Informe de Gestión y
Memoria de Sostenibilidad 2021

Mutua Universal

ÍNDICE

01

Carta del Presidente
pág. 4

02

2021 en resumen
pág. 8

03

Carta del Director Gerente
pág. 12

04

Plan Estratégico 21-24:
"La Mutua de las personas. Colaboramos innovando"
pág. 16

05

Nuestra actuación en 2021

Asistencia sanitaria personalizada
pág. 22

Acciones de prevención
pág. 42

Tecnología al servicio de las personas
pág. 52

Organización y Buen Gobierno
pág. 64

Sostenibilidad: "Actuando en el presente, pensando en el futuro"
pág. 86

Informe de gestión
pág. 100

Carta del Presidente

JUAN ECHEVARRÍA PUIG
Presidente de Mutua Universal

Inicio esta carta correspondiente al ejercicio 2021 con la sensación, creo que compartida, de que el periodo de dos años, entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2021, ha sido un todo.

En el transcurrir desde que el 31 de enero de 2020 se detectara el primer caso de coronavirus en España hasta que el 29 de noviembre de 2021 se manifestara la variante ómicron, antesala de la sexta ola del virus –que registró un número de contagios en máximos históricos–, hemos aprendido, en menor o mayor medida, a convivir con una pandemia global a la que, de momento, no se le adivina fin.

La que creíamos excepcionalidad pandémica de 2020 se propagó a 2021, año que en nuestro país también ha deparado hechos relevantes que merecen mención. La borrasca Filomena, que colapsó Madrid y media España; la prórroga de los ERTE derivados de la COVID-19; el inicio de la vacunación masiva para hacer frente al virus; elecciones casi aplazadas en Cataluña y anticipadas en la Comunidad de Madrid; la dimisión del ministro de Sanidad para encabezar una lista en las elecciones catalanas; la salida del vicepresidente del Gobierno para concurrir a los comicios madrileños, y su posterior dimisión; el esperado último día del estado de alarma; la no obligación del uso de mascarillas o la erupción del volcán Cumbre Vieja en la isla de La Palma. Todo con el virus omnipresente.

Económicamente el ejercicio 2021 arrancó con un elevado grado de incertidumbre debido a la envergadura del impacto de la pandemia. Tras la ansiada reactivación de la actividad en la mayoría de las economías avanzadas a partir del segundo semestre del año se produjeron desajustes entre la oferta y la demanda, disrupciones en los suministros, escasez de componentes o un aumento gradual de presiones sobre los precios que ha persistido durante toda la segunda mitad del curso.

En este contexto tan cambiante y convulso, de un constante intento de recuperación económica y de una sempiterna pandemia, las previsiones se atisban cada vez más confusas y cortoplacistas.

Con un PIB del 5,1% a cierre de 2021, España parecía que empezaba a recuperarse tras ser la economía de la zona euro con mayor caída el año precedente (-11%). Pero a fecha de publicación de esta memoria, las proyecciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) plantean recortes drásticos en sus previsiones para las diferentes economías del planeta debido a la guerra desatada en Ucrania en febrero de 2022 tras la invasión rusa. El conflicto ha desbaratado las previsiones planteadas apenas tres meses antes. En el caso de España, el organismo internacional marca una reducción del crecimiento, desaceleración que plasma en un PIB del 4,8% para 2022 y del 3,3% para 2023. El Banco de España va un poco más allá, y proyecta un PIB del 4,1% a cierre de 2022 y del 2,8% en 2023.

En cuanto a la inflación, se espera que la economía española se mantenga en niveles elevados durante los

“Las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, reflejo de la sociedad a la que prestamos servicio, nunca hemos dejado de colaborar codo con codo con la Administración, aportando cuantos recursos personales y materiales se nos han requerido.”

“Mi reconocimiento a todos los profesionales que día a día hacen de Mutua Universal una organización ágil y moderna, capaz de gestionar de manera eficaz y eficiente, cualesquiera que sean las circunstancias, las coberturas asistenciales y de prestaciones que legalmente se nos atribuyen y que en la actualidad van mucho más allá del accidente de trabajo.”

próximos años, lo que puede ejercer un efecto negativo sobre la recuperación económica por cuanto merma la capacidad de compra de los hogares y comprime los resultados de las empresas. Según los últimos cálculos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la inflación media en España en 2022 alcanzará el 8,1%.

En lo que a la Seguridad Social se refiere, organismo del que dependemos y al que rendimos cuentas, tan exigida todavía por las consecuencias de la crisis sanitaria –aunque sin que sirva de pretexto–, vive desde hace ya demasiado tiempo con una deuda disparada que está a punto de superar la insólita cifra de 100.000 millones de euros, un umbral impensable hace años. A cierre de 2016 la deuda era de algo más de 17.000 millones, después de muchos años en niveles muy similares.

Y en medio de este escenario, las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, reflejo de la sociedad a la que prestamos servicio, nunca hemos dejado de colaborar, codo con codo con la Administración, aportando cuantos recursos personales y materiales se nos han requerido. Gestionando con eficacia y rigurosidad las diferentes asignaciones que se nos han ido añadiendo (como las prestaciones económicas en concepto de incapacidad temporal por COVID o las prestaciones extraordinarias para personas trabajadoras autónomas afectadas por la pandemia o las prestaciones derivadas de la erupción del volcán Cumbre Vieja en la isla de La Palma), sin desatender ni un ápice nuestra labor al cuidado de las personas trabajadoras en el ámbito asistencial, de prevención y de gestión.

Desde la responsabilidad que supone proteger las contingencias profesionales a 17,5 millones de personas trabajadoras a cierre de 2021, lo que representa una cuota de afiliación en esta contingencia en torno al 97% respecto al total del Sistema, según datos recogidos por la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), el mutualismo en su conjunto demuestra su evidente contribución a la recuperación económica y a la sostenibilidad del Sistema desde la colaboración público-privada.

Mutua Universal, ámbito de nuestras responsabilidades, ha obtenido en 2021 un resultado a distribuir de 24,5 millones de euros. Los ingresos por cotizaciones se han incrementado un 8,39% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente gracias a la recuperación de la actividad económica, después del obligado parón por la pandemia. También, en gran media, por la publicación de la nueva orden de cotización a la Seguridad Social para el ejercicio 2021 que, con efectos 1 de septiembre, estableció nuevos coeficientes para la determinación de la fracción de cuota a percibir por las mutuas para la financiación de las funciones y actividades atribuidas para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes. Medida ésta que las mutuas veníamos reclamando desde hacía años.

Desde aquí mi agradecimiento a todas las empresas asociadas a nuestra entidad, 157.115 en 2021 y a todas las personas trabajadoras afiliadas, 1.581.861, por su confianza y lealtad.

Mi reconocimiento también a todos los profesionales que día a día hacen de Mutua Universal una organización ágil y moderna, capaz de gestionar de manera eficaz y eficiente, cualesquiera que sean las circunstancias, las coberturas asistenciales y de prestaciones que legalmente se nos atribuyen y que en la actualidad van mucho más allá del accidente de trabajo. Al Director Gerente por su visión estratégica. A la Junta Directiva, la Comisión de Control y Seguimiento, la Comisión de Prestaciones Especiales y el Comité de Auditoria y Cumplimiento por su indispensable labor. Al Presidente y Director Gerente de AMAT. Y evidentemente, a la Administración Pública con la que tan activa y estrechamente colaboramos, D. Diego Rodríguez Tornos, Subdirector General de Entidades colaboradoras de la Seguridad Social, D. Borja Suárez, Director General de Ordenación de la Seguridad Social y D. Israel Arroyo, Secretario de Estado de la Seguridad Social y Pensiones.

JUAN ECHEVARRÍA PUIG

2021 en resumen

Nuestra esencia

Propósito
Ser socialmente responsables y contribuir a la sostenibilidad del estado del bienestar.

Misión
Velar por la salud y el bienestar de nuestras empresas mutualistas, gestionando los servicios y las prestaciones con rigurosidad y excelencia, comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad del sistema.

Visión
Ser excelentes basándonos en nuestras personas, la innovación y la orientación a mutualistas.

Valores
- Calidad
- Profesionalidad
- Eficiencia
- Integridad

El propósito, misión, visión y valores de la Entidad han guiado en 2021 la elaboración del Plan Estratégico 21-24, que define las principales líneas de actuación de Mutua Universal en los próximos cuatro años.

Principales indicadores de actividad

AFILIACIÓN

1.581.861
personas trabajadoras protegidas y adheridas

1.300.162
por cuenta ajena

+ 281.699
por cuenta propia

157.115
empresas asociadas

CUIDADO DE LA SALUD

Red asistencial

133
centros de trabajo

2
áreas de control hospitalario (ACH)

2
centros hospitalarios intermutuales

Mejora continua

5,4 M€
inversión en centros propios

Principales actuaciones

- Finalización de las obras del nuevo centro asistencial de Málaga.
- Traslado al nuevo centro asistencial de El Vendrell (Tarragona).
- Reforma integral del nuevo centro en Cáceres.
- Inicio de las obras de un nuevo centro en Vitoria-Gasteiz.

Asistencia sanitaria excelente

Atención presencial

1.316.524
visitas

413.241
sesiones de rehabilitación

5.665
ingresos hospitalarios

Clínica Online

15.107
consultas

Valoración de los pacientes

7,75
puntos sobre 10

EQUIPO HUMANO

1.910
personas trabajadoras

66,75%
mujeres

+ 33,25%
hombres

Programas de formación

578
cursos

13.909
participantes

86.293
horas

91%
horas de formación a distancia

8,9
satisfacción y eficacia (sobre 10)

SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

1.293 M€
Ingresos por cotizaciones sociales

411,98 M€
Patrimonio neto

24,48 M€
Resultado del ejercicio a distribuir

Carta del Director Gerente

JUAN GÜELL UBILLOS
Director Gerente de Mutua Universal

Si por algo va a ser recordado el año 2021, en el contexto de crisis sanitaria y económica en el que estamos sumidos desde la eclosión de la COVID-19, es por ser el año del inicio de la vacunación masiva contra el virus. Aquel lejano en el tiempo –pero muy cercano en la memoria– día 27 de diciembre de 2020, cuando se suministró la primera dosis de la vacuna en nuestro país, dio paso a partir de enero de 2021 a la vacunación masiva en centros especialmente habilitados a tal efecto, labor a la que las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social aportamos tantos recursos profesionales y de gestión como se nos requirieron desde la Administración pública.

