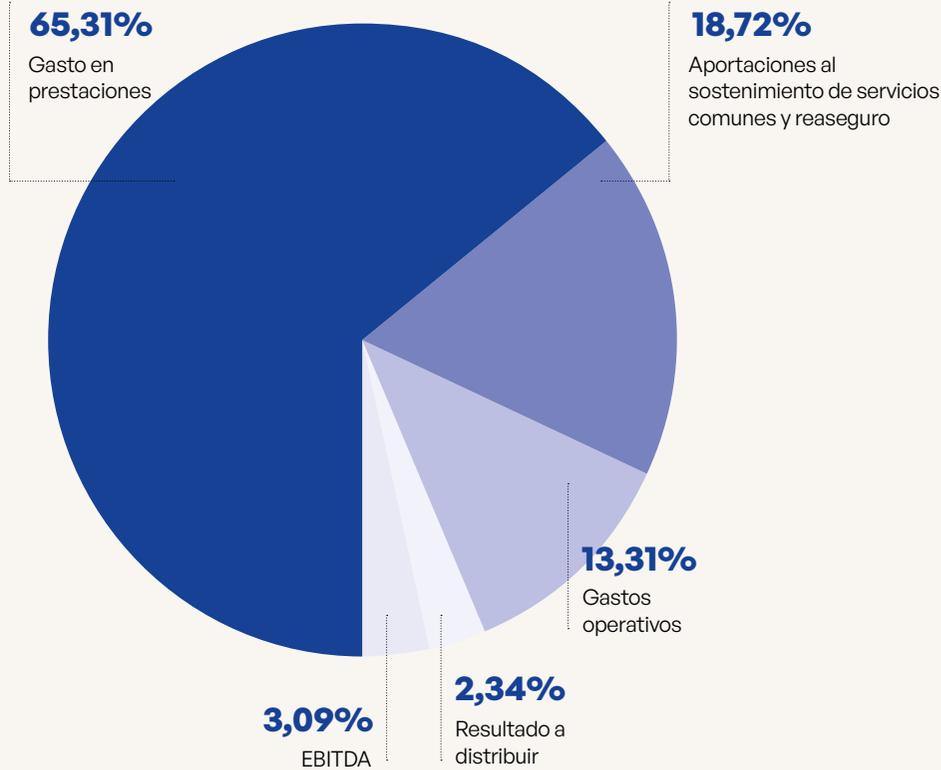


Excedentes

1.098.328,38

Una vez dotadas las reservas, el exceso de resultado obtenido en la gestión de las prestaciones se envía a la Tesorería General de la Seguridad Social, contribuyendo así al sostenimiento del Sistema Público de Seguridad Social. El excedente generado en 2024 es de 1.098.328,38 euros.

Ratio Gastos/Ingresos por cotizaciones



Reservas

Su destino es corregir las posibles desigualdades de los resultados económicos generados entre los diferentes ejercicios, en cada una de las contingencias gestionadas.

1.921.142,43

RESERVA ESTABILIZACIÓN CC (5%) min

Su finalidad es atender los posibles resultados negativos futuros que se produzcan en la gestión de las Contingencias Comunes.

420.363,65

RESERVA ESTABILIZACIÓN CATA (20%) max

Su finalidad es atender los posibles resultados negativos futuros que se produzcan en la gestión de la prestación.

2.168.413,29

RESERVA ASISTENCIA SOCIAL

Su finalidad es el pago de prestaciones de asistencia social sanitaria, como acciones de rehabilitación y de recuperación y reorientación profesional y medidas de apoyo 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 Seguridad Social.

2.009,89

RESERVA COMPLEMENTARIA

Su finalidad es el pago de exceso de gastos de administración, de gastos procesales derivados de pretensiones que no tengan objeto prestaciones de Seguridad Social y de sanciones administrativas.

23.525.790,99

RESERVA ESTABILIZACIÓN CP (30%) max

Su finalidad es atender los posibles resultados negativos futuros que se produzcan en la gestión de las contingencias profesionales.

Balance de situación

ACTIVO	Ejercicio 2024	Reexp.Ejer.2023
Activo no corriente	18.497.663,86	18.388.306,05
I. Inmovilizado intangible	307.317,84	408.893,08
II. Inmovilizado material	11.898.549,15	11.631.522,76
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	6.277.540,44	6.337.668,00
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	14.256,43	10.222,21
B) Activo corriente	48.611.921,19	48.782.912,92
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	0,00	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	42.875.199,25	38.985.069,95
V. Inversiones financieras a corto plazo	100.256,42	1.007.177,02
VI. Ajustes por periodificación	212.307,97	225.015,15
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	5.424.157,55	8.565.650,80
TOTAL ACTIVO (A+B)	67.109.585,05	67.171.218,97

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Ejercicio 2024	Reexp.Ejer.2023
A) Patrimonio neto	35.352.966,15	35.705.541,35
I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
II. Patrimonio generado	35.352.966,15	35.705.541,35
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
B) Pasivo no corriente	0,00	0,00
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	0,00	0,00
V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
C) Pasivo corriente	31.756.618,90	31.465.677,62
I. Provisiones a corto plazo	11.150.779,27	10.694.860,86
II. Deudas a corto plazo	479.985,87	391.450,62
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	20.125.853,76	20.379.366,14
V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	67.109.585,05	67.171.218,97

Cuenta de resultados

	Ejer.2024	Ejer. 2023
1. Cotizaciones sociales	126.768.837,09	120.890.550,81
a) Régimen general	33.179.657,53	34.356.417,59
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	5.274.975,09	4.532.172,19
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	88.314.204,47	82.001.961,03
2. Transferencias y subvenciones recibidas	-904.568,52	712.624,39
a) Del ejercicio	-904.568,52	712.624,39
a.2) Transferencias	-904.568,52	712.624,39
3. Prestaciones de servicios	557.389,40	556.834,68
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	10.932.863,25	9.941.771,01
a) Arrendamientos	184,78	129,25
b) Otros ingresos	86.894,41	195.944,33
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	443.734,06	635.997,90
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	10.402.050,00	9.109.699,53
6. Excesos de provisiones	62.632,14	60.171,91
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	137.417.153,36	132.161.952,80
7. Prestaciones sociales	-74.106.473,38	-74.672.600,01
b) Incapacidad temporal	-62.461.100,37	-62.853.551,82
c) Nacimiento y cuidado de menor y otras prestaciones	-8.396.115,23	-7.859.301,18
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-1.578.969,59	-1.469.501,08
f) Prestaciones sociales	-86.094,41	-194.500,52
g) Prótesis y vehículos para inválidos	-57.465,42	-46.266,40
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-307.427,03	-285.530,53
i) Otras prestaciones	-1.219.301,33	-1.963.948,48
8. Gastos de personal	-9.862.959,01	-9.038.278,86
a) Sueldos, salarios y asimilados	-7.121.982,94	-6.576.481,40
b) Cargas sociales	-2.740.976,07	-2.461.797,46
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-31.945.326,74	-26.778.031,59
a) Transferencias	-23.761.699,15	-22.198.707,87
b) Subvenciones	-8.183.627,59	-4.579.323,72
10. Aprovisionamientos	-5.424.037,53	-4.552.399,77
a) Compras y consumos	-5.424.037,53	-4.552.399,77
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-13.420.607,06	-14.367.020,52
a) Suministros y servicios exteriores	-1.596.781,88	-1.668.494,34
b) Tributos	-9.091,65	-10.973,68
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-684.816,50	-549.490,70
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-1.090.969,72	-1.736.011,80
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-10.038.947,31	-10.402.050,00
12. Amortización del inmovilizado	-605.511,71	-625.445,41
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-135.364.915,43	-130.033.776,16

Cuenta de resultados

I.	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	2.052.237,93	2.128.176,64
13.	Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-39.913,27	-24.881,46
	b) Bajas y enajenaciones	-39.913,27	-24.881,46
14.	Otras partidas no ordinarias	167.071,75	200.089,47
	a) Ingresos	167.071,75	200.089,47
II.	RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	2.179.396,41	2.303.384,65
15.	Ingresos financieros	248.336,22	405.748,05
	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	248.336,22	405.748,05
16.	Gastos financieros	-114.193,02	-4,04
17.	Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18.	Variación del valor razonable en activos financieros	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
III.	RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	134.143,20	405.744,01
IV.	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	2.313.539,61	2.709.128,66
±	AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		-9.581,14
VI.	RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		2.699.547,52

**Sostenibilidad
Reservas y liquidez**

Los buenos resultados obtenidos por Mutua Navarra en la gestión de la Contingencia Profesional están permitiendo compensar parte del déficit producido en la Contingencia Común.

El Patrimonio Neto de Mutua Navarra representa el 52,68 % del Balance.

En cuanto a la situación financiera de Mutua Navarra, las ratios de liquidez inmediata y de liquidez general son el 17,08% y el 153,08%, respectivamente.

**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 de gastos ha sido del 89,46%, porcentaje que asciende al 96,94% para las operaciones corrientes (capítulos 1 a 6).
- El presupuesto destinado a inversiones en el ejercicio 2024 asciende a 811.076,13 euros.

**Contratos
adjudicados**

Toda la actividad de contratación de Mutua Navarra está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público. Durante el ejercicio 2024 se han formalizado contratos por importe de 4,18 millones de euros. El 35,5% ha sido adjudicado mediante procedimiento abierto, el 11,28% mediante procedimiento negociado sin publicidad, el 43,79% mediante sistemas dinámicos de adquisición y el 9,43% ha sido mediante procedimiento menor.

En el ámbito de los pagos a proveedores el periodo medio de pago de Mutua Navarra es de 10,62 días, muy inferior a los 30 días establecidos por la normativa de aplicación.

04

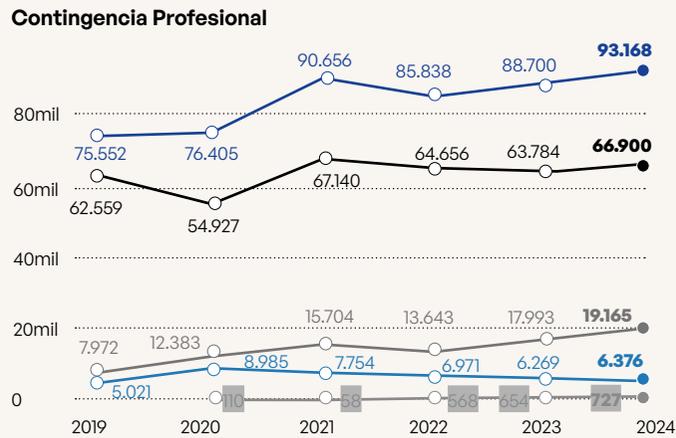
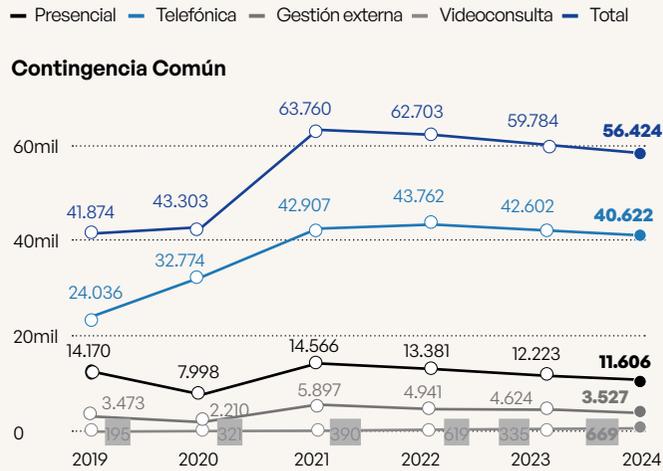
Calidad asistencial



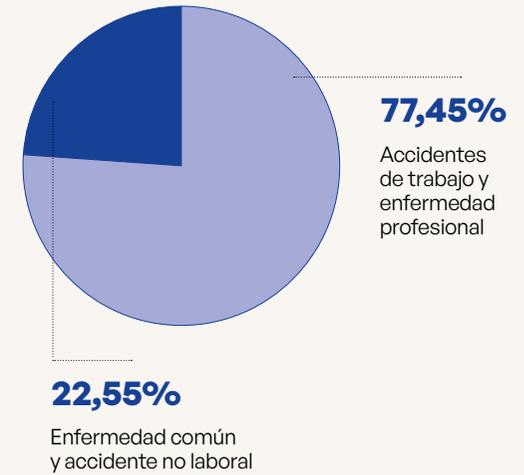
Los protocolos basados en evidencias científicas son la base de nuestro trabajo para ofrecer un servicio sanitario de calidad a nuestras personas asociadas.

