



EXPERIENCIA PRÁCTICA: Integración de la Responsabilidad Social en MUTUALIA



Características de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la SS.

No tienen ánimo de lucro. En caso de existir excedentes (beneficios en el ámbito privado), éstos se devuelven en un 80% a la Seguridad Social (el 20% para a reservas).

La **asociación** de empresas y trabajadores por cuenta propia a las mutuas es **voluntaria**, pudiendo cada empresa o trabajador elegir a qué mutua asociarse (actualmente existen 23), o incluso elegir que dichas contingencias sean cubiertas directamente por la seguridad social.

Están **tuteladas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales**, y sus presupuestos se integran en los presupuestos generales del estado.

Tienen **limitado su campo de actuación** exclusivamente a las actividades previstas por la legislación aplicable. Hasta el año 2006, estas actividades incluían la posibilidad de actuar como Servicio de Prevención Ajeno en sus empresas asociadas.

Las **cuotas** que cobran por sus servicios y las **prestaciones económicas** que han de satisfacer a sus asociados en caso de incapacidad, **están reguladas por la ley.**



CÓMO SURGE MUTUALIA




mutualia



INTRODUCCIÓN

Red de Centros

Ezarpena eta handitzea

Implantación y ampliación



-  Zentro Operatiboak / Centros Operativos
-  Laster Inakitzekoa / Próxima Apertura





MUTUALIA en números

Nº Empresas asociadas:	22.866
Nº Trabajadores protegidos:	306.180 (Pob. Media)
Nº Autónomos:	30.000
Total ingresos:	236.500.000 €
Equipo humano:	650 personas