Tras una crisis sanitaria y económica históricas, tanto por su intensidad y concentración en un corto periodo de tiempo como por su globalidad y dureza en cuanto a vidas perdidas, la ansiada vacunación masiva representó la esperanza hacia una recuperación que se atisba larga y con muchos altibajos.

Gran parte de los esfuerzos de todos los sectores se han centrado en ese intento de vuelta a la deseada "normalidad" en el que estamos imbuidos desde que el coronavirus asaltó nuestras vidas. De recuperación, tanto psicológica como social y económica, de un mundo que sigue su curso, no exento de sobresaltos debidos a otras causas: desde catástrofes naturales, como la borrasca Filomena y la erupción del volcán Cumbre Vieja en la isla de La Palma, hasta la aparición de nuevas mutaciones del virus.

España ha conseguido dejar atrás los peores momentos de la pandemia después de una gran inversión en medios sanitarios y en ayudas sociales, lo que ha dejado unas pérdidas cuantiosas que habrá que recuperar en los próximos años. Quien sabe si en la próxima década.

Desde el punto de vista económico, las perspectivas de recuperación se antojan complicadas, tanto en términos de consumo como de inversión, debido al rebote de actividad tras los severos confinamientos y consiguientes parones laborales, a los desajustes entre la oferta y la demanda o a los problemas mundiales de suministro, entre otros aspectos destacados.

Durante el transcurso de 2021 las principales economías del mundo han ido cambiado radicalmente sus pronósticos. Las revisiones han sido constantes. En el caso de España, a cierre de año la economía creció un 5,1%, la tasa más elevada desde el año 2000, pero una cifra inferior al 6,5% que anticipaba el Gobierno y lejana al 9,8% (contando los fondos del Plan de Recuperación Europeo) que llegó a dibujar en los Presupuestos Generales del Estado de 2021. Con todo, el crecimiento a cierre de 2021 se ha situado a un nivel similar que en la zona euro (5,3%), tras ser en 2020 de las economías con mayor caída (-11%).

En cuanto al mercado laboral, tan castigado por la crisis ocasionada por la pandemia, en 2021 se contabilizaron 840.700 personas trabajadoras más que en 2020, según la Encuesta de Población Activa, lo que supone el mayor volumen de creación de empleo desde 2005. El número de personas ocupadas se situó en 20.184.900 a final del año, el nivel más alto desde 2008. Y el desempleo se redujo en 615.900 personas, situando la tasa de paro en el 13,3%, el nivel más bajo desde 2008.

"En un contexto de incertidumbre y volatilidad, solo podemos catalogar el ejercicio de Mutua Universal en 2021 como positivo. Hemos sido capaces de adaptarnos a todas las circunstancias que se nos han presentado sin perder el rumbo ni la vocación de servicio."

“En la era de la digitalización, la clave reside en la capacidad de entender las posibilidades que nos brinda la tecnología y que, en nuestro caso, nos permite seguir contribuyendo al bienestar de nuestra población protegida, a la competitividad de las empresas y, consustancialmente, a la sostenibilidad del sistema de colaboración público-privado con la Seguridad Social.”

En ese contexto de incertidumbre y volatilidad, el ejercicio de Mutua Universal en 2021 solo podemos catalogarlo como positivo. Hemos sido capaces de adaptarnos a todas las circunstancias que se nos han presentado sin perder el rumbo ni la vocación de servicio.

Los números respaldan esta situación en tanto que el crecimiento de la Entidad ha sido excelente, alcanzando registros históricos en los indicadores más relevantes: los ingresos por cotizaciones sociales ascendieron a 1.293 millones de euros, lo que representa un incremento de la recaudación del 8,39% ; las personas trabajadoras protegidas y adheridas aumentaron un 6,7% hasta las 1.581.861; y las empresas asociadas suman 157.115 a cierre de año, un 2,8% más que en el curso precedente. Asimismo, el resultado del ejercicio a distribuir también recupera niveles previos a la pandemia, llegando a los 24,5 millones de euros.

Con este respaldo y con el afán de vuelta a la normalidad, hemos regresado a nuestra disciplina de ir definiendo un Plan Estratégico cada cuatro años. Así lo hicimos también en 2021, pero con un planteamiento más ambicioso si cabe, conscientes de que nos encontramos en los albores de una década que muy posiblemente esté llamada a tener trascendencia histórica por los notables hitos y cambios que alumbra.

Bajo el lema “La Mutua de las personas. Colaboramos innovando”, el nuevo plan, descrito con todo detalle en las siguientes páginas de esta memoria, se centra en la sostenibilidad y la digitalización de la salud con foco en la humanización, situando al paciente en el epicentro de nuestro modelo.

Así lo atestigua nuestra firme apuesta por la telemedicina, campo en el que venimos trabajando desde hace más de 20 años, y uno de los ejes principales del modelo asistencial de la Entidad junto con la atención presencial en nuestros 133 centros de trabajo.

Además de la constante inversión en ampliación y mejora de nuestra red asistencial, que en 2021 ha sido de 5,4 millones de euros, Mutua Universal es capaz de realizar más de 15.000 visitas anuales a distancia, garantizando el acceso a la telemedicina a todas nuestras personas trabajadoras protegidas y empresas adheridas desde cualquiera de los sistemas de conexión de los que disponemos: la conexión entre nuestros centros asistenciales propios; la conexión entre centros de la Entidad y otros centros sanitarios; y la conexión directa entre los dispositivos móviles de paciente y especialista, sin necesidad de desplazamiento a un centro asistencial.

Porque en Mutua Universal entendemos que la innovación trata, al fin y al cabo, de personas. En la era de la digitalización, la clave no reside tanto en la tecnología *per se*, como en la capacidad de entender las posibilidades que nos brinda y que, en nuestro caso, nos permite seguir contribuyendo, de manera más eficaz y eficiente, al bienestar de nuestra población protegida, a la competitividad de las empresas y, consustancialmente, a la sostenibilidad del sistema de colaboración público-privado con la Seguridad Social.

Poner a disposición de nuestras personas trabajadoras adheridas y empresas asociadas los recursos y servicios que garanticen una atención lo más personalizada y ágil posible en cualquier circunstancia no sería posible sin el excelente grupo de profesionales que conforman esta Entidad. Gracias a todos los trabajadores y trabajadoras de Mutua Universal por vuestro esfuerzo, compromiso y profesionalidad. Más si cabe en estos tiempos tan complicados que nos ha tocado vivir y en los que casi os habéis multiplicado para atender a todos los pacientes, gestionar todas las prestaciones y apoyar a todas las empresas asociadas que lo han podido requerir. Mi más sincero agradecimiento.

Mi recuerdo íntimo también, aprovechando la oportunidad que me brinda esta carta, al Doctor Javier Romero, director de Servicios Asistenciales de la Mutua, que falleció este año dejando un enorme vacío entre todos los que le conocimos, trabajamos y compartimos momentos con él. Descanse en paz.

Especial mención también para la Junta Directiva de la Entidad, encabezada por su Presidente. Nada de lo relatado en esta memoria hubiese sido posible sin su apoyo.

Todos conformamos este proyecto común, Mutua Universal, que sigue avanzando con una ilusión y visión de futuro intactas, preparado para los retos que vendrán.

A todos, muchas gracias.

JUAN GÜELL UBILLOS

Plan Estratégico

Mutua Universal ha lanzado en 2021 su nuevo Plan Estratégico 21-24, que bajo el lema "La Mutua de las personas. Colaboramos innovando" marca las líneas de actuación de la Entidad en los próximos años para operar en un entorno más global, tecnológico y sostenible, pero también incierto.

El nuevo Plan Estratégico surge de un proceso de análisis y reflexión innovador desarrollado a través de una metodología colaborativa, basada en la agilidad y la transversalidad, orientada a impulsar el nuevo talento de Mutua Universal.

El resultado de este proceso es un plan estructurado en cuatro grandes pilares que sitúan a las personas en el centro de todas las actuaciones, con el objetivo global de humanizar la salud y la digitalización mediante servicios personalizados para cada uno de los grupos de interés con los que se relaciona la Entidad.

VISIÓN 2030 Mutua 21·24

La Mutua de las personas ▪ Colaboramos innovando

Un proceso colaborativo, con visión a largo plazo

La definición del Plan Estratégico 21-24 se ha desarrollado mediante una metodología innovadora dentro de la Entidad, a partir de un enfoque colaborativo y transversal. Este planteamiento ha permitido la participación de un colectivo de profesionales diverso, con una elevada implicación de las unidades territoriales y de personas que no habían participado nunca en procesos estratégicos dentro de la organización.

Además, conscientes de la trascendencia de los cambios actuales y de futuro, este proceso se ha desarrollado en dos fases:

1. "Visión 2030": un equipo formado por profesionales jóvenes de Mutua Universal analizó las grandes líneas de evolución de la sociedad y el sector, con el objetivo de fijar los ejes estratégicos a largo plazo.

2. Pilares del Plan Estratégico 21-24: diversos grupos de trabajo desarrollaron, bajo la guía de las líneas identificadas en la primera fase, los planes operativos del nuevo plan para los siguientes cuatro años, a partir de una metodología de trabajo orientada a proyectos.