Asistencia médica

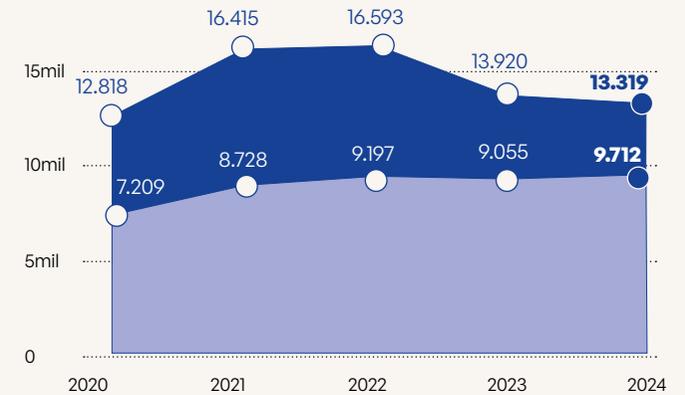
Actuaciones en Contingencia Común y en Contingencia Profesional



Porcentaje de actuaciones sanitarias presenciales

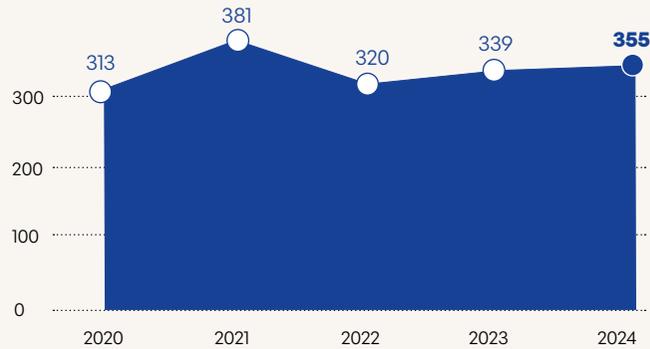


Pacientes atendidos

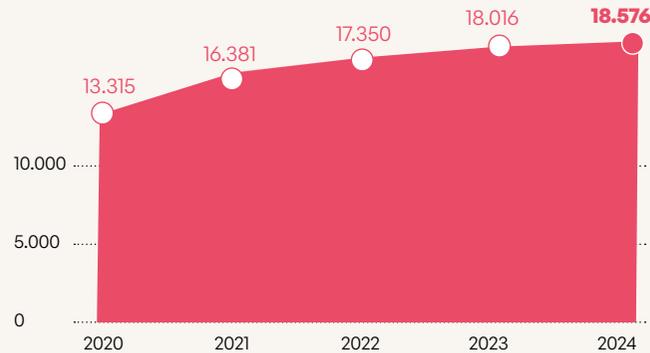


Intervenciones quirúrgicas

El pasado 2024 el equipo de cirugía de Mutua Navarra realizó un total de 355 cirugías. El trabajo realizado por todas las personas integrantes de este equipo permite a Mutua Navarra ofrecer a los pacientes una recuperación completa.



Asistencia en enfermería



Evolución del número de enfermedades profesionales



Planteamiento de la estructura asistencial por células

Mutua Navarra ha desarrollado un modelo de trabajo a implantar en todas sus sedes denominado ‘células asistenciales’, un sistema que pone la recuperación del paciente en el centro del proceso y que representa el trabajo en equipo de toda la plantilla para hacerlo posible. Un enfoque en el que los pacientes son de todos y cada eslabón aporta su valor en el momento dado. Los profesionales comparten los pacientes y se coordinan entre ellos, formando un equipo asistencial centrado en alcanzar el mejor resultado en salud de los pacientes en base a sus necesidades.

Se trata de un sistema que involucra a todo el personal sanitario y no sanitario de la entidad para hacer de Mutua un espacio de colaboración entre los diferentes profesionales. El objetivo principal de esta estructura es fomentar la experiencia del paciente, acompañado por el personal indicado en todo momento. Un sistema que fomenta la comunicación interdisciplinaria del proceso, los conocimientos y experiencias para el beneficio de los pacientes. Algunos de los beneficios de esta estructura de células asistenciales son los siguientes:

- **Mejora en la coordinación de los tratamientos:** Al contar con profesionales de diversas disciplinas, se busca facilitar la coordinación de los planes de tratamiento para garantizar una atención integral y personalizada.
- **Enfoque holístico:** La colaboración entre las diferentes especialidades permite abordar de manera completa a los pacientes de la entidad.
- **Colaboración y comunicación efectiva entre toda la organización:** La estructura pone en el centro al paciente y su recuperación, pero va más allá de los servicios sanitarios, ya que busca englobar la experiencia al completo del paciente desde que acude a cualquier sede de la organización.

En definitiva, la apuesta por esta estructura asistencial en Mutua Navarra representa un paso importante hacia una atención integrada y centrada en el paciente, promoviendo la excelencia en el cuidado de la salud.

Mutua Navarra busca asegurar que cada paciente reciba la atención más efectiva y personalizada posible, con el objetivo final de promover su recuperación y reintegración completa.

Sesiones conjuntas para compartir resultados y formaciones internas

Durante el 2024, Mutua Navarra llevó a cabo sesiones clínicas conjuntas que reunieron a todo su personal sanitario, área de Medicina, Enfermería y Rehabilitación, con el objetivo de profundizar en el conocimiento y en la atención integral a los pacientes. Un espacio dónde compartir experiencias y actualizar conocimientos entre los profesionales de la salud.

Asimismo, Mutua Navarra llevó a cabo enriquecedoras formaciones internas para su equipo. Entre ellas destaca la formación sobre rayos X, la formación de ecografías y la de nuevas técnicas médicas especializadas en traumatología.

Unas iniciativas que reflejan el compromiso continuo de Mutua Navarra en brindar oportunidades de desarrollo y formación a su plantilla, las cuales fomentan el crecimiento personal y profesional, fortaleciendo a todos los miembros del equipo y contribuyendo al éxito colectivo.

Organización y participación en diversos congresos de ámbito sanitario

El pasado año, Mutua Navarra organizó y participó en diferentes congresos en materia del sector de la salud y calidad asistencial a nivel nacional e internacional.

Distintas jornadas sobre prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación de distintas patologías como, por ejemplo, composición muscular, lesiones musculares, resonancias y radiografías, entre otras. Distintos lugares de encuentro y actividad divulgativa que permitieron a los profesionales de la salud compartir experiencias y actualizar sus conocimientos en diferentes áreas.

La ponencia y asistencia a estos congresos evidencia el compromiso de Mutua Navarra con la mejora continua de la calidad asistencial, así como el enfoque integral en el cuidado de sus pacientes.

Otras especialidades

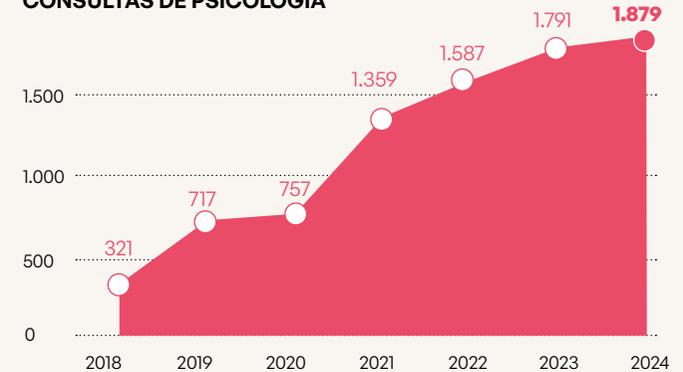
Psicología

1.879

Consultas de psicología

En Mutua Navarra continuamos con nuestra apuesta por ofrecer la mejor Calidad Asistencial a todos nuestros pacientes. Esto significa un cuidado 365º grados en los que el paciente puede ser tratado física y psicológicamente. Muestra de ello es la evolución ascendente del número de consultas psicológicas realizadas a lo largo de los 7 últimos años.

CONSULTAS DE PSICOLOGÍA

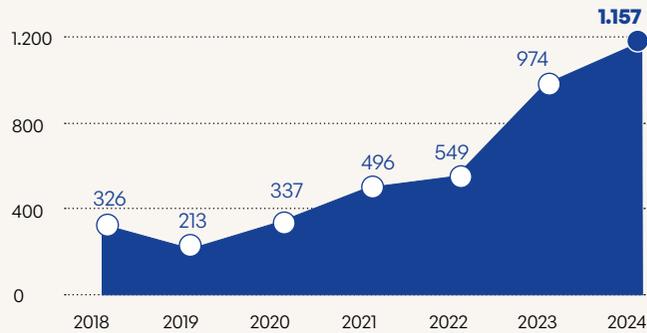


Trabajo social

1.157

Consultas de la trabajadora social

En Mutua Navarra, la Trabajadora Social brinda la más alta calidad asistencial a todos nuestros pacientes. Este compromiso de la entidad se refleja en el notable incremento en el número de consultas y trámites realizados por la trabajadora social en los últimos 7 años.

CONSULTAS DE LA TRABAJADORA SOCIAL

1. Apoyo y acompañamiento a las personas trabajadoras ingresadas 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 de la persona trabajadora.
3. Seguimiento de los casos graves tanto para apoyo a la parte empresarial como familiar.
4. Gestión de las Prestaciones Especiales.
5. Gestión de la prestación de cuidado de hijos menores; en coordinación con el Área de Prestaciones.
6. Discapacidad, accesibilidad universal e inclusión social.
7. Gestión de pacientes crónicos y fallecimientos.
8. Gestión de Incapacidades y secuelas en colaboración con el Área de Prestaciones.

**Compromiso social:
prestaciones especiales**

Se trata de un recurso económico para las personas trabajadoras que sufren secuelas graves o se encuentran en una situación de necesidad concreta como consecuencia de un accidente de trabajo.

TOTAL	86.094,41€
Suministro de prótesis	17.253,30 €
Formación	1.936,00 €
Gastos de sepelio	12.932,77€
Adecuación de vehículo	14.250,00 €
Tratamiento no reglado	1.560,00 €
Ingreso en centro especializado	38.162,34€

Radiodiagnóstico

Mutua Navarra colabora en el proyecto 'TissueSegmentation', una herramienta innovadora en el diagnóstico médico

Mutua Navarra realizó el pasado año una colaboración junto con investigadores de la Universidad Pública de Navarra de la que nació el proyecto TissueSegmentation, una herramienta innovadora que utiliza la resonancia magnética para analizar la composición corporal de manera automática, ágil y precisa. Un recurso fundamental para diagnosticar y tratar diversas patologías, entre ellas la sarcopenia, la obesidad sarcopénica y patologías relacionadas, afecciones caracterizadas por la pérdida progresiva de masa y función muscular.