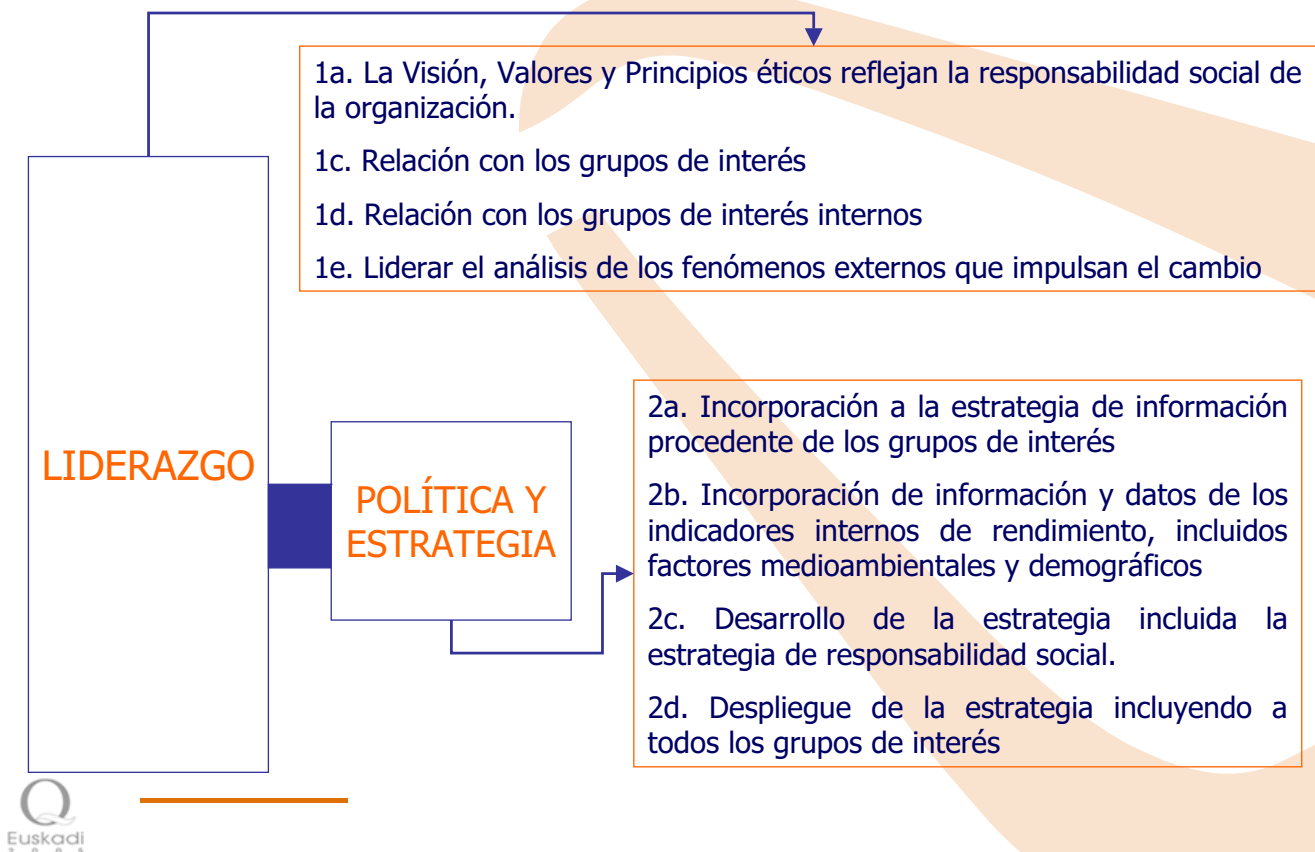


PRINCIPIOS DE CALIDAD TOTAL- EXCELENCIA

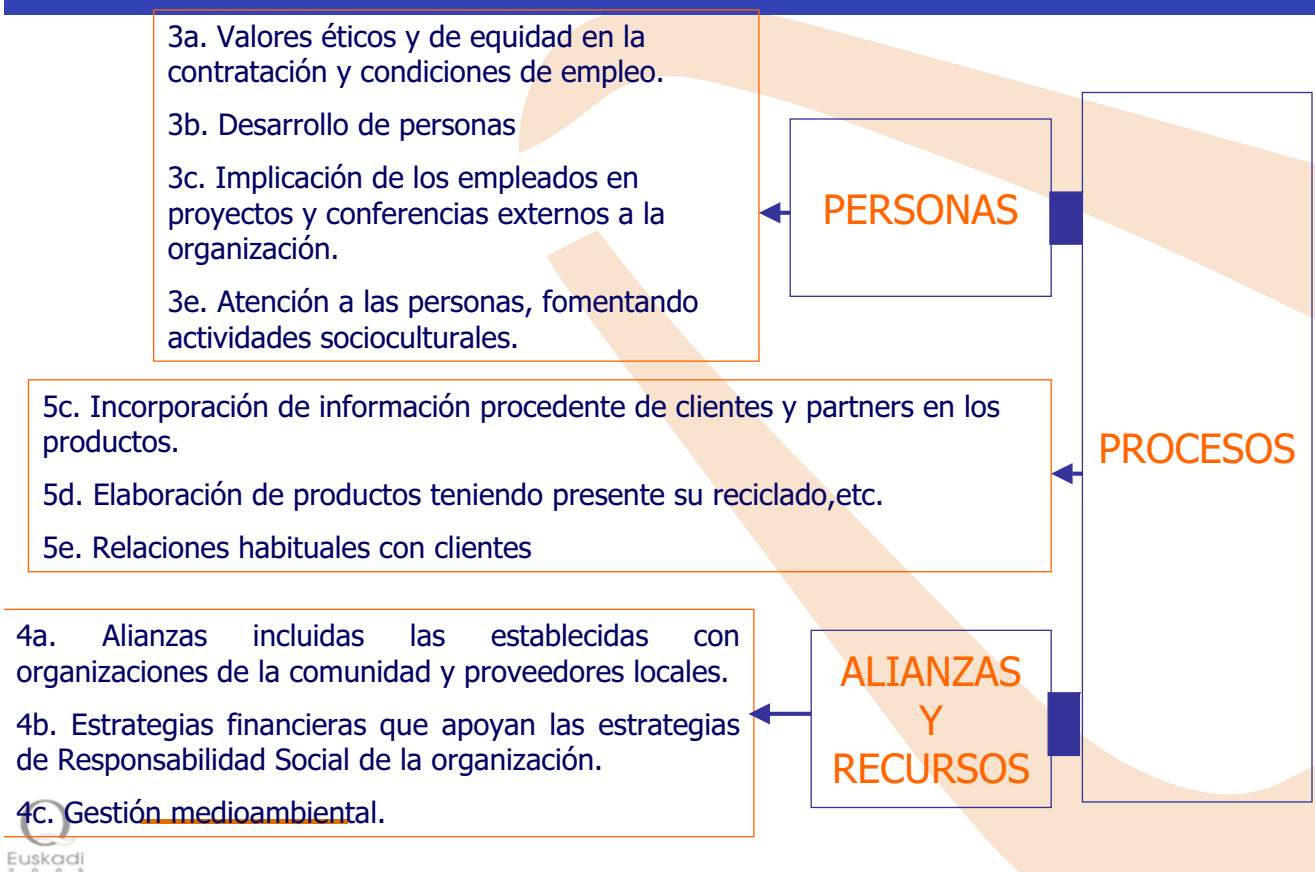




RELACIÓN ENTRE EL MODELO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

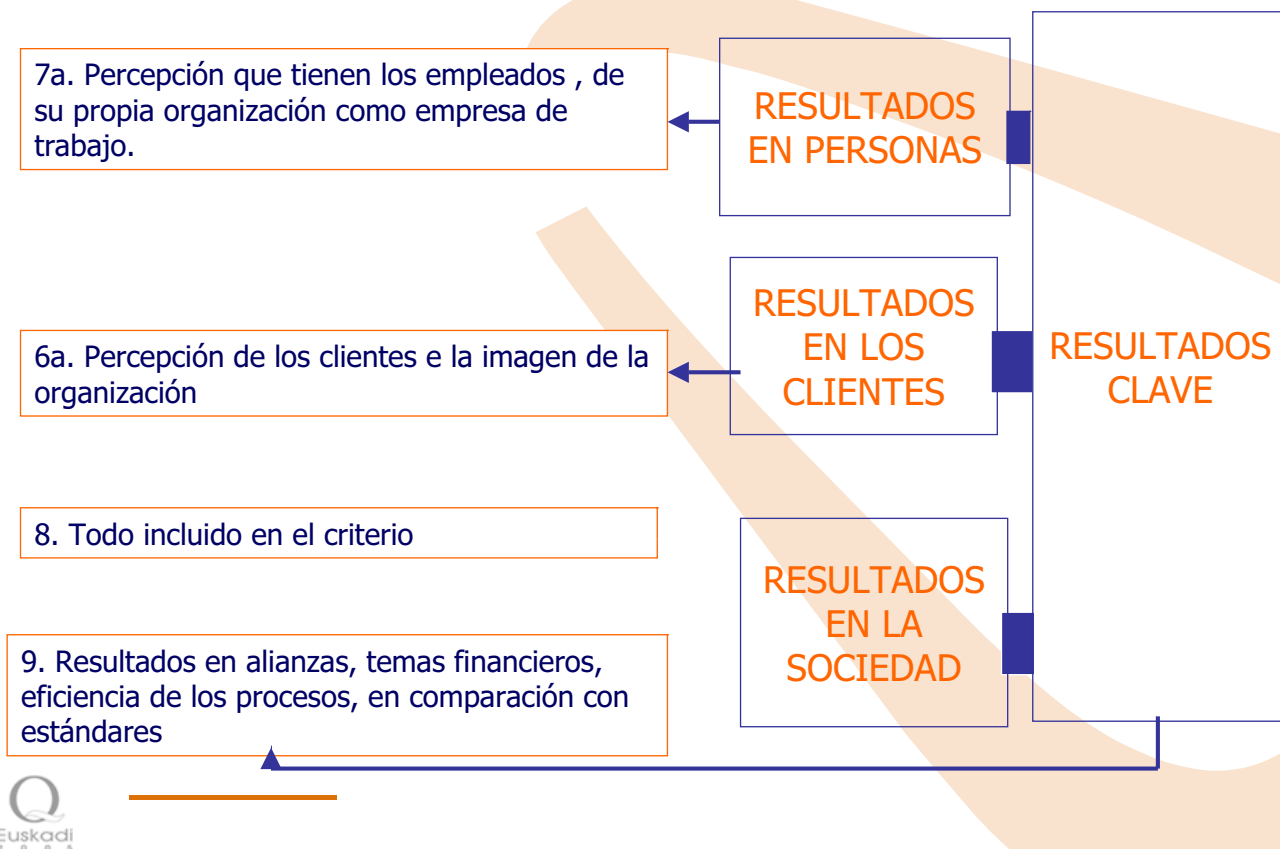


RELACIÓN ENTRE EL MODELO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL





RELACIÓN ENTRE EL MODELO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



HITOS PRINCIPALES

Año 2004: Realización del Plan estratégico 2004-2007 .
Inclusión de la Línea estratégica Compromiso con la Sociedad.

Año 2005 : Realización del primer diagnóstico de situación.
Herramienta SOPRECS

Q de Plata

Año 2006: Realización del Plan estratégico 2006-2008. Establecimiento de indicadores de la línea estratégica Compromiso con la Sociedad

Año 2007: Segundo diagnóstico de Responsabilidad Social.



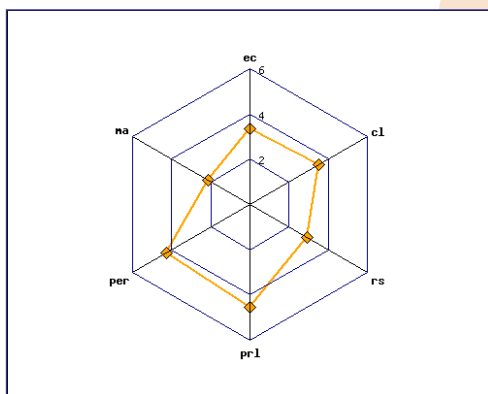
MEDICIÓN DEL GRADO DE AVANCE DE MUTUALIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

UTILIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE SOPRECS DE 7 CUESTIONARIOS