Todo el proceso ha contado con el apoyo y asesoramiento del equipo directivo de la Entidad, que ha aprobado y avalado las conclusiones obtenidas en las distintas fases.

Con el objetivo de adaptar las líneas de trabajo al entorno real, la definición y el desarrollo del Plan Estratégico 21-24 ha incluido una fase previa de análisis de la evolución de la sociedad y el sector, en la que han participado profesionales jóvenes de la Entidad.

Definición del Plan

13

grupos de trabajo

85

profesionales implicados

Nuestra experiencia en estrategia y el nuevo Plan

Los principales proyectos que Mutua Universal desarrolla año a año vienen definidos, desde 2002, por planes estratégicos que permiten la adaptación constante de los objetivos de la Entidad a la realidad del entorno en el que opera. Estos planes se despliegan a diversos niveles –pilares estratégicos, objetivos y proyectos específicos–, que permiten señalar claramente las líneas de trabajo en cada periodo. Esta sistemática asegura una revisión y evaluación constante de los resultados conseguidos, así como su adecuación a la misión, visión, valores y propósito de Mutua Universal.

En este sentido, la definición del Plan Estratégico 21-24 ha estado marcada por el reciente impacto de la crisis sanitaria del coronavirus y sus consecuencias a nivel social y económico. La pandemia ha supuesto la aceleración de tendencias como la digitalización, el desarrollo de modelos de trabajo colaborativos o el impulso definitivo de la concienciación sobre sostenibilidad, que han alcanzado una gran relevancia en los últimos años.

Tendencias de evolución del sector y la sociedad

En la fase inicial de definición del plan estratégico se han identificado las siguientes tendencias clave para el desempeño de la Entidad a medio plazo:

- **Sistema de salud:** mayor colaboración e interoperabilidad de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social con el sistema público, otras mutuas y la sanidad privada.
- **Sociedad:** nueva generación de ciudadanos nativos digitales, que reclama inmediatez, personalización e implicación en el desarrollo sostenible.
- **Sector de las mutuas:** mayor colaboración con la Administración, con una concentración del sector y un rol más activo de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la gestión de la salud integral de las personas trabajadoras en activo.
- **Digitalización:** consolidación de la telemedicina, la automatización y la robotización con experiencias digitales personalizadas y una importancia creciente de la ciberseguridad.
- **Pacientes:** población envejecida, con incremento de enfermedades crónicas, mayor preocupación por la salud y el bienestar y demanda de medicina preventiva y personalizada.
- **Personas trabajadoras:** mayor equilibrio entre la vida profesional y personal, flexibilidad laboral, salario emocional, importancia de la gestión del talento y búsqueda de empresas con propósito.

VISIÓN 2030 Mutua 21·24

La Mutua de las personas ▪ Colaboramos innovando

"La Mutua de las personas. Colaboramos innovando"

El Plan Estratégico 21-24 se estructura en cuatro pilares estratégicos que sitúan a las personas en el centro de todas las actuaciones de Mutua Universal. Bajo el lema "La Mutua de las personas. Colaboramos innovando", su objetivo global es humanizar la salud y la digitalización mediante servicios personalizados para cada uno de los grupos de interés con los que se relaciona la Entidad.

Cada pilar cuenta con una persona responsable, que coordina una serie de equipos de profesionales encargados del desarrollo de los respectivos retos. La implantación del Plan Estratégico se desarrolla mediante una metodología de gestión ágil de proyectos, que otorga mayor autonomía a los equipos

Las acciones del nuevo plan profundizan en la vocación de Mutua Universal de ser una entidad colaboradora en la gestión de la salud integral de las empresas y personas trabajadoras protegidas y adheridas, así como en la sostenibilidad del sistema.

Desarrollo del Plan

4
responsables de los pilares estratégicos

28
equipos de trabajo

160
profesionales implicados

70%
no había participado en un plan estratégico anteriormente

Los cuatro pilares estratégicos del nuevo plan

1. Medicina personalizada y propuesta de valor integral a mutualistas

Un modelo asistencial basado en la humanización y personalización, fomentando la innovación tecnológica e impulsando el desarrollo del colectivo asistencial.

La Mutua experta en salud integral

2. Aceleración de la transformación digital

Impulso de la relación digital con nuestros grupos de interés; en especial, con población protegida, mutualistas y asesorías.

Procesos de negocio automatizados, eficientes, colaborativos y centrados en las personas

3. Agentes activos del sistema de Salud y de la Seguridad Social

Foco en aspectos diferenciales:
- Transparencia y buen gobierno
- Sostenibilidad
- Expertos en nuestro ámbito
- Colaboradores indispensables

Notoriedad externa y valor de Mutua Universal ante los grupos de interés

4. Cultura centrada en las personas

Desarrollo de un modelo de cultura corporativa basado en los siguientes pilares: sentido de pertenencia, vocación de servicio e innovación.

Una nueva cultura centrada en las personas

Nuestra actuación en 2021

Asistencia sanitaria personalizada

El paciente es el eje central del modelo de asistencia sanitaria de Mutua Universal, ofreciendo siempre las soluciones más adecuadas para tratar los casos con el máximo rigor y agilidad. Por ello, la Entidad pone a disposición del paciente una serie de recursos y servicios que garantizan una atención personalizada y eficiente en cualquier circunstancia.

El modelo asistencial integra la atención presencial en centros de alta capacitación tecnológica con los nuevos canales a distancia, que permiten tanto la atención sanitaria mediante las nuevas plataformas de telemedicina como la gestión de trámites.

Durante 2021, Mutua Universal ha seguido manteniendo en todo momento su servicio a todas las empresas asociadas y su población protegida, con las limitaciones derivadas de las medidas de distanciamiento social para prevenir el riesgo de contagio por el coronavirus.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Gestión por procesos

El proceso asistencial está guiado en todo momento por nuestro personal médico tutor, que se encarga de tutelar todo el proceso de baja médica. De esta manera, el paciente dispone de un profesional médico que le acompaña durante todo el proceso, determina y coordina el mejor tratamiento, se ocupa de concertar las visitas con especialistas y agiliza la realización de pruebas diagnósticas.

La figura del médico/a tutor/a también centraliza la gestión de todos los trámites y la comunicación con la empresa y la propia persona trabajadora. Frente a un modelo tradicional, basado en la gestión por tratamientos, la gestión por procesos permite una recuperación más rápida del paciente y facilita a la empresa la gestión de sus recursos humanos.

Este modelo de gestión por procesos asegura la mejor atención al paciente, permite que la empresa cuente con información actualizada en todo momento y reduce las gestiones administrativas, lo que permite minimizar el impacto de la baja laboral.

Todos los centros asistenciales de la Entidad han permanecido abiertos en 2021 para garantizar una asistencia universal y de calidad a los pacientes, respetando las medidas de prevención contra el coronavirus.

Actividad asistencial presencial

1.316.524
visitas

+31,7
respecto a 2020

413.241
sesiones de rehabilitación

+33,7%
respecto a 2020

5.665
ingresos hospitalarios

+19,5%
respecto a 2020

Telemedicina: más de 20 años de experiencia

Junto con la atención presencial en los más de 124 centros asistenciales propios, las personas trabajadoras protegidas por Mutua Universal tienen a su disposición las ventajas del sistema de telemedicina de la Entidad. La Clínica Online es uno de los ejes del modelo de asistencia sanitaria personalizada que, con más de 20 años de experiencia, permite realizar visitas a distancia independientemente del lugar de residencia.

Siempre bajo el criterio de los profesionales médicos, responsables de determinar el mejor tratamiento en función de la patología, la evolución del proceso o la ubicación del paciente, Mutua Universal garantiza el acceso al mejor especialista en todo momento, con seguridad y confidencialidad garantizadas. En su decisión, el personal médico cuenta con el apoyo de las últimas tecnologías de inteligencia artificial desarrolladas por la Entidad, que ayudan a determinar la opción más adecuada para cada paciente y tratamiento.

El **sistema de telemedicina Clínica Online de Mutua Universal** permite diversos sistemas de conexión a distancia:

- **Telemedicina en movilidad:** conexión directa entre paciente y personal sanitario a través de dispositivo móvil, sin necesidad de desplazarse a un centro asistencial de la Entidad. La conexión se realiza a través de la Zona Privada Paciente.
- **Telemedicina entre centros asistenciales propios de Mutua Universal:** un sistema de telemedicina avanzado que permite a las personas trabajadoras protegidas acceder, desde cualquiera de los centros asistenciales, a los especialistas más adecuados que dan soporte médico a distancia.
- **Telemedicina con otros centros sanitarios:** conexión entre centros asistenciales de Mutua Universal y otros centros sanitarios, ya sea con los Servicios Médicos de Empresa (SME) de las empresas asociadas a través de la Clínica Online Empresa o con hospitales intermutuales.