Diseñada específicamente para el software de código abierto 3D Slicer, TissueSegmentation analiza automáticamente las imágenes de resonancia magnética, segmentando músculos y grasa en 2D y 3D. Lo que antes tardaba 8 horas en analizar, ahora se puede obtener de forma rápida, precisa y con un nivel de detalle que aporta resultados más confiables y la posibilidad de personalizar tratamientos para cada paciente.

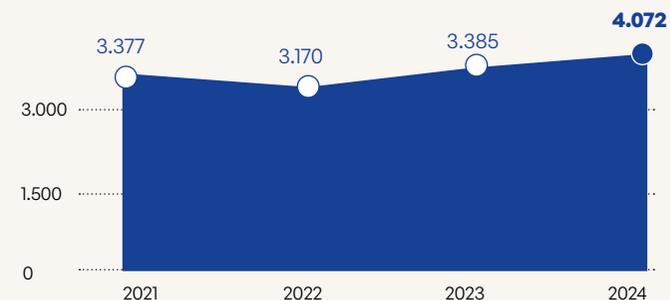
Con numerosas descargas desde su lanzamiento en la comunidad médica global, TissueSegmentation ha sido utilizado en estudios clínicos de gran impacto. Cada descarga representa una nueva oportunidad para que los profesionales de la medicina de todo el mundo utilicen esta herramienta innovadora en sus propias investigaciones y diagnósticos, mejorando la vida de innumerables pacientes.

El camino que ha recorrido TissueSegmentation desde sus inicios hasta su adopción global refleja la evolución de la medicina hacia un enfoque más personalizado y preciso.

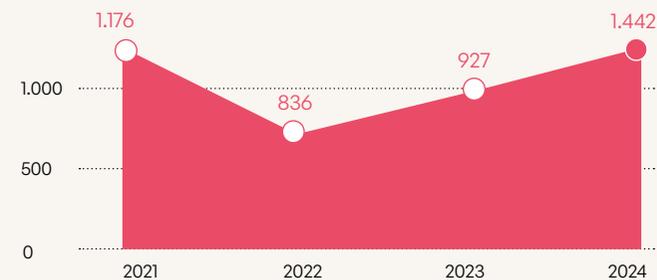
Resonancias realizadas

+22.000

Resonancias desde su puesta en marcha



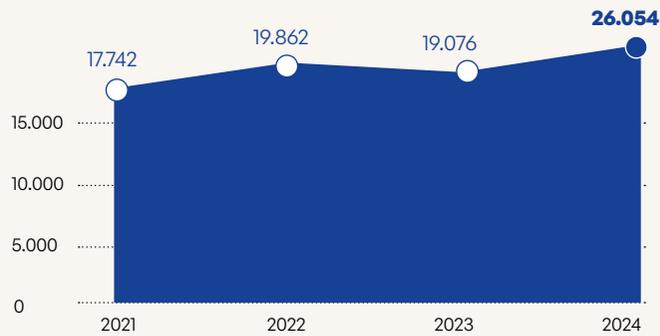
Ecografías realizadas



Pruebas de rayos X

+26.000

Pruebas de Rayos X realizadas durante el 2024.



Rehabilitación

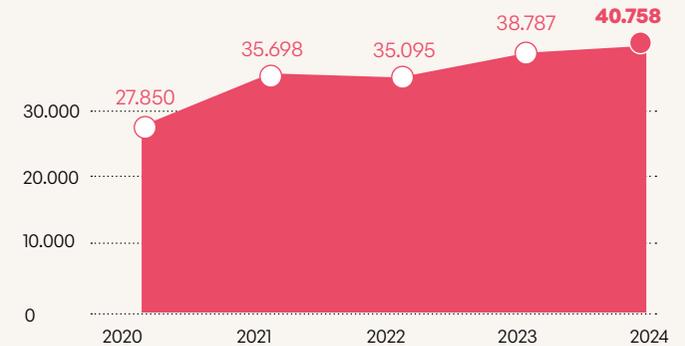
Tecnología de vanguardia

Mutua Navarra ha apostado por revolucionar la rehabilitación con tecnología de última generación. Por ello, en este 2024, se ha incorporado una nueva línea de dispositivos en el gimnasio de rehabilitación:

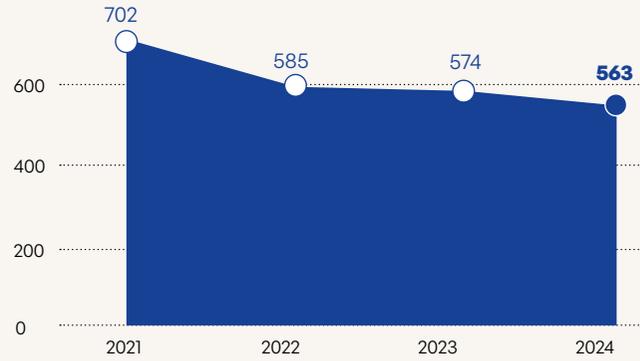
- **Legg Press:** optimiza la fuerza y estabilidad de las extremidades inferiores.
- **Adjustable Pulley:** permite un entrenamiento versátil para mejorar el control neuromuscular y la movilidad.
- **Tótem de medición, Check up:** utiliza tecnología de medición avanzada e inteligencia artificial para evaluar la condición física y cognitiva de los usuarios, brindando datos precisos para personalizar los tratamientos.

Una apuesta por la tecnología de vanguardia que reafirma la dedicación de Mutua Navarra por ofrecer servicios de la más alta calidad, alineados con los estándares más exigentes del sector.

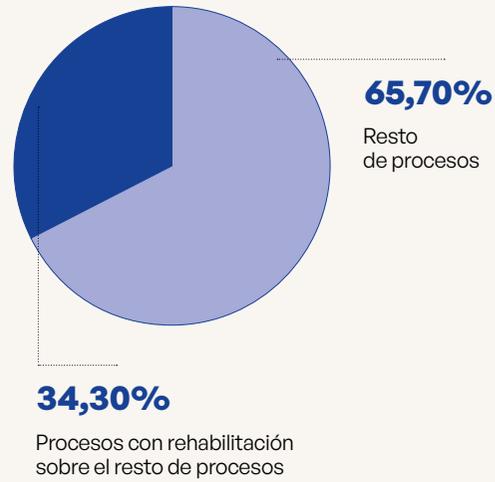
Sesiones de rehabilitación en contingencia común y contingencia profesional



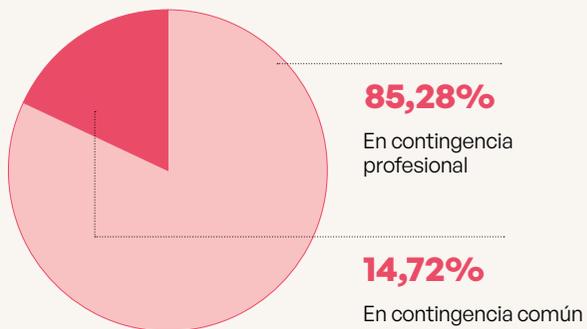
Sesiones de valoraciones funcionales



Procesos de contingencia profesional con rehabilitación sobre el resto de procesos de contingencia profesional



Procesos que realizaron rehabilitación por contingencia



05

Absentismo



Trabajamos día a día para ayudar a nuestras empresas asociadas a gestionar y mejorar la salud de las personas trabajadoras. 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.

Absentismo

Planes de absentismo para empresas asociadas a Mutua Navarra

Es de conocimiento general que el absentismo es un problema multicausal que en cada empresa tiene unas características concretas. Por ello, desde Mutua Navarra, promovemos que nuestras empresas asociadas hagan sus propios análisis acompañándolas en el proceso: ¿Cuáles son las causas concretas de su absentismo?, ¿cómo segmentar ese absentismo?, en base a sus datos, ¿qué planes se pueden llevar a cabo?

Desde Mutua Navarra asesoramos en esta materia, concretamente en la gestión de la incapacidad temporal, centrándonos en la incidencia, el número de bajas, las duraciones y las jornadas perdidas. Ponemos el foco en reducir la incidencia con planes estructurados y personalizados para cada empresa, y también, en otros factores que afectan al absentismo como puede ser el liderazgo, la presencia de los mandos intermedios, la cultura empresarial, los valores, entre otros. Además de fomentar la prevención y promoción de la salud en las organizaciones.

Barómetro de absentismo

En Mutua Navarra estamos trabajando de manera conjunta con nuestras empresas asociadas para la reducción del absentismo. Por ello, realizamos distintos estudios de absentismo laboral con el propósito de analizar los procesos de baja de Contingencia Profesional y Contingencia Común de trabajadores de empresas asociadas. Unos estudios que recogen datos de las empresas asociadas a la entidad, que protege a casi un 40% de la población trabajadora de la Comunidad foral. Un análisis que engloba un total de más de 6.000 empresas que suman casi 124.000 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. Si quieres conocer los [Informes completos](#) puedes acceder a ellos en nuestra web.

Contingencia Profesional

Absentismo laboral

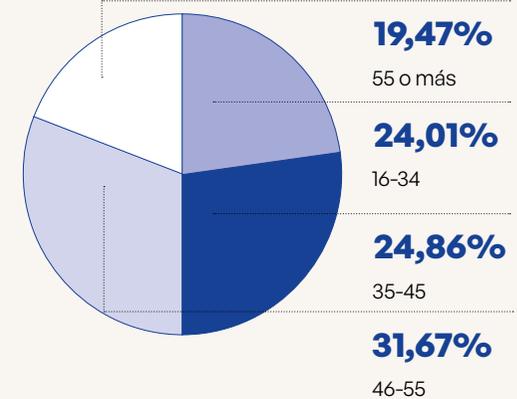
47,64

Índice de incidencia.

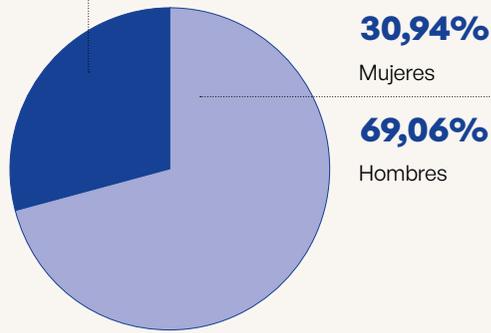
2,09

Jornadas perdidas por el trabajador.