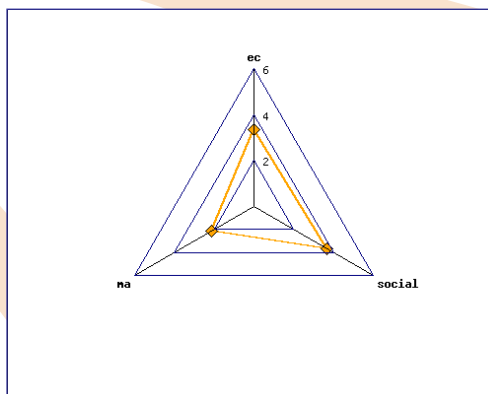
1. Posicionamiento, recogida de evidencias y representación gráfica
2. Comparación gráfica en la triple cuenta de resultados
3. Detección de puntos fuertes y oportunidades de mejora en cada una de las áreas



REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y COMPARACIÓN GRÁFICA EN LA TRIPLE CUENTA DE RESULTADOS



Compromiso Medioambiental	2,1
Relación con la Sociedad	2,9
Prevención de Riesgos Laborales	4,5
Área Económica	3,3
Relación con las personas	4,3
Relación con los clientes	3,5



Impacto Económico	3,3
Impacto Medioambiental	2,1
Impacto Social	3,7





ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO

RESULTADOS CONSECUENCIA DEL PROPIO ENTORNO/SECTOR Y/O ACTIVIDAD DE LA MUTUA.

- % mujeres en plantilla
- Participación en foros, seminarios, charlas..

RESULTADOS TOTALMENTE PLANIFICADOS CONSECUENCIA DE NUESTRA GESTIÓN

- Prevención de Riesgos laborales
- Medioambiente
- Económico



MISIÓN

MUTUALIA, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, es una asociación de empresarios que, sin ánimo de lucro y con responsabilidad mancomunada, colabora en la gestión de :

- las contingencias laborales
- la incapacidad temporal por contingencias comunes

para los empresarios asociados, sus trabajadores dependientes y trabajadores adheridos.

Promociona la cultura de la prevención tanto para sus clientes, como para la Sociedad.

Además realiza aquellas actividades que legalmente le son atribuidas.

Aplica la mejora continua en su sistema de gestión para la obtención de los mejores resultados de la actividad, con los clientes, con las personas y con la Sociedad.





VISIÓN

Ser una mutua de referencia por su orientación al cliente, formada por personas comprometidas, innovadora, que utiliza de forma eficiente los recursos, abierta a la incorporación de otras Mutuas, comprometida con la sociedad y que gestiona basándose en los principios de la Calidad Total.



MISION

..... Promociona la cultura de la prevención tanto para sus clientes, como para la Sociedad...

.... Aplica la mejora continua en su sistema de gestión para la obtención de los mejores resultados de la actividad, con los clientes, con las personas y con la Sociedad

VISIÓN

Ser una mutua de referencia por su orientación al cliente, formada por personas comprometidas, innovadora, que utiliza de forma eficiente los recursos, abierta a la incorporación de otras Mutuas, comprometida con la sociedad y que gestiona basándose en los principios de la Calidad Total.

LINEAS ESTRATÉGICAS

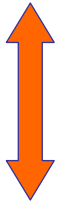
RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL



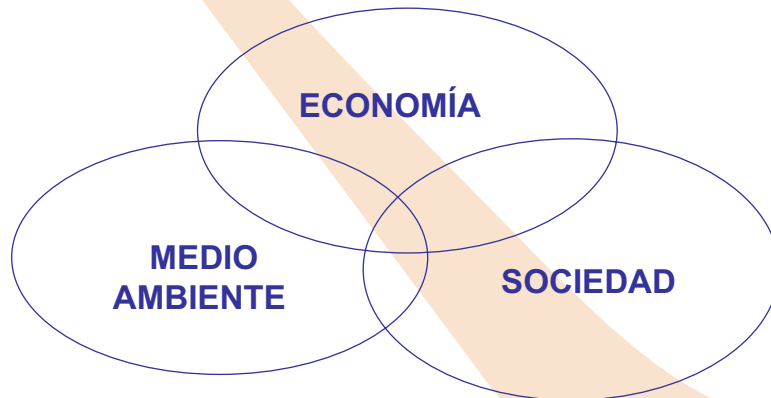
LINEAS ESTRATÉGICAS

LINEAS
ESTRATÉGICAS:

Orientación al Cliente
compromiso con las personas
Eficiencia
Compromiso con la Sociedad
Apertura a la incorporación de otras Mutuas