Clínica Online

15.107
consultas

+8,1%
respecto a 2020

72.343
consultas atendidas desde el lanzamiento del servicio

UNA HISTORIA DE ÉXITO

1996
Digitalización de la historia clínica

2006
Primeras experiencias con Telemedicina

2009
Desarrollo de la Clínica Online

2011
Implantación en centros asistenciales

2013
Integración de los tratamientos psicológicos

2017
Lanzamiento de la Clínica Online Empresa

2019
Incorporación de la biomecánica en la Clínica Online

2020
Desarrollo de la Teleconsulta en período de pandemia

2021
Lanzamiento de la Clínica Online en movilidad

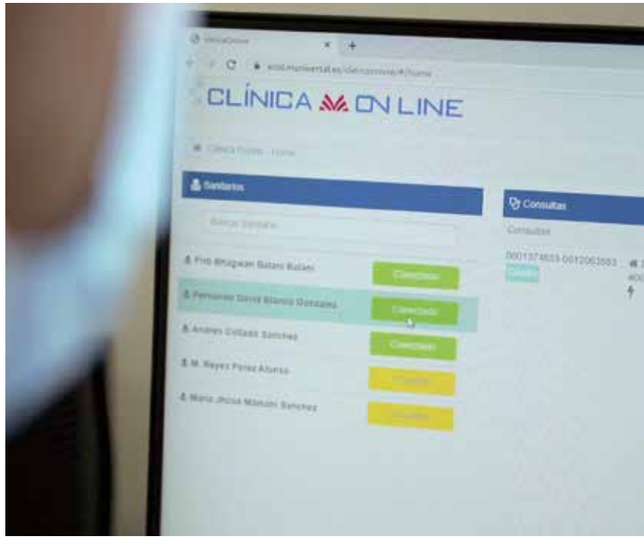
Un modelo más universal, accesible y sostenible

La incorporación a la Clínica Online de la telemedicina en movilidad permite extender la atención sanitaria a nuevas personas trabajadoras protegidas y alcanzar nuevos objetivos en materia de universalidad, accesibilidad y sostenibilidad:

- **Equidad asistencial**, gracias a la accesibilidad a los mejores especialistas desde cualquier punto.
- **Mejora de la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de los pacientes**, evitando tiempos de espera y traslados a centros asistenciales.
- **Mayor rapidez diagnóstica** para agilizar el proceso de recuperación.
- **Mejor seguimiento del proceso** gracias a la coordinación y disponibilidad de la información inmediata entre los diferentes niveles asistenciales.
- **Mayor seguridad en la toma de decisiones**, al fomentar el intercambio de opiniones entre profesionales de diferentes centros.
- **Fomento de una comunidad de conocimiento.**
- **Disminución de la huella de CO2 de la Entidad**, al evitar desplazamientos presenciales a los centros.
- **Disminución de la generación de residuos peligrosos** mediante la disminución del uso de líquidos de revelado en pruebas de rayos X.

"Mutua Universal ha sido pionera en el desarrollo del modelo de asistencia a distancia, desde el inicio de la telemedicina en el año 2000-2001. Hoy, seguimos trabajando en la integración de la atención no presencial al modelo de atención sanitaria personalizada, para que tanto paciente como profesional sanitario puedan conectarse desde el lugar que deseen."

Juan Güell, *Director Gerente de Mutua Universal, en su intervención en el evento DigitalES Summit 2021*



Atención psicológica ‘online’

El desarrollo de la telemedicina en movilidad ha permitido ofrecer un nuevo servicio de atención psicológica que da respuesta al importante incremento de consultas en este ámbito por el impacto de la pandemia en la salud mental de las personas trabajadoras protegidas.

La atención psicológica ha sido uno de los tratamientos más habituales en el servicio de Clínica Online desde los centros asistenciales propios de Mutua Universal. La larga experiencia acumulada en esta plataforma ha facilitado a la Entidad una rápida consolidación de las visitas de psicología desde la plataforma móvil que permite al paciente conectarse directamente desde su domicilio. Además, en estas visitas se ha integrado el uso de test psicométricos.

Esta nueva asistencia en el domicilio de pacientes ha permitido aliviar las limitaciones de aforo en los centros asistenciales. El servicio ha sido muy bien acogido por las personas usuarias, que han valorado especialmente poder evitar desplazamientos innecesarios que podían suponer un riesgo para su salud.

Atención psicológica

2.796
pacientes atendidos/as

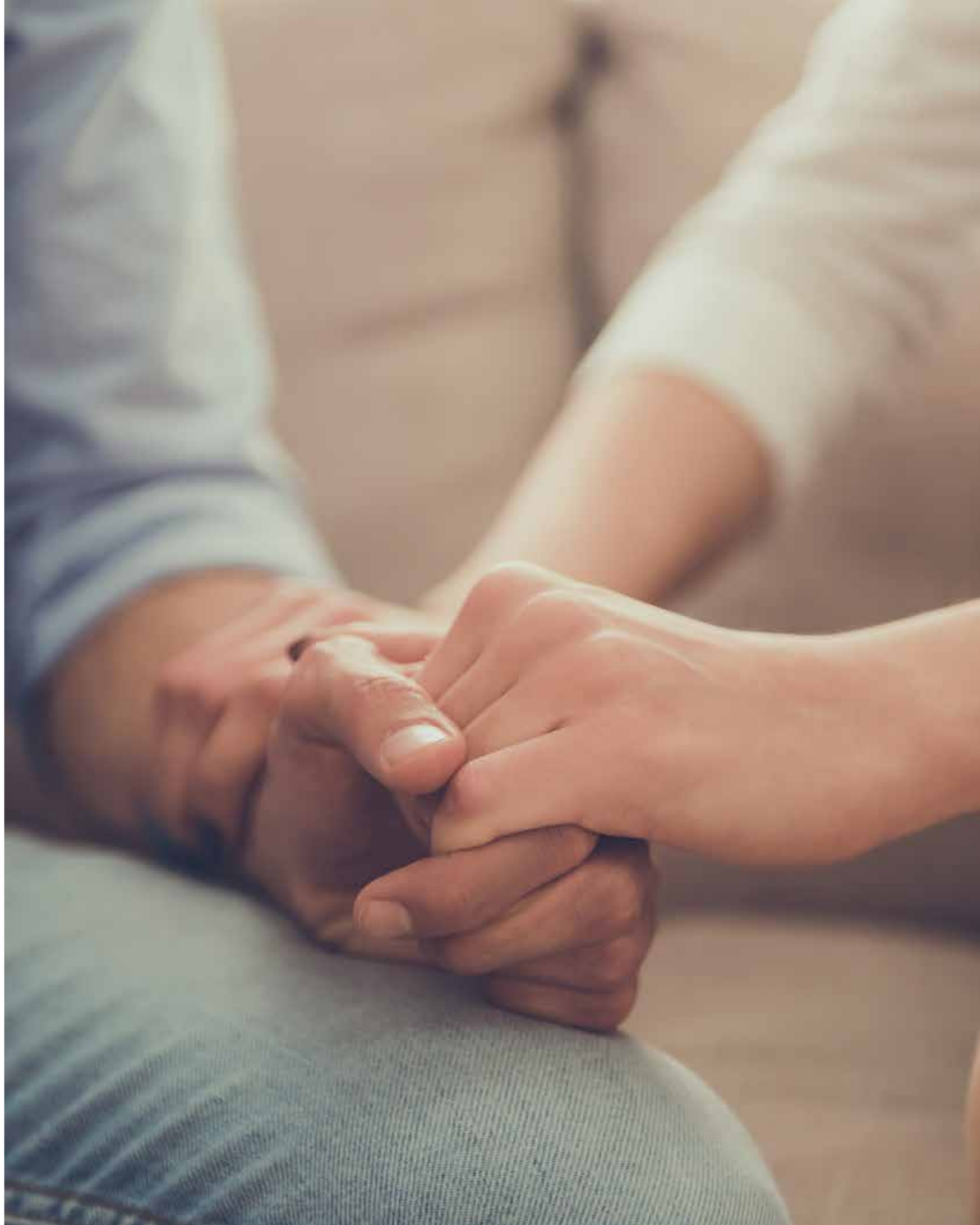
+26,3%
respecto a 2020

4.992
consultas realizadas

+33,3%
respecto a 2020

“Mutua Universal desarrolla, desde hace muchos años, un modelo de excelencia en la atención sanitaria a distancia, gracias a su capacidad de mantener todos sus recursos alineados y actualizados. En este sentido, la tecnología permite una experiencia sanitaria más humana gracias a una relación más fluida entre profesionales sanitarios y pacientes.”

Frederic Llordachs,
cofundador y socio de Doctoralia



Nuevas funcionalidades en la Zona Privada Paciente

El acceso directo al nuevo servicio de Clínica Online en movilidad desde la Zona Privada Paciente posiciona este espacio como el canal de relación preferente entre Mutua Universal y su población protegida. Además, en la actualidad ya se está trabajando en la integración de nuevas funcionalidades.

La Zona Privada Paciente es un espacio virtual al servicio de las personas trabajadoras protegidas y adheridas para gestionar todo tipo de trámites y acceder a su información asistencial y de prestaciones. Entre las funcionalidades actuales figuran el acceso al expediente personal completo y la gestión de citas médicas y pruebas diagnósticas.

Entre los servicios más utilizados de este canal figura la **eConsulta**, que permite a las personas usuarias enviar dudas sobre cualquier aspecto de carácter asistencial. Las consultas más frecuentes son las relacionadas con medicamentos o cuidados recomendados, resultados de pruebas, evolución de casos o ayudas sociales. Tras el extraordinario incremento experimentado en 2020, el número de consultas enviadas a través de la eConsulta ha continuado creciendo en 2021, confirmando su utilidad y eficiencia.

Entre los canales de relación con pacientes, cabe destacar también la **Línea Universal**, un servicio de teleasistencia y consulta 24 horas / 365 días al año atendido por personal médico, de enfermería y de gestión, capaz de dar respuesta en los principales idiomas de ámbito internacional.

La progresiva confianza en los canales digitales y la eficiencia del servicio a distancia que ofrece Mutua Universal han permitido un notable incremento del número de personas registradas en la Zona Privada Paciente.

Zona Privada Paciente

210.885
personas usuarias con acceso

+91%
respecto a 2020

23.554
personas usuarias han accedido

+59%
respecto a 2020

eConsulta

2.074
consultas

+39%
respecto a 2020

Línea Universal

38.408
llamadas atendidas

-37,53%
respecto a 2020*

* El descenso en el número de consultas a Línea Universal responde al incremento extraordinario registrado en 2020 para atender dudas sobre las prestaciones relacionadas con la pandemia. Respecto a 2019, se registra un aumento del 30,5%.