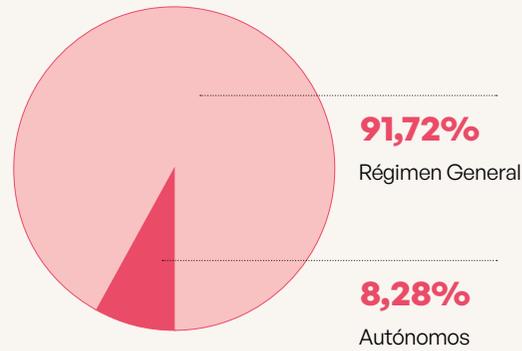
Distribución por edad



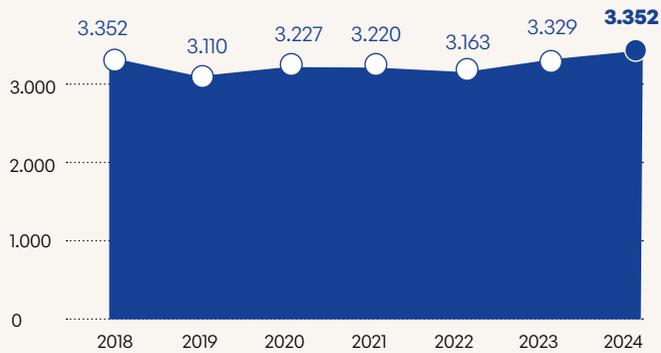
Distribución por género



Distribución por régimen



Empresas sin accidentes



Siniestralidad

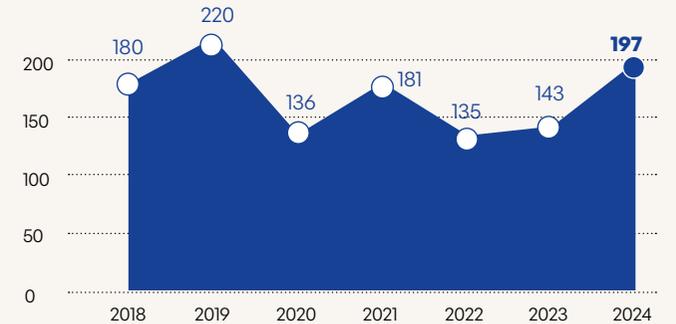
Industria manufacturera	4.193
Act. Sanitarias y de S.Sociales	1.402
Adm. Pública y Defensa y S.S. obligatoria	884
Comercio	815
Construcción	927
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	398
Hostelería	365
Actividades artísticas	287
Educación	422
Transporte	277
Administración	177
Suministro y saneamiento	132
Industrias extractivas	13
Información y comunicaciones	35
Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico	16
Actividades financieras y de seguros	25
Actividades profesionales, científicas y técnicas	142
Otras	126

Accidentes graves



Evolución del número de enfermedades profesionales

Se ha producido un aumento de 37,76% con respecto al año anterior.



Contingencia Común

Absentismo laboral

538,67

Índice de incidencia.

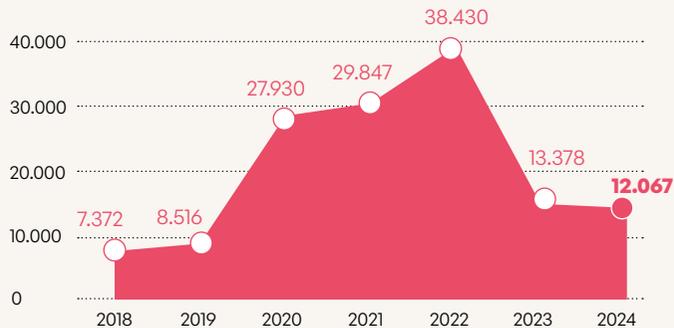
16,81

Jornadas perdidas por el trabajador.

Bajas de contingencia común



Bajas de contingencia común con coste



Bajas laborales por contingencia común

BAJA	%
Enfermedades del aparato respiratorio	14,71
Enfermedades del sistema osteo-mioarticular y tejido conectivo	17,23
Enfermedades infecciosas y parasitarias	9,51
Síntomas, signos y estados mas definidos	27,40
Lesiones y envenenamiento	5,50
Enfermedades del sistema nervioso y de los órganos de los sentidos	6,77
Enfermedades del aparato digestivo	5,82
Trastornos mentales	5,62
Complicaciones del embarazo, parto y puerperio	1,37
Enfermedades del aparato genitourinario	2,31
Neoplastias	1,08
Enfermedades del sistema circulatorio	1,13
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	1,16
Enfermedades endocrinas, de la nutrición y metabólicas y trastornos de la inmunidad	0,24
Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos	0,10
Anomalías congénitas	0,05

06

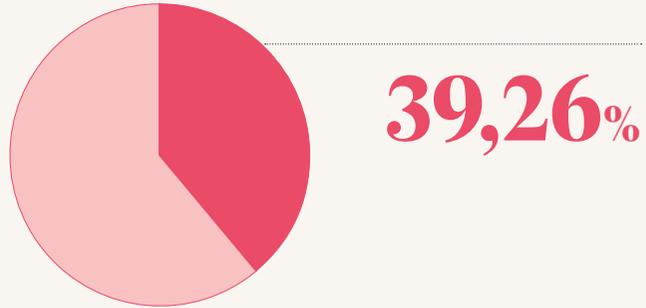
Servicios



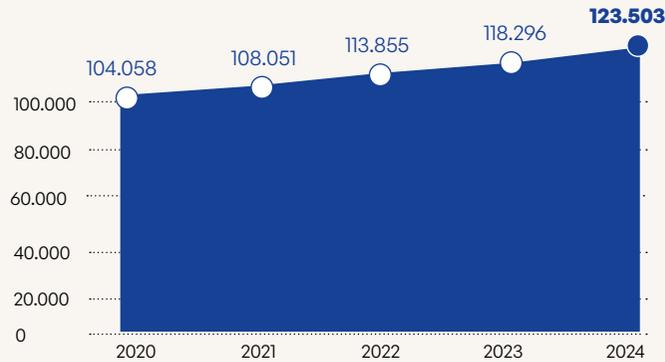
Mutua Navarra continúa un año más siendo la mutua preferida por cientos de empresas, grandes, medianas o pequeñas. Todas ellas siguen confiando la salud laboral de sus personas trabajadoras, así como también lo hacen cientos de autónomos y autónomas.

Empresas, asesorías y autónomos

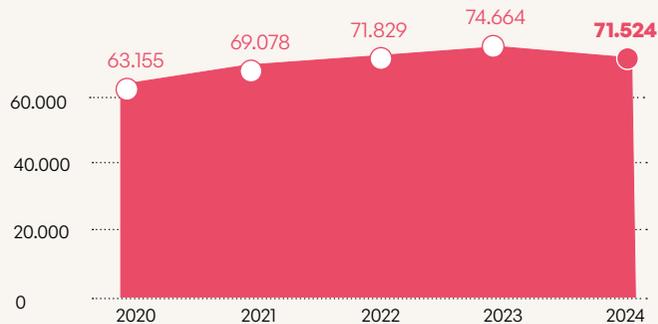
Cuota de mercado



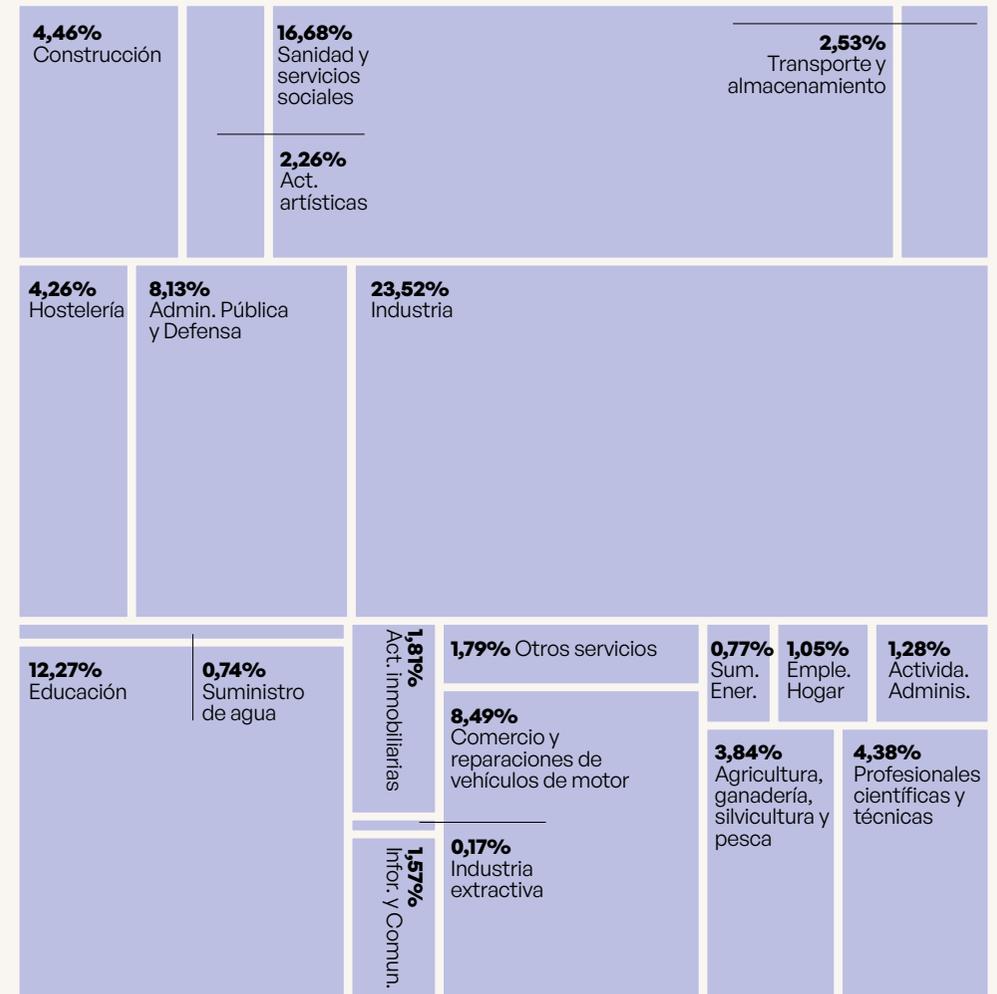
Personas trabajadoras afiliadas por contingencia profesional



Personas trabajadoras afiliadas por contingencia común



Personas trabajadoras afiliadas por sectores



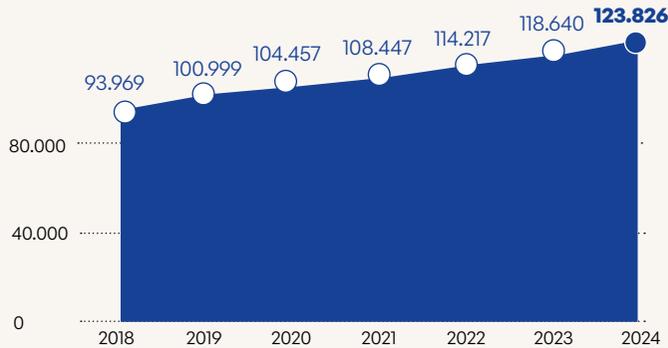
Empresas afiliadas según su número de personas trabajadoras



6.420

Empresas afiliadas

Población protegida total



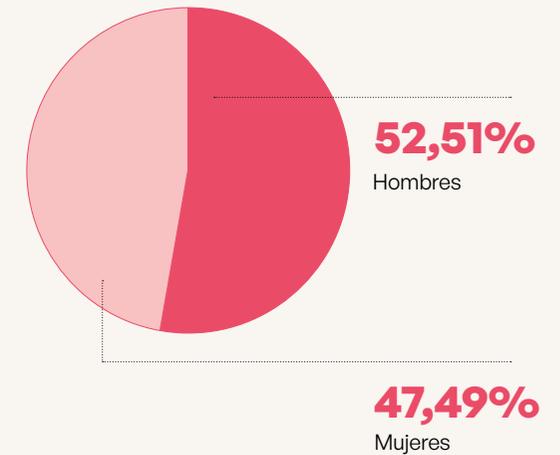
123.826

Población protegida en total en 2024

Personas trabajadoras por tramos de edad



Personas trabajadoras según su género



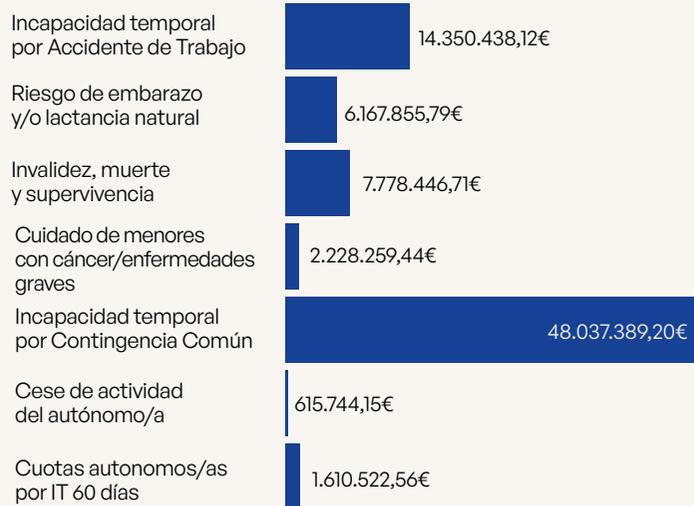
Autónomos/as protegidos en Navarra

16.396

Autónomos/as

Prestaciones

Gastos en prestaciones



80.788.655,97

Euros en total en gastos de prestaciones.