TRIPLE CUENTA

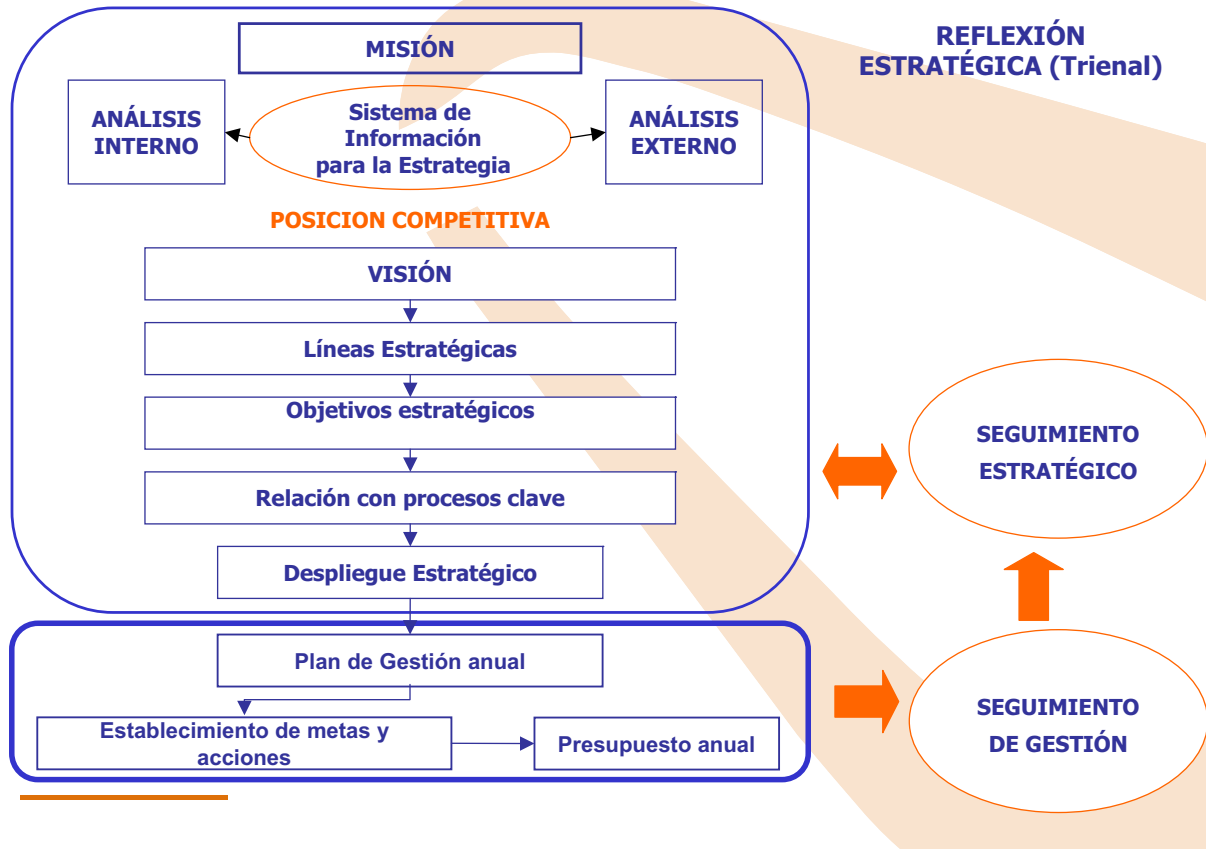


VALORES

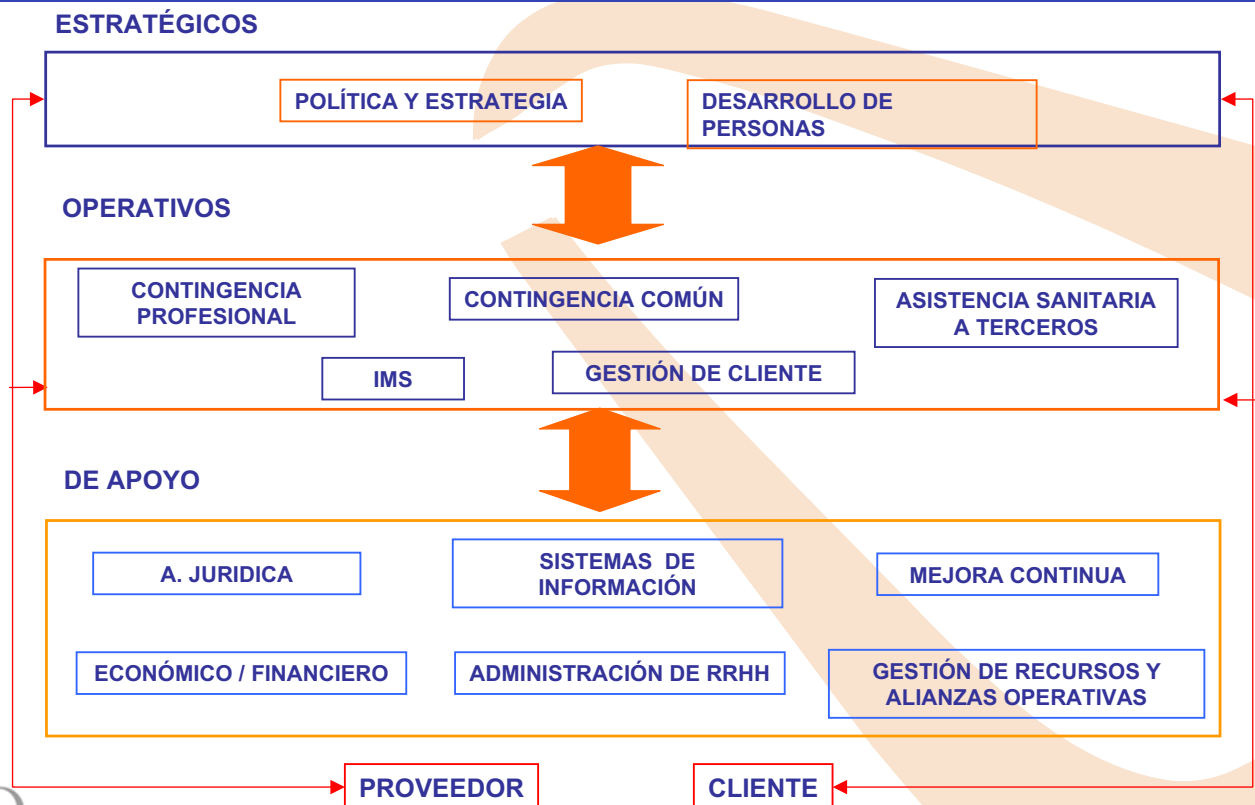
- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Realización de todas las actividades buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas
- **PARTICIPACIÓN:** Gestión contando con las personas de la organización y sus aportaciones
- **LIDERAZGO:** Capacidad de motivar a las personas en la consecución de los objetivos
- **EFICIENCIA :** Optimización de los recursos
- **INNOVACIÓN :** Fomento y gestión del “cambio” mediante la creatividad, para conseguir la mejora continua
- **COMPROMISO ÉTICO:** Comportamiento profesional, responsable, respetuoso y honesto en todas las actuaciones y con el entorno



Proceso de reflexión estratégica



MAPA DE PROCESOS





SEGUIMIENTO DE GESTIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN



ESTRATEGIAS

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- Mejorar la atención/información al cliente
- Acercamiento de servicios
- Implantar nuevos servicios
- Mejorar la capacitación de las personas para la atención a clientes
- Potenciar las señas de identidad corporativa
- Mejorar la calidad técnica de los servicios sanitarios



ESTRATEGIAS

COMPROMISO CON LAS PERSONAS.

- Reforzar las competencias de los líderes
- Establecer un sistema de reconocimiento
- Desplegar los valores en la organización
- Gestionar el conocimiento en apoyo de la P y E
- Establecer sistema de retribución
- Homogeneizar las condiciones laborales
- Implicar a las personas en la gestión teniendo en cuenta sus aportaciones