ELEVADA SATISFACCIÓN DE PACIENTE

7,75
sobre 10

Nueva mejora en la valoración de la calidad del servicio asistencial, según la encuesta de satisfacción bianual entre pacientes que visitan los centros asistenciales.

Destaca la satisfacción de pacientes ante el servicio prestado por el personal sanitario (8,61):
- **Trabajo social** (8,93)
- **Fisioterapia** (8,92)
- **Enfermería** (8,71)
- **Medicina** (7,87)

Los aspectos mejor valorados son: la **limpieza y prevención** contra la COVID-19; la **disminución en las esperas**, la **información recibida del personal de recepción** y la **atención del personal sanitario**.

Mutua Universal realiza también encuestas mensuales en continuo, en las que se ha obtenido una valoración media anual de 7,77/10.

Inversión en renovación de centros asistenciales

Tras la ralentización en el año anterior de algunos de los proyectos de renovación de centros asistenciales debido a la pandemia, Mutua Universal ha retomado en 2021 su programa de mejora continua de la red asistencial, que ha permitido notables avances en la construcción de nuevos centros de referencia. Se han invertido 5,4 millones de euros en ampliación y mejora de la red asistencial.

Las principales inversiones realizadas en el ejercicio han sido:

- **Finalización de las obras del nuevo centro asistencial de Málaga**, que desde marzo de 2022 unifica en 1.500 m² la atención de los tres centros que Mutua Universal disponía anteriormente en la ciudad. El nuevo edificio incorpora los últimos avances en materia de eficiencia energética, accesibilidad y movilidad sostenible.
- **Traslado al nuevo centro asistencial de El Vendrell (Tarragona).** Con una superficie de 865 metros cuadrados, las nuevas instalaciones han pasado a centralizar la atención a las personas trabajadoras protegidas y adheridas de esta localidad y alrededores. Destaca la integración de servicios avanzados en fisioterapia, como la diatermia o el tapiz antigravedad, así como un box de Clínica Online.
- **Reforma integral del nuevo centro asistencial y administrativo en Cáceres** para el traslado del antiguo centro de la misma localidad. Este centro ha entrado en funcionamiento en mayo de 2022.
- **Inicio de las obras de un nuevo centro asistencial y administrativo en Vitoria-Gasteiz** para el traslado del centro actual.

En 2021 se ha destinado también una inversión importante a la renovación continua de las medidas preventivas ante la exposición a la COVID-19; principalmente, la dotación de mamparas de metacrilato en los puestos de trabajo y la revisión del correcto funcionamiento de los sistemas de renovación de aire de los centros de la Entidad.

Inversión en mejoras de la red asistencial

3,2 M€

destinados a nuevas inversiones

2,2 M€

destinados a reformas y mantenimiento

En la página derecha, imágenes del centro de nueva construcción de Málaga.

Instalación de nuevos desfibriladores

Con el objetivo de disponer de la última tecnología en la atención urgente en casos de infarto, en 2021 se han renovado todos los desfibriladores ubicados en los centros asistenciales y administrativos de Mutua Universal por nuevos modelos.

Los nuevos desfibriladores incorporan conexión wifi y posibilidad de grabación del rescate, con un parche único para pacientes de cualquier edad y una batería de larga duración.

Colaboraciones con el sistema de la Seguridad Social

Diversos profesionales de Mutua Universal han colaborado en 2021 con los Servicios Públicos de Salud de varias comunidades autónomas en las campañas de vacunación desarrolladas a lo largo del año. Además, la Entidad ha firmado nuevos acuerdos de colaboración con otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Colaboraciones con el Estado y las Consejerías de Sanidad Autonómicas:

- **Consorci Català de la Salut.** Colaboración en la gestión de pruebas de autotest PCR en residencias y en la campaña de vacunación masiva realizada en Fira de Barcelona (cesión de cuatro profesionales sanitarios, tres profesionales administrativos y una coordinadora).
- **Consejería de Salud de la Comunidad Valencia.** Colaboración en el plan de vacunación mediante la administración de dosis de vacunación a personas trabajadoras protegidas y adheridas.

Acuerdos con otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social

Durante el ejercicio 2021 Mutua Universal ha suscrito diversos convenios de asistencia sanitaria con otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Estos acuerdos contemplan, en algunos casos, la cesión recíproca de espacios para atender a las respectivas personas trabajadoras protegidas.

En concreto, se ha firmado un nuevo acuerdo con Egarsat y se han ampliado los convenios firmados anteriormente con Ibermutua, Unión de Mutuas, Mutua Maz y Fraternidad Muprespa.

Formación constante del colectivo de enfermería

Por su relación directa con pacientes y la necesidad de actualización constante de conocimiento, los profesionales de enfermería son uno de los colectivos más activos en el desarrollo de recursos de formación en Mutua Universal.

Entre las principales acciones desarrolladas durante el año 2021 cabe destacar:

- **Nuevo documento en la historia clínica electrónica (HCE) para el cuidado de la piel en heridas**, con el objetivo de ampliar conocimientos sobre la valoración inicial y el método de cura estandarizado.
- **Sesiones clínicas en cuidados de enfermería en toda la red asistencial.** Organización de la séptima sesión clínica en cuidados para los profesionales de enfermería de toda la red asistencial con el objetivo de fomentar su desarrollo profesional y compartir buenas prácticas sobre la "Variante terapéutica en heridas refractarias al tratamiento habitual".
- **Planes de cuidados de enfermería.** Se han realizado un total de 17.263 planes de cuidados personalizados en la consulta de enfermería de Mutua Universal mediante la taxonomía internacional y el método científico.
- **Actualización de los diagnósticos de enfermería 2021-2023.** Se actualizó la codificación completa de los diagnósticos en cuidados de enfermería de la taxonomía internacional NANDA para detectar los problemas y necesidades de los pacientes que acuden por un accidente de trabajo.

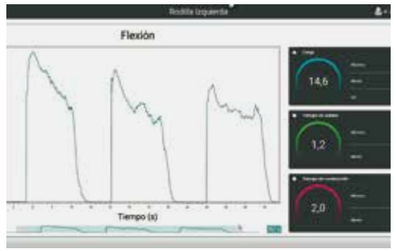
Nuevas técnicas en fisioterapia

En la vuelta a la actividad presencial tras la pandemia se retomaron también los tratamientos de fisioterapia que aplican nuevas técnicas:

• **Diatermia.** Técnica de aplicación de corrientes de alta frecuencia para la recuperación de dolencias del sistema neuromusculoesquelético, disponible en 20 centros asistenciales de Mutua Universal.

• **Punción Seca.** Basada en el uso de una aguja sobre los puntos gatillo o nudos de contracción muscular para tratar el síndrome del dolor miofascial, trastorno por dolor crónico de origen muscular. Esta innovadora técnica se aplica actualmente en 78 centros asistenciales de Mutua Universal.

• **Electrolisis percutánea musculoesquelética.** Técnica que consiste en la aplicación de una corriente galvánica mediante una aguja de punción para producir un efecto analgésico en el tejido blando musculoesquelético dañado. Se aplica en la unidad de electrólisis del Hospital Nuestra Señora del Rosario de Madrid.



Lynx - Evaluación funcional de pacientes con problemas musculoesqueléticos

Los centros asistenciales de Valencia y Barcelona-Rosselló han desarrollado durante el año 2021 una prueba piloto de evaluación funcional de pacientes con problemas musculoesqueléticos mediante una solución portátil con Lynx.

Mediante un software y sensores usables (wearables), Lynx evalúa y analiza diferentes parámetros de la capacidad funcional del paciente, proporcionando así una cuantificación objetiva y un análisis preciso de su evolución a lo largo del proceso de rehabilitación. La herramienta permite la valoración de movilidad y fuerza de los pacientes en las diferentes articulaciones.

El objetivo de esta prueba piloto, que despliega uno de los objetivos del Plan Estratégico 21-24, es validar la efectividad de este recurso y recoger la información necesaria para poder implantarlo en otros centros asistenciales de Mutua Universal.

Difusión del conocimiento

Unidad de Investigación Sanitaria

Creada en 2020, la Unidad de Investigación Sanitaria es un espacio en la intranet de la Entidad que ofrece recursos especializados a los profesionales sanitarios para el fomento de la investigación. Pese a las limitaciones a la actividad investigadora por la necesidad de centralizar recursos en la atención a las necesidades derivadas de la pandemia, en 2021 cabe destacar el desarrollo de los siguientes estudios científicos:

- "Eficacia de la acupuntura versus el tratamiento estándar en el tratamiento de la cervicalgia aguda", a cargo de Miriam Galán, fisioterapeuta del centro de Madrid-Marcenado, iniciado en 2018 y finalizado en 2021.
- "Importancia del PAE como herramienta de registro tras un pinchazo accidental con riesgo biológico", a cargo de Rocío Parada, enfermera del centro de San Ciprián en Orense, y Carmen Victoria Sobrin, enfermera del departamento de Gestión Asistencial de Soporte. Iniciado en febrero de 2020 y en curso durante 2021.
- "Factores que influencian el retorno laboral de pacientes con lesión meniscal IQ", a cargo de los doctores Juan Miguel Rodríguez y Jordi Montañana, traumatólogos del Área Hospitalaria Mutua Universal Delfos de Barcelona. Iniciado en diciembre de 2021.

Artículos y publicaciones

Denia N; Medrano C; Cebolla J. **Fracturas del extremo proximal de cúbito y radio**. Rev Esp Traum Lab. Nov 2021; 4(2):141-153. Disponible en : Fracturas del extremo proximal de cúbito y radio | FONDOSCIENCE.

Plaza MC. **Degloving completo del miembro superior izquierdo. Caso ilustrado**. Rev Esp Traum Lab. Nov 2021; 4(2):190-195. Disponible en: Degloving completo del miembro superior izquierdo. Caso ilustrado | FONDOSCIENCE.