Prestaciones concedidas

PRESTACIÓN	%
Cuidado de menores con cáncer/enfermedades graves	98,28
Riesgo de embarazo y/o lactancia natural	89,90
Cese de actividad autónomo/a	42,53
Incapacidad temporal	96,69

Prestaciones complementarias: compromiso social



86.094,41€

Total de prestaciones especiales.

Revisión de la prestación especial CATA, cese de actividad de trabajadores autónomos

Durante el año 2024, Mutua Navarra ha avanzado notablemente en el proceso de revisión de las Prestaciones Extraordinarias de Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, reguladas en el Real Decreto Ley 8/2020, 24/2020 y 30/2020.

Se trata de las 8 prestaciones que se concedieron a los autónomos en el periodo de marzo de 2020 a enero de 2021 para hacer frente a la situación económica derivada del COVID.

Estas prestaciones cubrían dos situaciones: la suspensión legal de la actividad y la pérdida de ingresos derivada de la coyuntura económica y social.

La gestión de estas prestaciones fue atribuida a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, las cuales emitían un reconocimiento provisional en base a la declaración responsable del autónomo acerca del cumplimiento de los requisitos por parte del autónomo.

En 2024, cumpliendo con la obligación legal de verificar los reconocimientos provisionales, Mutua Navarra ha alcanzado la revisión de 8.285 expedientes.

8.285

Todo ello se traduce en la revisión de 8.285 expedientes.

Web y presencia en medios online

Nuevo formulario digital para la reanudación de la prestación CUME, cuidado de menores con cáncer/enfermedades graves

Mutua Navarra dio un paso más el pasado 2024 hacia la comodidad y accesibilidad de sus servicios con el lanzamiento de un nuevo formulario digital para la reanudación de la solicitud de prestaciones de cuidado de menores con cáncer/enfermedades graves.

Tras el lanzamiento del formulario de la solicitud de prestaciones CUME el pasado 2023, este 2024 se amplían las funcionalidades con un segundo formulario, que, en esta ocasión, pone el foco en la reanudación. En concreto, esta nueva funcionalidad amplía el servicio con un segundo formulario de reanudación que permite continuar con la prestación a la persona interesada si se ha sufrido una suspensión de la misma.

Con este avance, hacer solicitudes de Prestación del CUME es ahora más fácil, rápido y completo que nunca. Desde hoy, nuestras personas afiliadas pueden acceder al formulario digital desde cualquier dispositivo, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Este avance en la digitalización de nuestros servicios refleja nuestro compromiso continuo con la comodidad y la satisfacción de nuestros afiliados y afiliadas. Ya sean trabajadores por cuenta ajena o propia, todos pueden disfrutar de la conveniencia de solicitar la Prestación por Incapacidad Temporal y la reanudación de la solicitud de manera completamente digital a través de nuestra [página web](#).

Redes sociales y web: transparencia

En Mutua Navarra realizamos una fuerte apuesta por la transparencia. Motivo por el cuál, a lo largo del 2024, hemos tenido una presencia muy activa en las redes sociales con el fin de estar en contacto con todas nuestras personas afiliadas y la sociedad en la que operamos.

3.041

Seguidores en LinkedIn. Mantenemos un significativo crecimiento en esta red social, un 37,97% más que en 2023.

1.715

Seguidores en Twitter

243.794

Visitas en la web. En 2024 la web corporativa de Mutua Navarra continuó consolidándose, un año más, como uno de los principales canales de comunicación. Se realizaron actualizaciones diarias con el fin de ofrecer la información más reciente.

1.682

Solicitudes de botiquines en 2024.

Experiencia del afiliado y oficina de valor

Más servicios en la oficina virtual, 'TuMutua'

EVOLUCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE DATOS EN LA OFICINA VIRTUAL, 'TUMUTUA'

Este 2024, Mutua Navarra llevó a cabo la actualización de la Herramienta de Análisis de Datos de la Oficina Virtual, 'TuMutua', con el fin de agilizar y facilitar la experiencia de navegación de nuestras personas asociadas gracias a una nueva interfaz más visual y completa. Un desarrollo que ha puesto el foco en hacer de la herramienta una solución más amigable, intuitiva y potente. Se ha rediseñado con el objetivo de facilitar su uso, al tiempo que se han ampliado sus capacidades:

- **Mayor visualización** de datos y análisis.
- **Nuevas categorías** para filtrar y explorar la información en profundidad.
- Una experiencia más **fluida, clara y accesible** para todos los perfiles de usuario.

El resultado es una herramienta más completa que permite una mejor gestión del dato, y que no solo responde a las necesidades actuales, sino que también anticipa los retos del futuro.

DESARROLLO DE LA SOLICITUD DE PAGO DIRECTO PARA TRABAJADORES AUTÓNOMOS EN LA OFICINA VIRTUAL, 'TUMUTUA'

En Mutua Navarra seguimos trabajando para ofrecer servicios que aporten agilidad y sencillez en las gestiones de nuestros asociados y asociadas. Por ello, este 2024, se ha priorizado el desarrollo de una nueva solicitud de pago directo para trabajadores autónomos y autónomas a través de la Oficina Virtual de la organización, 'TuMutua', para desplegarla a principios de 2025. Se trata de una funcionalidad que, en esta ocasión, va dirigida a las asesorías y que supone un gran avance en los servicios que ofertamos. Esta se compone de cuatro sencillos pasos y datos precargados, lo que facilitará sobremanera la inclusión de la información y documentación necesaria para tramitar la prestación de pago directo de una manera rápida e intuitiva. Asimismo, esta iniciativa facilitará la gestión interna en áreas como Prestaciones y SAM automatizando procesos.

Acciones innovadoras de fidelización

El crecimiento sostenido en nuestra cuota de mercado este 2024 (39,26%), es el reflejo del compromiso, la confianza de nuestras empresas asociadas y el esfuerzo colectivo de todo nuestro equipo. Este avance nos permite mirar hacia el futuro con ambición renovada y nos impulsa a abordar nuevos desafíos de mayor envergadura que fortalezcan la fidelización de nuestras empresas asociadas, con propuestas que aporten valor real, cercanía y una experiencia cada vez más personalizada

HERRAMIENTA DE INCIDENCIAS

En Mutua Navarra, entendemos que una gestión eficaz de las incidencias es clave para ofrecer una experiencia de calidad a nuestros asociados y asociadas, por lo que debemos ser ágiles, accesibles y resolutivos. Registrar, responder y resolver las incidencias es una gestión prioritaria compartida por todos los procesos de Mutua Navarra.

Nuestro compromiso es claro: garantizar una gestión transversal de las incidencias, con plazos definidos y la implicación activa de todas las áreas. Para ello, hemos lanzado este 2024 una nueva herramienta de gestión de incidencias, que centraliza y refleja toda la información relevante, facilitando el seguimiento, la coordinación y la resolución de cada caso. Un servicio que clasifica el tipo de incidencias en seis grupos según su naturaleza y que selecciona a un resolutor responsable y otro suplente para asegurarnos de que se lleva a cabo una resolución efectiva de las mismas. Además, la herramienta está desarrollada para enviar notificaciones y alertas automáticas a los implicados actualizando la situación en la que se encuentra el proceso.

El pasado 2024, conseguimos responder el 92% de las incidencias en un plazo menor de 48 horas. Unos datos que reflejan que en Mutua Navarra centramos nuestros esfuerzos en una gestión eficiente y ágil de las incidencias, priorizando su resolución como parte esencial de la experiencia del asociado. Cada caso representa una oportunidad para fortalecer la confianza y aumentar la satisfacción, consolidando nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.

92%

El pasado 2024, conseguimos responder el 92% de las incidencias en un plazo menor de 48 horas.

HERRAMIENTA DE CUALIFICACIÓN Y DETECCIÓN DE NECESIDADES

En 2024, en Mutua Navarra hemos desarrollado una innovadora herramienta de cualificación y oportunidades con el objetivo de aumentar el conocimiento de experiencia de nuestros asociados y nuestro negocio. Gracias a esta herramienta, nuestros gestores pueden registrar de forma estructurada los intereses, necesidades y problemas específicos de cada empresa, así como establecer prioridades en relación con nuestra cartera de servicios. Esto nos permite acudir a cada visita con un conocimiento previo sólido, adaptando nuestra propuesta a lo que realmente importa a cada empresa asociada. Buscamos así, cubrir las necesidades prioritarias de nuestros asociados, generando oportunidades y, ofrecer un servicio personalizado que nos permita incrementar su fidelidad.

El sistema distingue entre dos tipos de oportunidades: oportunidades acción, con impacto en una sola empresa y oportunidades desarrollo, con impacto en múltiples empresas con intereses o necesidades comunes.

Además, la herramienta incorpora un sistema de notificaciones y alertas que facilita el seguimiento y la gestión eficiente de cada oportunidad, según su estado. Este sistema no solo incrementa progresivamente nuestro nivel de conocimiento sobre las empresas, sino que también garantiza que la información sea accesible y útil a toda la organización, permitiendo priorizar acciones, generar conclusiones estratégicas y maximizar el impacto de nuestras intervenciones, (un total de 210 visitas en 2024). En menos de medio año hemos cumplido 85 oportunidades tras lanzar la herramienta en septiembre de 2024.

Con esta nueva funcionalidad, en Mutua Navarra damos un paso decisivo hacia una gestión más inteligente, personalizada, proactiva y centrada en el valor real para nuestras personas asociadas.

Nuevo proyecto de ampliación de la sede de Landaben

Proyecto de ampliación

La sede de Mutua Navarra en Landaben se prepara para una importante ampliación que añadirá un total de 2.103 metros cuadrados al edificio existente, tras contar con la autorización este 2024 para la ejecución del Proyecto de Ampliación y Modernización de la sede.

Gracias al crecimiento sostenido de nuestra cuota de mercado en los últimos años, nos encontramos en un momento clave para dar un paso adelante. Por ello, se pone sobre la mesa una iniciativa estratégica que representa mucho más que una inversión en infraestructuras. Es, de hecho, un proyecto ambicioso que tiene como objetivo preparar la sede para las próximas décadas.

Los nuevos espacios permitirán incorporar más servicios y reorganizar, ampliar y optimizar los ya existentes. Se mejorarán los accesos para personas con movilidad reducida, se ampliarán las salas de espera y de atención al paciente, y se incrementará el número de consultas asistenciales. Además, se renovarán los alrededores del edificio y se implementarán mejoras en eficiencia energética, todo ello con el objetivo de ofrecer un servicio más cómodo, accesible y eficiente a quienes confían su salud laboral en Mutua Navarra.

Jornadas y formaciones

Jornadas y formaciones en 2024

A lo largo del pasado 2024, Mutua Navarra llevó a cabo un gran volumen de actividades de sensibilización, enmarcadas dentro de nuestra Aula Abierta, destinadas a nuestros afiliados y afiliadas. Como parte de nuestros esfuerzos continuos por ofrecer el mejor servicio, hemos implementado una nueva actividad: 'Resolución de conflictos: visualización y gestión'.