- Disponer de un sistema de gestión integrado de PRL
- Establecer un sistema de comunicación global
- Mejorar la capacitación de las personas
- Establecer sistemática de selección/promoción



ESTRATEGIAS

EFICIENCIA

- Optimizar la utilización de los recursos/ instalaciones sanitarias
- Optimizar el gasto de IMS
- Optimizar la gestión de la Contingencia Profesional
- Desarrollar un plan de sistemas que permita el desarrollo de la P y E
- Consolidar la política de crecimiento
- Adecuar oferta de servicios para autónomos
- Optimizar la gestión de la Contingencia Común
- Mejorar la rentabilidad del PH
- Establecer un sistema de control de riesgos global de MUTUALIA



ESTRATEGIAS

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Gestionar con criterios de responsabilidad social
- Colaborar y sensibilizar a la sociedad en materias de interés general
- Facilitar la integración en la organización de discapacitados
- Impulsar y facilitar la realización de prácticas en la organización
- Disponer de un sistema de gestión medioambiental acreditado



Despliegue de Estrategias a Planes de acción Orientación al cliente

MEJORAR LA ATENCIÓN/INFORMACIÓN AL CLIENTE	
Acciones	P. Resp.
Implantar un servicio de atención al cliente (telefónico y presencial)	Gestión Cliente
Realización de actos para empresas y colaboradores	
Reconocimiento a clientes (Mutua información, premio J.M. de Alkain empresa mutualista)	
Realización reuniones de área con asesores/ empresas	
Creación de extranet (acceso a información específica clientes)	
Adecuación de la información al cliente en función de área geográfica	