Premios, congresos, jornadas y ponencias

La situación de pandemia debido a la COVID-19 ha seguido marcando la participación del personal de Mutua Universal en foros externos, debido a la cancelación de muchos congresos y/o la reconversión a un formato virtual. A cierre de año, un total de 64 profesionales sanitarios de Mutua Universal han participado en 7 foros externos, presentando un total de 27 pósteres, 8 comunicaciones libres y 6 ponencias en mesas.

Cabe destacar la presencia de 56 profesionales sanitarios en el XX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA) celebrado en noviembre en Zaragoza. Esta edición se realizó bajo la presidencia del Dr. Javier Vaquero, jefe del equipo quirúrgico del Área de Control Hospitalario de Mutua Universal en el Hospital Nuestra Señora del Rosario de Madrid.

Dos de los trabajos presentados fueron reconocidos por su calidad:

- **El póster "Fractura patológica de calcáneo, a propósito de un caso"**, presentado por la Dra. Silvia Váscones, médica del Área de Control Hospitalario de Mutua Universal en el Hospital Nuestra Señora del Rosario de Madrid, que recibió el premio al "Mejor póster SETLA del Congreso".
- **El trabajo "Utilidad de los registros objetivos en la adherencia al tratamiento fisioterapéutico, a propósito de un caso",** elaborado por Ana Teresa Losada, fisioterapeuta del centro asistencial de Mutua Universal en A Coruña, que fue reconocido con el premio a la "Mejor comunicación libre de fisioterapia".

Otros congresos con participación fueron:

- **IV Congreso Internacional de Trabajo Social** (14 a 16 de julio de 2021, Valencia).
- **IV Congrés de Serveis Socials Bàsics i Especialitzats** (16 y 17 de septiembre de 2021, Girona).
- **58 Congreso SECOT** (29, 30 de septiembre y 1 de octubre de 2021, Sevilla).

Jornada Científica de Patología Laboral

En noviembre de 2021 se llevó a cabo la Jornada Científica de Patología Laboral, que como es tradicional supone el cierre al Curso Superior en Patología Laboral, organizado por Mutua Universal desde 1993.

La jornada se celebró en formato híbrido, con asistentes presenciales en la sede central de Mutua Universal en la avenida del Tibidabo de Barcelona y asistentes virtuales. Por primera vez, la clausura se transmitió vía streaming para todo el colectivo asistencial.

Representación completa de Mutua Universal en el XX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA)

Nuestra actuación en 2021

Acciones de prevención

El recuerdo de las medidas de prevención contra el contagio por coronavirus y la actualización de las novedades normativas sobre esta cuestión han centrado la actividad de prevención de Mutua Universal en el año 2021. Con esta prioridad, la Entidad ha tratado de contribuir a proteger la salud y el bienestar de todas las personas trabajadoras protegidas y adheridas evitando contagios y ayudando a controlar la transmisión de la enfermedad en el ámbito laboral, al tiempo que minimizaba el impacto de la pandemia en la productividad de las empresas.

Como sucede en otros ámbitos, en 2021 se ha dado también continuidad y se han reforzado los canales de relación virtual con las empresas asociadas, poniendo en valor los beneficios de seguimiento continuo e inmediatez que ofrecen en comparación con la relación presencial. En este sentido, destaca especialmente el desarrollo de nuevos formatos en las Jornadas de Orientación Técnica.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Análisis del impacto del coronavirus en la salud de las personas trabajadoras

Junto al mantenimiento de la comunicación constante sobre las medidas de prevención contra el virus, Mutua Universal ha desarrollado en 2021 diversos proyectos destinados a analizar el impacto del coronavirus en las personas trabajadoras protegidas. Estas iniciativas aportan un conocimiento renovado que permite adaptar las nuevas acciones de prevención.

Entre estas acciones destaca el proyecto "Análisis del Capital Psicológico" (PsyCap), que pretende dar a conocer el nivel de capital psicológico de las personas tras el impacto de la crisis de la COVID-19. Iniciado en 2020, cuenta con la participación voluntaria de empresas asociadas, que reciben información regular sobre el desarrollo y las conclusiones del proyecto. Estos contenidos resultan de gran valor en la toma de decisiones en la compañía, sobre todo en aspectos vitales como los cambios organizativos y otras acciones estratégicas.

Otro proyecto iniciado en 2020 y que ha tenido continuidad en 2021 ha sido la herramienta web "Autochequeo por la empresa frente a la COVID-19", que se ha actualizado regularmente en función de la evolución de la normativa. Este recurso permite a las empresas asociadas conocer de forma inmediata su situación respecto a las medidas preventivas.

DATOS DEL PROYECTO PsyCap

1.271 personas participantes (46% de mujeres), pertenecientes a diversos sectores de actividad:

Industria manufacturera	**35,5%**
Comercio al por mayor y por menor	**5,7%**
Transporte y almacenamiento	**6,3%**
Información y comunicaciones	**5,3%**
Actividades financieras y de seguros	**5,4%**
Actividades profesionales, científicas y técnicas	**6,3%**
Actividades administrativas y servicios auxiliares	**7,9%**
Actividades sanitarias y servicios sociales	**24,6%**
Otros servicios	**3,0%**

Los resultados de la fase I reflejan diferencias significativas entre el nivel de capital psicológico general y sus componentes (optimismo, resiliencia y autoeficacia) en función del sexo, la edad, el nivel de estudios, el tipo de puesto y la fase de pandemia en la que participaron. Se observan también diferencias significativas y mayor nivel de capital psicológico y resiliencia en 2020 frente a 2021.

"La labor de las mutuas en el fomento del bienestar de las personas, tanto desde el punto de vista de la prevención como de la promoción de la salud y de hábitos saludables, incide directamente en la concepción de una organización saludable y, como consecuencia, en la retención del talento."

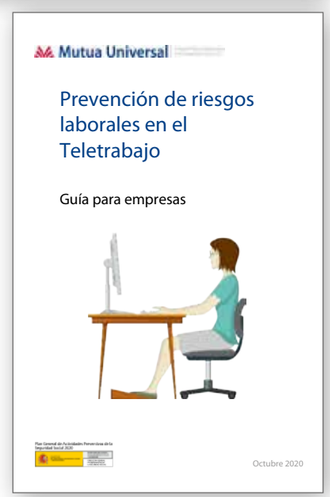
Anna Quirós,
Directora de Cultura, Selección, Desarrollo y Relaciones Laborales en CaixaBank

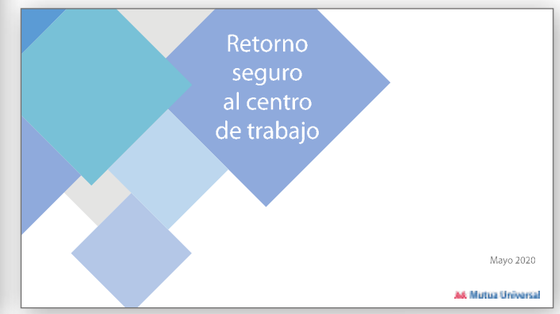
Desarrollo de contenidos específicos de prevención contra el virus

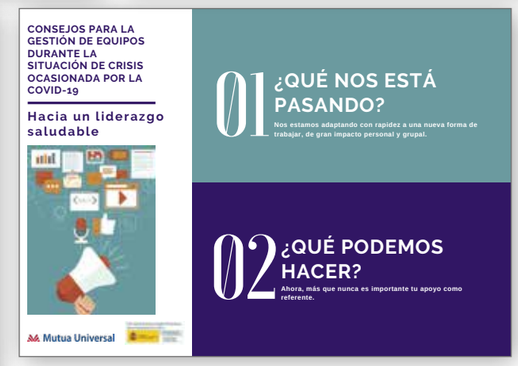
Mutua Universal ha mantenido en 2021 una información constante a las empresas sobre las medidas de prevención contra el coronavirus a través de sus canales de relación y comunicación.

Entre los formatos de relación regular con las empresas en el ámbito de la prevención destacan:

- **Incremento de las comunicaciones por correo electrónico sobre la evolución de novedades** en materia de prestaciones o elementos de riesgo relativos a la prevención de riesgos laborales.
- **Revista Trabajo Saludable:** publicación de cuatro nuevas ediciones en los meses de enero, abril, julio y octubre de 2021.
- **Campus Virtual de Prevención:** publicación de un nuevo curso sobre "Medidas preventivas y organizativas frente a la COVID-19". También se ha realizado una mejora funcional y técnica de la plataforma, y se han reestructurado los contenidos disponibles en el Campus.







Nuevo modelo de Jornadas de Orientación Técnica

Una de las principales herramientas de difusión de acciones de prevención son las Jornadas de Orientación Técnica que Mutua Universal pone a disposición de las empresas asociadas para ampliar el conocimiento en seguridad y salud de los diversos colectivos de personas trabajadoras.

Desde 2021, las Jornadas de Orientación Técnica están disponibles tanto en formato presencial como digital. Para la correcta gestión de la participación en dichas jornadas, Mutua Universal ha desarrollado un nuevo sistema de inscripción *online*, más ágil, seguro y sencillo a través de una plataforma que integra, además, un sistema de alertas automáticas para informar a las personas inscritas de posibles cambios en las sesiones.

Durante este año también se ha diseñado y desarrollado una nueva metodología para la adaptación de las jornadas al formato *online*. La dinámica de la sesión incorpora nuevos recursos para la transmisión de los contenidos de forma pedagógica y amena, fomentando la interacción, la participación y el diálogo a través, entre otros, de la integración de pregrabados o técnicas de gamificación y comunicación.

Actividad en 2021

136

Jornadas de Orientación Técnica *online*

36

temáticas distintas

2.513

participantes

Otras acciones

Divulgación sobre exoesqueletos

El Laboratorio de ergonomía de Mutua Universal ha desarrollado en el año 2021 diversas actividades de divulgación sobre la adecuada incorporación de los exoesqueletos al entorno laboral. Estas acciones se han realizado en colaboración con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) en el marco de la campaña "Trabajos saludables, relajemos las cargas", que impulsa la Agencia Europea para la Seguridad y Salud Laboral (EU-OSHA).