En números, hemos contado con la participación de más 1.200 asistentes en Pamplona, Tudela y Estella. Esto se traduce en la participación de alrededor de 300 empresas diferentes.

Nuestras formaciones abarcan una amplia gama de temas, desde afrontar problemas psicológicos en la empresa hasta escuelas de espalda. A continuación, detallamos algunas de las actividades de sensibilización:

- Bienestar mental en la relación con tu equipo
- Detectar y apoyar a las personas de tu equipo con malestar emocional
- Directivos y mandos intermedios: Promover el bienestar psicológico en un contexto de exigencia; habilidades de comunicación en la relación con tu equipo
- Entrénate
- Escuela Postural 1. Cuida tu espalda
- Escuela Postural 2. Mejora tu condición física
- Escuela Postural 3. Mejora tu fuerza
- Herramientas prácticas de gestión y manejo emocional
- Prevención del ICTUS- ADACEN
- Promoción de la Salud en el trabajo
- Promover el bienestar psicológico en un contexto de exigencia; habilidades de comunicación en la relación con tu equipo
- Refuerzo para dinamizadores en Momentos Saludables
- Resolución de conflictos: visualización y gestión

Asimismo, se han llevado a cabo distintas jornadas de normativa tanto para empresas como asesorías, en la que hemos contado con la participación de más de 500 asistentes.

A continuación, detallamos algunas de las jornadas llevadas a cabo:

- Jornada Jurisprudencia en Tudela: 'La aplicación práctica de la Seguridad Social: cuestiones actuales'
- Jornada Webinar: 'Revisión de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad de los trabajadores autónomos'
- Jornada Presentación de la Guía Práctica 'Promover la salud mental en el trabajo'
- Jornada Jurisprudencia en Pamplona: 'La aplicación práctica de la Seguridad Social: cuestiones actuales'
- Jornada 'Taller: gestión de los agotamientos de Incapacidad Temporal' en Pamplona y Tudela
- Jornada: 'Propuestas de reforma en materia de incapacidad temporal y permanente'

Bienestar psicológico

Publicación de la guía práctica 'Promover el bienestar psicológico en el trabajo'

Mutua Navarra lanzó el pasado 2023 la campaña 'Bien, ¿o te cuento?', con el objetivo de animar a las empresas y personas trabajadoras de Navarra a incorporar acciones, programas y recursos en el cuidado del bienestar psicológico.

Fue en 2024 cuando se presentó al público la Guía Práctica 'Promover el bienestar psicológico en el trabajo', un proyecto enmarcado dentro de la tercera fase de esta campaña, que expone un modelo propio para implantar distintos planes de bienestar psicológico en el trabajo.

La presentación de la guía tuvo lugar en el Colegio de Médicos de Pamplona y tuvo una gran acogida con más de 200 personas asistentes. Asimismo, se dio difusión de esta a través de las redes sociales de Mutua Navarra, se elaboraron entregables impresos y se subió en formato pdf a la [página web](#) de la organización, siendo, por consiguiente, accesible para todo el mundo en todo momento.

Desde Mutua Navarra se justifica la apuesta decidida por la promoción del bienestar psicológico en el trabajo a través del siguiente escrito:

La salud mental de las personas trabajadoras se ha convertido sin duda en uno de los principales focos de interés para empresas y organizaciones. El aumento de la incidencia de los problemas psicológicos en el ámbito laboral, el enorme impacto que estos problemas generan en la productividad, el clima y la seguridad en el trabajo, y la evidencia acerca de la poderosa influencia de las condiciones de trabajo en la salud mental de las personas empleadas han contribuido a poner el bienestar psicológico en el centro de las políticas relacionadas con la gestión de las personas en los centros de trabajo. Por todos estos motivos, y después de más de quince años desarrollando iniciativas en diversas áreas de la promoción de la salud en el trabajo, en Mutua Navarra hemos decidido abordar de manera decidida la salud mental, proponiendo numerosas iniciativas y alentando a las organizaciones a desarrollar planes de bienestar psicológico como apuesta estratégica para los próximos años.

Índice de la Guía Práctica:

1. Por qué Mutua Navarra apuesta decididamente por la promoción del bienestar psicológico en el trabajo

- 1.1. El impacto de los problemas psicológicos en el trabajo
- 1.2. La perspectiva de los riesgos psicosociales
- 1.3. Las ventajas de un enfoque proactivo, de promoción del bienestar psicológico
- 1.4. Marco regulatorio y políticas de referencia

2. El trabajo, riesgo y oportunidad para la salud mental

- 2.1. Concepto de salud mental
- 2.2. De qué depende la salud mental
- 2.3. Una apuesta por la normalización de los problemas psicológicos
- 2.4. El trabajo, riesgo y oportunidad para la salud mental
- 2.5. Principales modelos de referencia para desarrollar planes de mejora de la salud mental en el trabajo

3. Elaboración del plan de mejora del bienestar psicológico en el trabajo. La propuesta de Mutua Navarra

- 3.1. Principios orientadores
- 3.2. Áreas de actuación
- 3.3. Fases de la elaboración del plan

4. Líneas de acción, orientaciones y herramientas

- 4.1. Acciones relacionadas con la observación
- 4.2. Acciones relacionadas con las condiciones de trabajo y los factores organizacionales
- 4.3. Acciones relacionadas con el desarrollo del Liderazgo
- 4.4. Acciones relacionadas con la promoción del bienestar psicológico en el trabajo
- 4.5. Acciones relacionadas con el apoyo a las personas con dificultades y/o con necesidades especiales
- 4.6. Acciones relacionadas con la violencia laboral y con la gestión de conflictos

5. Experiencias de empresas

Continuidad en la apuesta y fomento de las actividades de sensibilización relacionadas con el bienestar psicológico

- Presentación de la Guía Práctica de Salud Mental en Pamplona y Tudela
- Bienestar emocional en la relación con tu equipo
- Resolución de conflictos: visualización y gestión
- Curso para directivos: Promover el bienestar psicológico en un contexto de exigencia; habilidades de comunicación en la relación con tu equipo
- Curso para mandos: Promover el bienestar psicológico en un contexto de exigencia; habilidades de comunicación en la relación con tu equipo
- Detectar y apoyar a las personas de tu equipo con malestar emocional
- Herramientas prácticas de gestión y manejo emocional

Vídeos

En Mutua Navarra trabajamos día a día para ofrecer y facilitar el mejor servicio a todas nuestras personas afiliadas. Es por ello por lo que, con el fin de compartir conocimientos y servicios de Mutua Navarra de una manera más visual y atractiva, se han elaborado y publicado una serie de píldoras audiovisuales. Un conjunto de vídeos que está disponible en nuestro canal de [YouTube](#), [página web](#) y redes sociales:

Serie #ConoceMutuaNavarra

En el año 2024, Mutua Navarra continuó con la serie de vídeos #ConoceMutuaNavarra incorporando dos nuevos. Con los títulos, 'Visita nuestra sede en Tudela' y 'Visita nuestra sede en Alsasua', se desplegaba un contenido audiovisual con el que mostrar y explicar a los espectadores las instalaciones y equipamientos de estos dos centros situados en la geografía de la Comunidad foral.

#ExperienciasMN

Asimismo, en 2024, se publicó el vídeo '#ExperienciasMN: Antonio Bazán, médico rehabilitador'. Un contenido audiovisual que refleja el compromiso de Mutua Navarra por ofrecer los mejores servicios a nuestras personas afiliadas y por convertirnos en un centro de referencia a nivel de formación.

Un vídeo en el que Antonio Bazán, residente de medicina física y rehabilitación, cuenta su experiencia en la casa tras escoger la rotación en Mutua Navarra. Dos meses de formación continua donde conocer más acerca de la patología laboral y donde ha trabajado con fisioterapeutas, traumas, radiólogos, médicos asistenciales... E incluso ha podido conocer la parte más administrativa y de gestión.

'Bien o te cuento' Campaña de Salud Mental en Mutua Navarra

Tras la elaboración de la guía práctica "Promover el bienestar psicológico en el trabajo", diseñada para inspirar a las organizaciones a implementar acciones, programas y recursos enfocados en el cuidado de la salud mental, este 2024, también hemos dado un paso más con la creación de un vídeo analítico e informativo con el que sensibilizar y generar conciencia sobre esta importante temática.

'¿Sabrías detectar un ictus?'

En Mutua Navarra llevamos años colaborando con ADACEN, Asociación de Daño Cerebral de Navarra, con el objetivo de sensibilizar a las personas trabajadoras sobre la detección, prevención y actuación frente al ictus.

Por ello, además, de contar con una actividad de sensibilización en la materia, se ha elaborado y difundido este vídeo, entrevistando a su trabajadora social, con el objetivo de ampliar el conocimiento a través del universo digital.

'Y tú, ¿ya has caído en la tentación azul? XV Aniversario Premio Azul

En 2009 Mutua Navarra lanzó un reto a las empresas basado en dos principios: cambiar la cultura de la empresa hacia la promoción de la salud en el trabajo e integrar la salud en los modelos de gestión empresarial.

Con motivo del XV aniversario del Premio Azul y de seguir promocionando estas buenas prácticas en las empresas, este 2024 se lanzaba un vídeo recopilatorio recogiendo el balance, hasta la fecha, de cómo han ido evolucionando las empresas navarras en este aspecto.

XVI Premio Azul

XVI Premio Azul

El Premio Azul de Mutua Navarra es una convocatoria pionera en España. Su origen se remonta a 2008, (su primera edición en 2009), cuando a la promoción de la salud se le prestaba escasa atención en el ámbito empresarial. Hoy, la situación es muy diferente. La lluvia 'azul' está calando. El trabajo conjunto de empresas, organizaciones, trabajadores y sociedad en general está permitiendo crear en Navarra una verdadera comunidad de empresas saludables.

En este 2024, la residencia Beloso Alto fue reconocida como la "más azul" de Navarra, es decir, como la organización que más y mejor contribuyó durante este año a generar cultura de salud y bienestar en su plantilla.

Así lo decidió el jurado de la 16ª edición del Premio Azul a la Promoción de la Salud en el Trabajo, que convoca Mutua Navarra, en colaboración con el Gobierno de Navarra, la Confederación Empresarial Navarra (CEN), la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE) en Navarra-La Rioja. El acto de entrega de galardones tuvo lugar en el Colegio Oficial de Médicos de Navarra con la asistencia de más 150 personas pertenecientes a empresas y organizaciones de la Comunidad foral.

En el acto, otras cuatro empresas navarras fueron reconocidas con el 'Sello Azul 2024' por su compromiso con la salud laboral y el bienestar de su plantilla en 2024. Estas son: FlexNGate Navarra S.L., Fundación Universidad - Sociedad, Termia Instalaciones de Fontanería S.L. y Grupo Virto (Ultracongelados Virto, S.A.U.).

Inversiones

Inversiones en 2024

En Mutua Navarra día a día mejoramos el entorno en el que operamos y muestra de ello es el total de inversiones que realizamos anualmente.

177.485,10

Equipos para procesos de información

47.532,43

Mobiliario

39.432,74

Aplicaciones informáticas

546.625,86

Maquinaria e instalaciones técnicas

811.076,13€

Invertidos en nuestra comunidad con el fin de mejorar el entorno.

Otros servicios

Servicio de Atención Telefónica

Mutua Navarra cuenta con el Servicio de Atención Telefónica, diseñado para resolver todas las dudas y brindar ayuda de una manera rápida y eficiente a nuestras personas asociadas.