Despliegue de Estrategias a Planes de acción Compromiso con la Sociedad

GESTIONAR CON CRITERIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
Acciones	P. Resp.
Revisar el diagnóstico para establecer planes de mejora	P y E
Participar en foros de Responsabilidad Social	
Realizar nuevo diagnóstico	
COLABORAR Y SENSIBILIZAR A LA SOCIEDAD EN MATERIAS DE INTERÉS GENERAL	
Acciones	P. Resp.
Realización de jornadas/ actividades de interés para la sociedad.	P y E
Fomentar el desarrollo de actividades y acuerdos con proveedores de comercio justo	
Colaboración con asociaciones, fundaciones y ONG (colaboración directa y a través del fomento de actividades entre las personas de la organización)	
Reconocimiento premio J.M. de Alkain	



Despliegue de Estrategias a Planes de acción Compromiso con la Sociedad

FACILITAR LA INTEGRACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE DISCAPACITADOS	
Acciones	P. Resp.
Reservar plazas para discapacitados en las selecciones de MUTUALIA	RR.HH
Identificar posibles empresas proveedoras con personal discapacitado y realizar acuerdos	
IMPULSAR Y FACILITAR LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS EN LA ORGANIZACIÓN	
Acciones	P. Resp.
Analizar contratos colaboración vigentes con centros formativos e incorporar nuevos.	RR.HH
Mejorar la programación de prácticas	
DISPONER DE UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ACREDITADO	
Acciones	P. Resp.
Identificación de aspectos medioambientales y evaluación de impacto ambiental	Mejora Continua
Definición de política medioambiental y objetivos	
Implantación del sistema	
Obtener certificación	



Despliegue de Estrategias a Planes de acción Eficiencia

ESTABLECER UN SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS GLOBAL DE MUTUALIA

Acciones	P. Resp.
Definir sistema de control de riesgos.	P y E
Implantación a través del seguimiento de gestión y auditorías	
Realización de estudios del sector y búsqueda de buenas prácticas	
Realización de autoevaluación al sistema de gestión	



Despliegue de Estrategias a Planes de acción Compromiso con las personas

DISPONER DE UN SISTEMA INTEGRADO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Acciones	P. Resp.
Diseño, difusión e implantación del plan de prevención	Desarrollo de personas
ESTABLECER UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN GLOBAL	
Acciones	P. Resp.
Actualizar el plan de comunicación macro-micro	Desarrollo de personas
Realización de revista interna cuatrimestral	
Comunicación del plan estratégico	P y E
Creación del portal del empleado	Desarrollo de personas



Despliegue de Estrategias a Planes de acción

Compromiso con las personas

ESTABLECER UN SISTEMA DE RECONOCIMIENTO	
Acciones	P. Resp.
Definir e implantar sistema reconocimiento	Desarrollo de personas
DESPLEGAR LOS VALORES EN LA ORGANIZACIÓN	
Acciones	P. Resp.
Identificar mecanismos de despliegue y su implantación	Desarrollo de personas
IMPLICAR A LAS PERSONAS EN LA GESTIÓN TENIENDO EN CUENTA SUS APORTACIONES	
Acciones	P. Resp.
Actualizar sistemática equipo de sugerencias	Desarrollo de personas
Fomentar la creación de equipos de mejora y aumentar el nº de personas que participan en nuevos proyectos.	



Ejemplos acciones realizadas

Compromiso con las personas

DESARROLLO DE LOS VALORES EN MUTUALIA

VALORES	DEFINICIÓN	CÓMO SE DESARROLLAN EN MUTUALIA
LIDERAZGO	Capacidad de motivar a las personas en la consecución de objetivos	Gestión de los Procesos Reuniones de Comunicación, Participación en equipos de mejora
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Realización de todas las actividades buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.	Desarrollo de actividad diaria Medición de la satisfacción de los clientes
PARTICIPACIÓN	Gestión contando con las personas y sus aportaciones.	Trabajo en equipo Comunicación Sugerencias



Ejemplos acciones realizadas

Compromiso con las personas

DESARROLLO DE LOS VALORES EN MUTUALIA

VALORES	DEFINICIÓN	CÓMO SE DESARROLLAN EN MUTUALIA
EFICIENCIA	Optimización de los recursos	Gestión de los Procesos
COMPROMISO ÉTICO	Comportamiento profesional, responsable, respetuosos y honesto en todas las actuaciones y con el entorno.	Desarrollo de actividad diaria. Implantación Código de conducta
INNOVACIÓN	Fomento y gestión del “cambio” mediante la creatividad, para conseguir la mejora continua	Gestión de Procesos Equipos de Mejora Sugerencias



COMPROMISO ÉTICO

CÓDIGO DE CONDUCTA

PERSONAS

- Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades
- Derecho a la intimidad
- Seguridad y Salud en el trabajo
- Selección y evaluación
- Políticas de formación
- Políticas de información