El Laboratorio de ergonomía es una unidad de I+D pionera en España en la prevención de lesiones y bajas repetitivas de larga duración especializada en la búsqueda de soluciones a problemas de origen ergonómico (musculoesquelético) que afectan al entorno laboral.

Participación en eventos

- **I Congreso Mundial de Empresas Saludables** (8 a 12 de marzo de 2021), organizado por la publicación *Prevencionar* de forma virtual, en colaboración con la Organización Internacional de Trabajo (OIT), el Instituto Cántabro de Seguridad en el Trabajo y el Instituto de Seguridad y Salud Laboral, entre otras instituciones. Participación de la coordinadora de Desarrollo Científico en el Área de Prevención de Mutua Universal, María Villaplana.
- **Especificación UNE-ISO/PAS 45005, el estándar global para reducir riesgos frente a la COVID-19 en el trabajo** (24 marzo de 2021), jornada virtual organizada por la Asociación Española de Normalización (UNE). Participación de la responsable de Análisis del Entorno en Prevención de Mutua Universal y miembro del equipo de expertos españoles que han elaborado la Especificación en ISO, Mª Isabel Maya.

Artículos

Exoesqueletos: Actualidad y Futuro en PRL. Jon Zubizarreta Molinuevo, Teresa Álvarez Bayona, Ana Elvira Planas Lara, José Antonio Tomás Royo y María Ducun Lecumberri. Revista Seguridad y Salud en el Trabajo. INSST, octubre 2021. Seguridad y Salud en el Trabajo, nº 108, Octubre 2021 (insst.es).

A Methodology to Assess the Effectiveness and the Acceptance of the Use of an Exoskeleton in a Company. J. A. Tomás-Royo, M. Ducun-Lecumberri, A. E. Planas-Lara, and M. Arias-Matilla. Biosystems & Biorobotics, Vol. 27, Juan C. Moreno et al. (Eds): Wearable Robotics: Challenges and Trends.

Objective Techniques to Measure the Effect of an Exoskeleton. A. E. Planas-Lara, M. Ducun-Lecumberri, J. A. Tomás-Royo, Javier Marín, and José J. Marín. Biosystems & Biorobotics, Vol. 27, Juan C. Moreno et al. (Eds): Wearable Robotics: Challenges and Trends.

- **I Congreso Nacional de Radón** (23 de abril de 2021), organizado en formato virtual por el Instituto para la Salud Geoambiental. Intervención en la que se expuso la situación actual de la gestión del riesgo de exposición a radón en el ámbito laboral.
- **Exoesqueletos, actualidad y futuro en PRL** (15 de junio de 2021), organizado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).
- **Jornada de lanzamiento de la ISO 45003** (7 de julio de 2021), organizada por BSI. Participación de Mª Isabel Maya, integrante del equipo de prevención de riesgos laborales de Mutua Universal.
- **Congreso Internacional ORP 2021** "Prevención híbrida para un trabajo versátil" (15 de julio de 2021), organizado por la Fundación Internacional ORP.
- **III Congreso Internacional Prevencionar** (7 a 9 de octubre de 2021).
- **Encuentro empresarial de prevención de riesgos laborales ¿Cuáles son los retos en prevención tras la COVID-19?** (10 de noviembre de 2021), organizado por el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST) y la Asociación de Empresarios de Alcobendas (AICA).
- **XI Congreso Internacional y XV Nacional de Ergonomía y Psicosociología** (11 y 12 de noviembre de 2021), organizado por la Asociación Española de Ergonomía.
- **Comisión de Prevención de Riesgos Laborales**. CEIM (Madrid)
- **Jornada "Bienestar Emocional y Mujer Trabajadora"** (30 de noviembre de 2021), organizado por la Fundación Personas y Empresas, Madrid Foro Empresarial y Auren, contó con la intervención de la directora de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa, Susana Mato, que presentó los principales datos de la IV Edición del Observatorio de la Mujer Trabajadora.

Artículos

Subjective Perception of Shoulder Support Exoskeleton at Groupe PSA J. Masood, E. Triviño-Tonato, P. Rivas-González, M. Arias-Matilla, A.E. Planas-Lara. Biosystems & Biorobotics, Vol. 27, Juan C. Moreno et al. (Eds): Wearable Robotics: Challenges and Trends.

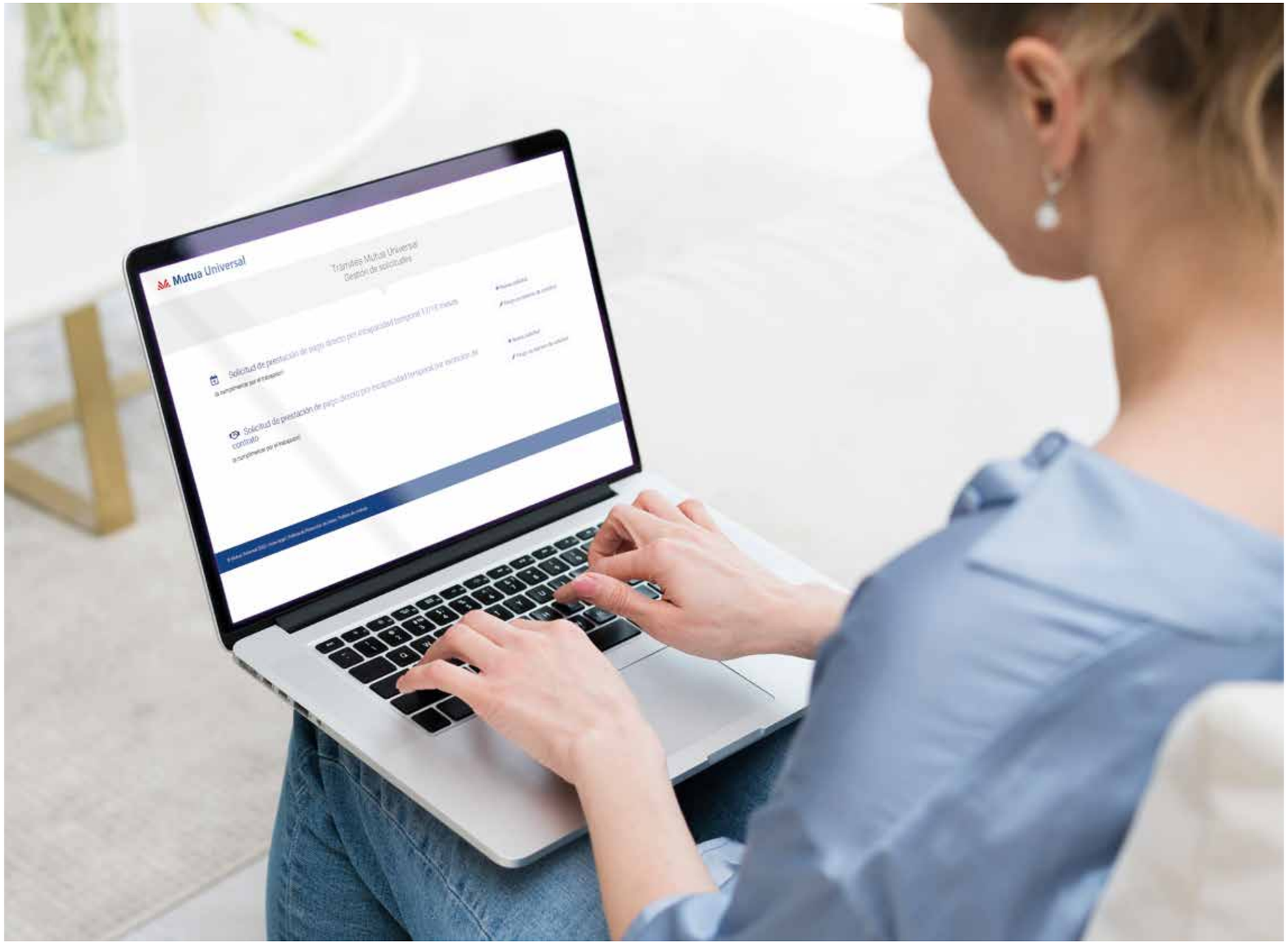
Salud pública y laboral: sinergia frente a la pandemia por COVID-19. Comunicacion oral, Prevencionar 2021.

Entornos de trabajo y COVID-19: promoción de la Salud Mental. Comunicación oral, Prevencionar 2021.

Aplicativo de ayuda para la valoración de la epicondilitis y epitrocleitis profesional. Comunicación oral, Prevencionar 2021.

23/04/2021: Sistemas resilientes de salud y seguridad en el trabajo - Mutua Universal.

5/12/2021: Mutua Universal y la prevención en cifras 2007-2021.



Nuestra actuación en 2021

Tecnología al servicio de las personas

La apuesta histórica de Mutua Universal por la innovación y la solidez de su plataforma tecnológica ha permitido a la Entidad ofrecer una respuesta ágil, eficiente y flexible a las necesidades imprevistas surgidas en 2020 a raíz de la pandemia. Las soluciones desarrolladas han permitido mantener la actividad asistencial mediante nuevas plataformas de atención a distancia, así como responder ante el gran incremento en la gestión de prestaciones a partir del refuerzo y actualización de las Zonas Privadas.