9,16

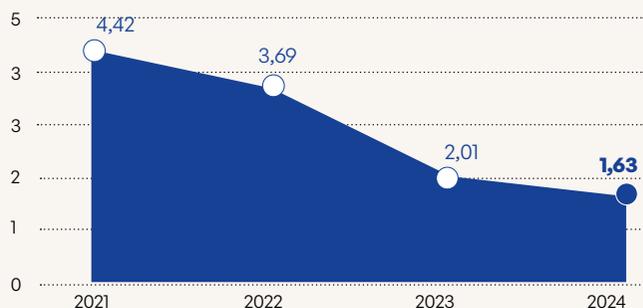
Satisfacción con el servicio de atención telefónica

8.519

Llamadas en el servicio de atención telefónica

Tiempo de respuesta a las solicitudes de pago directo

Damos respuesta a las solicitudes de pago directo en 1,63 días, frente a los 30 días que marca la normativa; dato que mejoramos año a año.



Nuestro éxito

Resultados de las encuestas de satisfacción

SATISFACCIÓN CON NUESTRO SERVICIOS

8,13

Servicio de prestaciones.

8,10

Usuarios de TuMutua empresa.

8,21

Usuarios de TuMutua asesoría.

8,18

Usuarios empresa y asesoría con la Web

SATISFACCIÓN CON NUESTRA PLANTILLA

Personal administrativo	8,4
Servicio de enfermería	8,7
Servicio médico	8,3
Servicio de fisioterapia	8,9

SATISFACCIÓN GENERAL DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

8,11

Empresa

8,01

Trabajador

8,78

Asesoría

Suma Intermutual

Suma Intermutual

Suma Intermutual es una alianza libre y voluntaria con la que Mutua Navarra participa desde el año 2008 con el objetivo de mejorar la atención y servicio a nuestros asociados y asociadas. Forman parte de ella -además de Mutua Navarra- Mutua Montañesa, MAZ, Umivale Activa, Mutua Balear y Egarsat. Todas buscamos lograr sinergias y mayores eficiencias que redunden en ahorros directos al sistema de la Seguridad Social y para innovar desde el conocimiento compartido en aspectos de salud laboral y de gestión.

07

Organización y sistemas

En Mutua Navarra el liderazgo, una organización flexible y la modernización tecnológica son las palancas que fortalecen nuestra capacidad de adaptación, optimizan nuestra eficiencia y nos preparan para afrontar con confianza los retos futuros.

Organización

Contratación pública

Durante el año 2024, Mutua Navarra ha continuado con su trabajo de años anteriores publicando un total de 79 expedientes de licitación, ha formalizado más de 180 contratos y ha puesto en marcha una nueva herramienta de compras y contratación que mejora los procesos y la información de los expedientes.

Como parte de nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua, seguimos avanzando en establecer Sistemas Dinámicos de Adquisición (SDAs) como procedimiento habitual de contratación y herramienta para minimizar el uso de los Contratos Menores. Esta iniciativa ha permitido agilizar y optimizar significativamente los procesos, facilitando la interacción con proveedores y asegurando la transparencia (ya que se le da publicidad y concurrencia a expedientes de importe menor) con el fin último de satisfacer las necesidades de la organización y, en última instancia, de nuestros afiliados y afiliadas.

En resumen, nuestro compromiso con la excelencia en la contratación pública se refleja en el aumento significativo de la actividad, la implementación de prácticas innovadoras y el despliegue de un equipo especializado. Estamos firmemente comprometidos a seguir mejorando y adaptándonos a las necesidades cambiantes del entorno, asegurando así que nuestros procesos de contratación continúen siendo un ejemplo de eficiencia, transparencia y calidad.

Transformación digital

En Mutua Navarra seguimos apostando decididamente por una organización interna que pone el foco en la digitalización como una de las palancas de transformación. En este marco, hemos consolidado, durante el pasado 2024, la figura de los Equipos de Servicios Basados en Tecnología (BST), concebidos para integrarse directamente en los procesos clave de la organización y aportar valor de forma continua.

Estos equipos están formados por especialistas en tecnología, ingenieros de software y expertos en negocio, funcionales claves, lo que les permite abordar los retos desde una perspectiva completa y alineada con la cadena de valor. Asimismo, su misión no se limita a la implementación tecnológica, sino que se extiende a la gestión de la demanda, con un enfoque claro en esa entrega periódica de valor, en mejorar la eficiencia operativa y en enriquecer la experiencia tanto de nuestros usuarios internos como externos.

Gracias a esta estructura, los BST han sido capaces de impulsar iniciativas y operaciones de gran relevancia para la organización, demostrando su capacidad para generar impacto real y sostenible, y para involucrar y colaborar con distintos procesos. Su integración diaria con los equipos de negocio facilita una colaboración transversal más fluida, ágil y eficaz. Muchos de los hitos recogidos a lo largo de los distintos capítulos de esta Memoria Datos han sido posibles gracias a la implementación de esta nueva estructura organizativa.

Esta nueva reorganización integral del área de Transformación Digital, destaca el exhaustivo proceso de análisis previo y enfoque proactivo por el que apuesta Mutua Navarra para reforzar su capacidad de adaptación y eficiencia. Poniendo en valor la figura de los BST como piedra angular en este nuevo modelo que representa un paso decisivo en nuestro camino hacia la aceleración digital.

Reorganización interna para impulsar la transversalidad y la eficiencia organizacional

Con el objetivo de responder de manera más ágil y eficiente a los desafíos actuales, y en línea con la incorporación de nuevos perfiles profesionales, en Mutua Navarra hemos llevado a cabo este 2024 un reajuste en la estructura interna de nuestra organización. Este cambio afecta principalmente a las áreas de Personas y Fidelización (Experiencia del Afiliado y Oficina de Valor), y también, al área Sanitaria con el nuevo sistema de ‘células asistenciales’ mencionado en capítulos anteriores.

La decisión responde a la necesidad de avanzar hacia un modelo organizativo más transversal, que favorezca el trabajo conjunto entre áreas, potencie la innovación y mejore la experiencia integral de nuestras empresas afiliadas. Esta nueva configuración busca optimizar los flujos de trabajo, facilitar la toma de decisiones y alinear los esfuerzos de los distintos equipos con los objetivos estratégicos de la compañía.

Estamos convencidos de que esta evolución organizativa está fortaleciendo nuestras capacidades internas y nos permitirá seguir construyendo una cultura más cohesionada, centrada en las personas y enfocada en la entrega de valor sostenible. Este proceso de transformación es una muestra tangible de la voluntad de Mutua Navarra por evolucionar de forma continua, así como la implicación activa de todos los equipos en la construcción de una organización más ágil, transversal y orientada al futuro.

Integración de la firma digital directamente desde sharepoint, MiMutua

Durante el 2024, Mutua Navarra ha completado con éxito la integración de la firma digital en la plataforma Share Point ‘Mi Mutua’. Una incorporación que permite firmar digitalmente los documentos directamente desde SharePoint, sin necesidad de descargarlos ni acceder a plataformas externas.

Consiste en una funcionalidad que evita los pasos intermedios, el tener que guardar archivos localmente o cambiar de entorno. Y, que, además, ahorra tiempo y recursos, mejorando la eficiencia en las gestiones de la plantilla. También centraliza los documentos en un único lugar y evita generar conflictos de gestión al permitir que una única persona la edite al mismo tiempo.

Asimismo, la firma digital cumple con los estándares normativos y de protección de datos. En definitiva, se trata de un nuevo servicio que ha sido diseñado para facilitar el trabajo diario, mejorar la experiencia de usuario y optimizar los procesos internos de Mutua Navarra.

Nueva herramienta de contrataciones y compras

Este 2024 se ha lanzado la nueva herramienta para la Solicitud de Compras internas a través del SharePoint, ‘Mi Mutua’. Una nueva funcionalidad que sustituye a la anterior, y que constituye un sistema integral para la gestión de solicitudes de compra y contratación, garantizando el cumplimiento de la normativa legal vigente y favoreciendo una óptima utilización de los recursos de la organización. Este sistema permite a los distintos intervinientes en cada expediente conocer en todo momento su estado, desde la fase inicial hasta la formalización y el seguimiento del contrato.

Asimismo, además de facilitar la tramitación completa de los expedientes, la herramienta actúa como base de datos centralizada de la información contractual y como gestor documental, albergando toda la documentación asociada a cada expediente de forma estructurada y accesible.

Un servicio que demuestra la apuesta de Mutua Navarra en la mejora continua de nuestros servicios internos, con el objetivo de facilitar el día a día de nuestra plantilla y crear un entorno de trabajo más ágil y eficiente.

Migración de procesos CRM a Dynamics 365; una gestión basada en datos

Con el objetivo de optimizar la gestión de relaciones con nuestras empresas asociadas, Mutua Navarra ha iniciado este 2024 un proceso de migración de nuestros sistemas CRM hacia un entorno más moderno, eficiente e integrado: Microsoft Dynamics 365, dentro de la Power Platform de Microsoft 365.

Este nuevo espacio está diseñado para centralizar y facilitar la recopilación de datos clave sobre cualificación, oportunidades comerciales e incidencias, permitiendo una visión más clara y estructurada de cada empresa asociada. Gracias a una interfaz intuitiva y amigable, las personas usuarias pueden acceder y gestionar la información de forma ágil, reduciendo tiempos y mejorando la eficiencia operativa.

Este desarrollo representa los primeros pasos hacia una gestión 360º, que nos permitirá conocer en profundidad a cada empresa, anticipar sus necesidades y ofrecerle un servicio más personalizado, proactivo y basado en la evidencia del dato. Con esta transformación digital, reforzamos nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en la atención, sentando las bases para una relación más sólida, transparente y orientada al crecimiento conjunto.

08

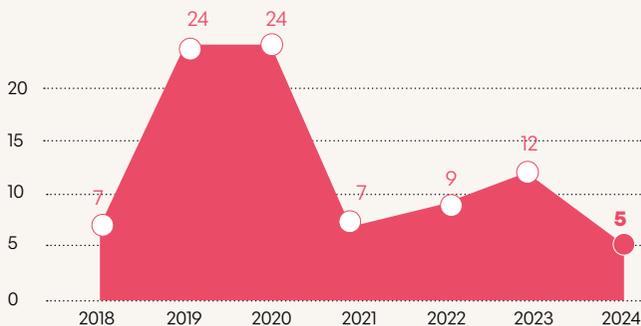
Nuestro potencial humano

El alma de Mutua Navarra son las personas que integran cada una de las áreas y procesos que trabajan con rigor, esfuerzo y dedicación entusiasta. Todas y cada una de ellas contribuyen a la consecución de los objetivos que Mutua Navarra se establece en su Plan Estratégico.

Nuestros profesionales

Crecimiento de la plantilla

Un año más en Mutua Navarra continuamos aumentando la plantilla. Concretamente en 2024 ha habido un crecimiento del 2,63%; o lo que es lo mismo, la incorporación de 5 personas.



Profesionales



La distribución por grupos de edad en la plantilla de Mutua Navarra ofrece una panorámica reveladora de la diversidad generacional dentro de la organización. Con un total de 195 personas trabajadoras, se observa una distribución que abarca desde jóvenes profesionales hasta colaboradores con una vasta experiencia laboral. A continuación, puedes ver el detalle:

Nº DE TRABAJADORES	GRUPOS DE EDAD	2024
	20-29 años	25
	30-39 años	44
	40-49 años	72
	50-59 años	36
	Más de 60 años	18
TOTAL GENERAL		195

Esta distribución demográfica no solo enriquece el tejido organizacional, sino que también refleja el compromiso de Mutua Navarra con la inclusión y el desarrollo profesional a lo largo de toda la vida laboral.