CLIENTES

- Calidad de servicio
- Confidencialidad

PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES

COMPETIDORES



CÓDIGO DE CONDUCTA

CONTENIDO

LOS PROFESIONALES DE MUTUALIA	EL ENTORNO DE MUTUALIA
Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades	CLIENTES
Derecho a la intimidad	Calidad de servicios y productos
Seguridad y salud en el trabajo	Confidencialidad
Selección y evaluación	Redacción de contratos sencilla y clara
Políticas de formación	PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES
Políticas de información	Política de elección
Obsequios y Regalos	Confidencialidad de la información
Defensa de intereses	COMPETIDORES
Recursos y medios de la empresa	Competencia leal
Información reservada y confidencial	Información e terceros
Actividades externas	Defensa de la Competencia
	SOCIEDAD
	Autoridades, organismos reguladores y Administración
	Información veraz y adecuada
	Defensa del Medioambiente y Acción Social



Ejemplos acciones realizadas

Compromiso con la Sociedad

Herramienta para la Evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial - Microsoft Internet Explorer proporcionado por MUTUALIA

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Abre Búsqueda Favoritos

Dirección http://bvctecnologias.com/soprecs2/usuarios/cuestiones.php

Página inicial Ficha de cliente Cuestionarios Gráficos Informes Plan de Mejora Plan de Actuación Indicadores

Enero 07 6/19

6. ¿Garantiza la organización la imparcialidad en la contratación en relación a la contratación de personas discapacitadas?

La organización no contrata nunca personas discapacitadas por política interna. ■

La organización de menos de 50 personas ha contratado, esporádicamente, alguna persona discapacitada. La organización de más de 50 personas, tiene contratadas algunas personas discapacitadas, pero no alcanza los porcentajes marcados por la Ley. ■

La organización de menos de 50 personas ha desarrollado acciones positivas de cara a incrementar la contratación de personas discapacitadas en la organización. La organización con 50 personas trabajadoras o más, reserva un 2% de sus puestos de trabajo a la contratación de personas discapacitadas o cumple las medidas alternativas a la obligación de contratar personas discapacitadas. ■

La organización de menos de 50 personas se ha marcado objetivos de cara a incrementar la contratación de personas discapacitadas, que revisa periódicamente. La organización con más de 50 personas ha establecido acciones positivas de cara a incrementar la contratación de personas discapacitadas y superar los porcentajes mínimos exigidos por la Ley. ■

La organización de menos de 50 personas reserva al menos un 2% de sus puestos de trabajo a la contratación de personas discapacitadas. La organización con más de 50 personas, además de superar los porcentajes mínimos exigidos por la Ley, revisa y mejora las acciones establecidas para el incremento de los porcentajes. ■

<< Anterior Siguiente >> X Salir

Inhabilitar Indicaciones Evidencias





Ejemplos acciones realizadas Compromiso con la Sociedad

FACILITAR LA INTEGRACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE DISCAPACITADOS	
Acciones planificadas	Acciones realizadas
Reservar plazas para discapacitados en las selecciones de MUTUALIA	En la última convocatoria realizada se han reservado 2 plazas para personas discapacitadas.
Identificar posibles empresas proveedoras con personal discapacitado y realizar acuerdos	
IMPULSAR Y FACILITAR LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS EN LA ORGANIZACIÓN	
Acciones planificadas	Acciones realizadas
Analizar contratos colaboración vigentes con centros formativos e incorporar nuevos.	Se han establecido concierto con 10 centros educativos y con un total de 19 personas en prácticas.
Mejorar la programación de prácticas	



Ejemplos acciones realizadas Compromiso con la Sociedad

DISPONER DE UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ACREDITADO	
Acciones planificadas	Acciones realizadas
Identificación de aspectos medioambientales y evaluación de impacto ambiental	-Plan de gestión de residuos sanitarios acreditado por Dpto. Sanidad. -Reciclaje de papel , pilas y tóner -Realización de campañas de consumo responsable de agua, luz, papel..etc
Definición de política medioambiental y objetivos	
Implantación del sistema	
Obtener certificación	



Algunos indicadores

- Horas destinadas a formación
- Importe gastos formación
- % personal fijo
- % mujeres en la organización
- N° trabajadores con discapacidad en la plantilla
- N° personal en prácticas
- Reciclaje residuos
- Aportaciones a asociaciones, fundaciones y ONG
- N° jornadas/ charlas de divulgación realizadas



CONCLUSIONES

- ❖ NO ES UN SISTEMA DE GESTIÓN
- ❖ LAS ACCIONES DE RSE HAN DE INTEGRARSE EN LAS ESTRATEGIAS Y PLANES DE GESTIÓN
- ❖ CADA ORGANIZACIÓN DEBE ADECUAR SUS ACCIONES E INDICADORES EN CUANTO A RESPONSABILIDAD SOCIAL. NO HAY ESTÁNDARES.