Balance vida personal y profesional

En el marco de su compromiso con el bienestar integral del equipo humano, en Mutua Navarra continuamos promoviendo medidas de conciliación que fortalecen su entorno laboral inclusivo y flexible. Estas iniciativas, diseñadas para promover un equilibrio armonioso entre la vida personal y profesional, reflejan el firme compromiso de la organización con el bienestar de sus profesionales. A continuación, puedes ver el detalle de algunas de las medidas:

- **Asistencia sanitaria propia/familiares de 1er grado**
141 personas han disfrutado del permiso de asistencia sanitaria.
- **Teletrabajo**
73 personas se han acogido al teletrabajo.
- **Adaptaciones de jornada**
21 personas se han acogido a una adaptación de jornada.
- **Reducciones de jornada por guarda legal**
18 personas se han acogido a una reducción de jornada por guarda legal.

Estas medidas no solo contribuyen al bienestar y la satisfacción de las personas trabajadoras, sino que también fortalecen el compromiso de todos.

Apuesta por la formación

Formación

8.070 **41,79**

Horas totales de formación.

Horas por persona de formación.

Para Mutua Navarra la formación es clave para el desarrollo personal y profesional de cada una de las personas de la entidad ya que:

- Brinda a las personas trabajadoras la oportunidad de adquirir y desarrollar habilidades relevantes para su trabajo.
- Aumenta la productividad: la formación ayuda a aumentar la productividad de las personas al proporcionarles las herramientas y los conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera más eficiente.
- Permite la adaptación al cambio: la formación es esencial para ayudar a adaptarse a nuevos desafíos y cambios.

Las áreas de desarrollo impulsadas el pasado 2024 han sido:

- Aplicaciones Microsoft 365; Power BI, Power Automate o ClickDimensions)
- Inteligencia Artificial Generativa: nivel básico y avanzado
- Herramientas de Gestión Emocional. Autogestión emocional y relacional
- Actualización normativa
- Idiomas: inglés
- Sesiones conjuntas de casos clínicos de forma interna y externa
- Participación en mesas especializadas por procesos con otras empresas en la Fundación Industrial Navarra (FIN)
- Ecografía, rayos X y nuevas técnicas médicas en materia de traumatología
- Abordaje psicológico con pacientes
- Formación sobre hábitos alimentarios saludables
- Formación sobre hábitos de salud en materia de trastornos musculoesqueléticos, dolor, posturas, ergonomía y técnicas de autocuidado.

Beneficios sociales

Acciones en 2024

En Mutua Navarra trabajamos desde hace años para crear un entorno de apoyo integral a nuestro equipo y promover un bienestar sostenible. Para ello, nos basamos en cinco pilares que consideramos indispensables: bienestar físico, social, emocional, profesional y financiero. El pasado 2024 continuamos ofreciendo a la plantilla de Mutua Navarra los siguientes beneficios sociales con el objetivo de que su disfrute pueda ayudar a que se sientan mejor:

- Asistencia sanitaria
- Asistencia psicológica
- Acceso al gimnasio
- Asesoramiento jurídico en temas personales
- Cheque guardería
- Formación en inglés
- Obsequio de Navidad
- Paga por 25 años de antigüedad
- Paga de matrimonio
- Préstamos sin interés
- Regalo de Reyes
- Regalo de jubilación
- Seguro de vida

Reunión anual

Encuentro anual

Un año más, todo el equipo de Mutua Navarra se reunió con motivo del encuentro anual, en el que el Juan Manuel Gorostiaga, director gerente, presentó los resultados obtenidos durante el ejercicio anterior, así como las líneas estratégicas para el año siguiente.

La jornada incluyó también actividades grupales orientadas a fortalecer los lazos entre compañeros y compañeras y a reconocer el esfuerzo colectivo que, día a día, consolida a Mutua Navarra como un referente en el sector.

Comisión de Igualdad

Compromiso con la Igualdad

En Mutua Navarra consideramos la igualdad real entre mujeres y hombres como un pilar fundamental y estratégico de nuestra cultura organizativa. Estamos firmemente comprometidos a seguir avanzando en esta dirección en todos los ámbitos de la entidad.

La Comisión de Igualdad es el órgano responsable de poner en marcha iniciativas y desarrollar el I Plan de Igualdad 2020-2024, que ha contemplado 33 medidas distribuidas en 8 áreas de actuación.

Durante 2024, renovamos nuestro compromiso con la igualdad como un objetivo esencial que guía todas nuestras políticas y acciones internas, adoptando una perspectiva transversal e inclusiva que abarca a todas las personas, sin importar su género, identidad u orientación sexual. Además, centramos nuestra atención en la elaboración del II Plan de Igualdad previsto para 2025.

Sello de Empresa Inclusiva

Mutua Navarra ha recibido el sello de Empresa Inclusiva

Mutua Navarra ha recibido este 2024 el Sello de Empresa Inclusiva, que otorgaba la Asociación Síndrome de Down Navarra, tras la incorporación de una nueva compañera al Servicio de Atención a Mutualistas (SAM) en la sede de Landaben.

Un reconocimiento que pone sobre la mesa la apuesta de Mutua Navarra por sumarse a empresas y equipos comprometidos que trabajan por la igualdad desde la diferencia.

Participación en congresos, mesas y foros

Participación de Mutua Navarra

Desde Mutua Navarra consideramos de gran importancia la participación en foros, mesas y congresos ya que se consigue el intercambio de conocimientos y la actualización de nuestros profesionales. Por ello, el pasado 2024 formamos parte de:

- 6º Congreso APD Marketing y Ventas
- II edición del Congreso Estatal de Empresas Saludables
- Barcelona Customer Congress 2024
- CEIN Health 2024: El impacto de la IA en el sector salud en el contexto del nuevo reglamento RD 2024/1689
- Congreso AEETO
- Congreso APD Ventas
- Congreso de Inteligencia Artificial en Enfermería a nivel nacional
- Congreso Nacional SETLA
- Congreso SECMA
- Congreso Sociedad Española de Calidad Asistencial
- Expo Relación Cliente 2024
- Foro Navarra de Seguridad Digital
- Foro: Adaptación al Riesgo de Inundación: Riesgos y Oportunidades para las Empresas y Colaboración Público-Privada
- Inforsalud 2024
- Inscripción XV Observatorio de Actualidad Laboral de Tudela
- Jornada formativa Mutuas: Aplicación Cifras y Datos +
- Jornada Salud Mental en el Trabajo
- OTD Fundación Industrial
- OTDChallenge 2024
- Seminario Web ASNALA. La reforma de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social por el RD-Ley 6/2023
- SUMMIT 'Analiza tus datos': descubre el valor de la gestión y análisis de datos
- VI Congreso Fisis y Dolor
- X Seminario de Actualización de Derecho Laboral y de la Seguridad Social 2024-2025
- XI Congreso Internacional de Salud Digital
- XVIII Jornadas de Valoración Funcional
- XVIII Jornadas de Valoración IBV
- XXII REUNIÓN Foro de Salud Conectada
- Think X Social Navarra
- XXVII Congreso SECMA

Universidades

Acuerdos

La formación, la innovación y el talento son elementos vitales para transformar y modernizar no solo Mutua Navarra sino también la sociedad en la que operamos. Por ello, fomentamos la educación y el conocimiento a través de numerosos acuerdos con universidades y entidades educativas.

Dentro de nuestro Plan Estratégico uno de nuestros principales ejes es la retención y captación del talento. La razón es garantizar los recursos necesarios a futuro para asegurar así la calidad en nuestros servicios.

Actualmente contamos con acuerdos con las siguientes entidades:

- C.P.F.P CENTRO PRIVADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL SANITARIO EN CIENCIAS RADIOLÓGICAS para alumnado de TER, Técnico/a Especialista en Radiología
- FUNDACIÓN UPNA para alumnado relacionado con puestos administrativos
- HOSPITAL MIGUEL SERVET, colaboración por residencia MIR
- HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NAVARRA, colaboración por residencia MIR
- ISPLN, colaboración por residencia MIR
- María Ana Sanz para alumnado relacionado con puestos administrativos
- UNIVERSIDAD DE LLEIDA para alumnado de fisioterapia
- UNIVERSIDAD DE NAVARRA para alumnado de medicina y enfermería
- UNIVERSIDAD DE VALENCIA para alumnado de fisioterapia
- UNIVERSIDAD DE VITORIA para alumnado de fisioterapia
- UPNA para alumnado de enfermería y puestos administrativos

Sostenibilidad

Instalación fotovoltaica

En la azotea de la sede de Landaben se ejecutó la construcción de una estructura metálica con una doble finalidad: la de cubrir y proteger las climatizadoras de aire, y, también, para colocar sobre dicha estructura distintas placas de captación solar. Una serie de placas con las que se ha completado toda la instalación fotovoltaica de la sede, la cual ha permitido incorporar un sistema de autoconsumo energético, en beneficio de la reducción del coste económico del suministro eléctrico.

Mejoras en el sistema de monitorización, control y regulación de la climatización

En nuestra búsqueda constante por optimizar nuestros recursos y promover la eficiencia energética, hemos implementado un sistema de monitorización y control de consumos. Este sistema nos permite supervisar y gestionar de manera eficaz el uso de energía en nuestras instalaciones de Landaben, desde 2023, y de Estella y Alsasua desde 2024.

Ahora podemos monitorizar en tiempo real el consumo de energía en diferentes áreas de nuestras instalaciones, identificar patrones de uso y tomar medidas proactivas para mejorar la eficiencia.

Mejoras en climatizadoras

Durante el año 2024 se han llevado a cabo diversas intervenciones en las unidades climatizadoras ubicadas en la azotea, con el objetivo de optimizar su funcionamiento y rendimiento. Entre las mejoras realizadas destacan el redireccionamiento de los conductos de impulsión y retorno de aire hacia el exterior, la instalación de variadores de frecuencia, así como la incorporación de nuevas compuertas para la toma de aire exterior.

Sustitución del sistema de producción de energía en la planta 1ª de Landaben

Se ha renovado el sistema de producción de energía para el espacio de trabajo y la sala de juntas de la primera planta de la sede de Landaben, mediante la sustitución de la unidad exterior VRV ya obsoleta por dos nuevos equipos de alta eficiencia. Asimismo, se han reemplazado las unidades interiores de climatización en ambos espacios. Esta actuación ha permitido mejorar significativamente el confort térmico, reducir los costes energéticos y disminuir las emisiones de CO₂ al medio ambiente.

Se adjunta la tabla de consumos del año 2024 donde se indican los ahorros en consumos y emisiones:

CONSUMOS DE MUTUA NAVARRA EN 2024

CONSUMO DE ELECTRICIDAD	583.319 kWh
Supone una reducción del 28,17 % respecto al año anterior	
CONSUMO DE AGUA	2.230 m ³
Supone una reducción del 14,39 % respecto al año anterior	
CONSUMO DE GAS	301.427 kWh
Supone una reducción del 32,84% respecto al año anterior	

AUTOCONSUMO GENERADO DE MUTUA NAVARRA EN 2024

AUTOCONSUMO DE ELECTRICIDAD	41.390 kWh
(Desde junio 2024) Supone un ahorro de emisiones de CO ₂ de 19 tn.	

SEDE CENTRAL EN PAMPLONA

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

SEDE EN TUDELA

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

SEDE EN ESTELLA

Calle Navarro Villoslada 2
31200 Estella
T 948 556 452

SEDE EN ALSASUA

Iruñeko Etorbidea 1-3
31800 Alsasua
T 948 564 698

SEDE EN SAN ADRIÁN

Carretera Estella 79
31570 San Adrián
T 948 662 288

SEDE EN BERA

Bidasoa karrika 66
31780 Bera
T 948 19 44 20

www.mutuanavarra.es