El año 2021 ha supuesto la consolidación de estas soluciones, que han permitido acelerar la transformación digital en Mutua Universal, a través de una estrategia basada en situar a las personas en el centro de todos los proyectos. El objetivo es disponer de soluciones actualizadas y personalizadas basadas en **las últimas tecnologías que faciliten y agilicen cualquier proceso o gestión**.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

La digitalización como motor transversal de progreso

Con la misión de ofrecer una experiencia personalizada a todas las personas en su relación con la Entidad, el nuevo Plan Estratégico 21-24 de Mutua Universal centra uno de sus pilares en la "Aceleración de la transformación digital". Asimismo, la Oficina de Transformación Digital (OTD) se encarga de desarrollar una agenda digital que opera transversalmente en todos los departamentos de la organización.

Con la meta de cumplir los objetivos fijados en el nuevo Plan Estratégico, la labor de la OTD se centra en tres líneas básicas de trabajo:

- **Análisis e implantación de nuevas tecnologías en el servicio a las personas usuarias** con especial atención en el desarrollo de un modelo de atención personalizado e innovador, tanto en el ámbito asistencial como en el de la gestión.
- **Desarrollo de plataformas de gestión personalizada para grupos de interés externos** a partir de la evolución del modelo de "Zonas Privadas" con la integración de nuevas funcionalidades y su extensión a nuevos colectivos.
- **Avance en un modelo de "oficina digital" mediante soluciones específicas para el colectivo interno** a través de la progresiva digitalización de procesos y la consolidación de recursos para el trabajo a distancia y en movilidad.

Para las propuestas más disruptivas, Mutua Universal ha creado el "Laboratorio de Innovación Digital", en el que se testean y realizan pruebas de concepto para valorar su aplicación en sus procesos. La realidad virtual (RV) aplicada a procesos mentales, la automatización de procesos (RPA) o la Inteligencia Artificial (IA) aplicada a la gestión asistencial son algunos de los ejemplos que se han gestionado desde este laboratorio.

"La Oficina de Transformación Digital está constituida por las distintas áreas y territorios, que conocen y viven en primera persona la realidad de la Entidad, siendo un claro ejemplo de trabajo colaborativo."

Alberto Delgado,
Director de la Consultoría de Transformación Digital de Seidor

01

En Mutua Universal somos **pioneros en la búsqueda de soluciones innovadoras y personalizadas** que se adapten a las necesidades de nuestros asociados para mejorar los servicios, el acceso a la información, la tramitación y el asesoramiento, en un contexto de innovación constante.

02

Trabajamos día a día para fortalecer un ecosistema innovador con soluciones tecnológicas punteras que permiten el empoderamiento de nuestros usuarios de forma flexible y próxima, manteniendo la máxima eficiencia en el sector.

03

La estrategia digital de Mutua Universal se estructura en tres pilares básicos: el **EMPODERAMIENTO** de los grupos de interés, la **EFICIENCIA** y el **DATO**.

Desarrollo de las Zonas Privadas: empoderamiento de los grupos de interés

En paralelo a la progresiva digitalización de todos los trámites, Mutua Universal ha iniciado en 2021 el desarrollo de un proyecto de reestructuración de las Zonas Privadas (empresa, asesoría, paciente y proveedor sanitario), que permitirá ofrecer una atención todavía más personalizada a los diversos colectivos.

El esfuerzo realizado desde el inicio de la pandemia para responder con efectividad a la gestión de las prestaciones extraordinarias para las personas trabajadoras autónomas ha llevado a una reflexión interna sobre el uso que los diversos grupos de interés realizan de las plataformas propias de gestión (agrupadas bajo el término de "Zonas Privadas").

El lanzamiento de la Zona Privada Proveedor Sanitario ejemplifica las ventajas de centralizar todas las gestiones en una plataforma única. El nuevo espacio permite a las empresas proveedoras de productos sanitarios realizar todos los trámites relacionados con pedidos, informes y facturas. A través de esta Zona Privada es posible recibir y hacer seguimiento de los pedidos o adjuntar telemáticamente toda la documentación necesaria para su tramitación, entre otras funcionalidades. También permite consultar toda la información sobre las facturas e integra un cuadro de mando personalizable con todos los datos referidos a las gestiones con Mutua Universal.

Zona Privada Empresa

33.622

personas usuarias con acceso

+9%

respecto a 2020

11.935

accesos

+6%

respecto a 2020

Tramitación electrónica de las gestiones administrativas

En una tendencia también acelerada por la COVID-19 y la mejora constante de las habilidades digitales, Mutua Universal avanza en el proyecto de digitalización de todas las gestiones administrativas a disposición de las empresas asociadas y las personas trabajadoras protegidas y adheridas. Este avance ha permitido gestionar con la máxima eficiencia las prestaciones de incapacidad temporal derivadas de la exposición a la COVID-19 y, especialmente, la gestión de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad de las personas trabajadoras autónomas (CATA).

En 2019, Mutua Universal gestionó 377 casos por CATA. En 2020, tras la aprobación de las prestaciones extraordinarias por parte del Gobierno, se llegaron a gestionar más de 183.000. Aunque la cifra ha disminuido sustancialmente debido a la progresiva vuelta a la actividad, en 2021 se han gestionado cerca de 106.500 casos. La integración de nuevas plataformas y tecnologías de gestión, junto con la implicación de todo el equipo de profesionales de la Entidad, ha resultado determinante para responder a esta demanda excepcional por parte de colectivos especialmente afectados económicamente por la pandemia.

En 2021 se han desarrollado otras soluciones, para atender las siguientes necesidades específicas:

- **Tramitación *online* de las solicitudes de pago directo por incapacidad temporal y por cuidado de menores**, especialmente desarrollada para empresas con un elevado volumen de personas trabajadoras.
- **Adaptación de la web corporativa** para la correcta tramitación de prestaciones extraordinarias para el colectivo de personas trabajadoras autónomas afectadas por la erupción volcánica en la isla canaria de La Palma.

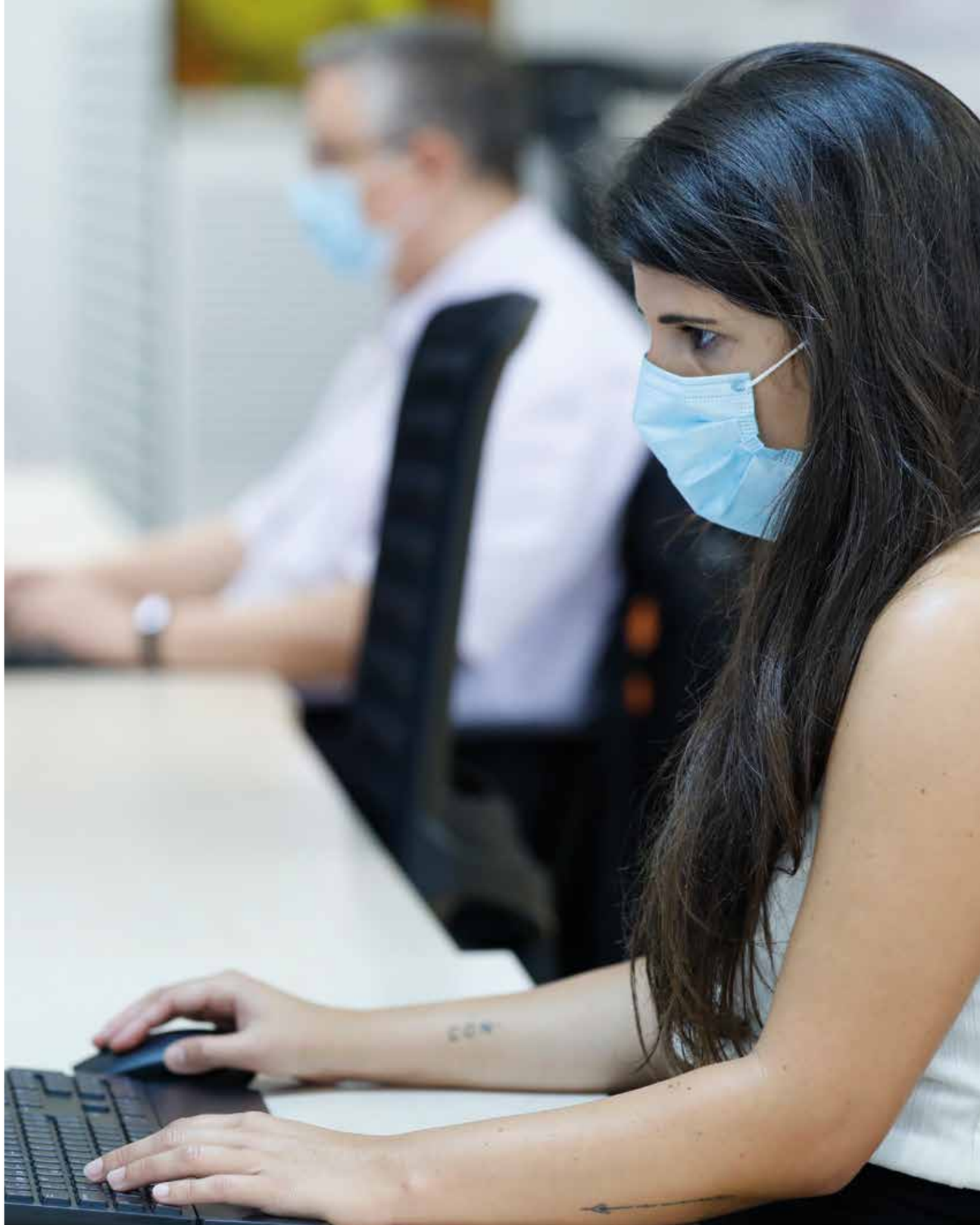
Importes totales de gestiones extraordinarias

105 M€

por incapacidad temporal a causa de exposición a COVID-19

248 M€

por ayudas extraordinarias a personas trabajadoras autónomas



Casos de éxito en el desarrollo de soluciones innovadoras

La Oficina de Transformación Digital de Mutua Universal, en colaboración con los diferentes departamentos implicados en cada caso, coordina una serie de proyectos que ofrecen soluciones innovadoras a las distintas necesidades de los grupos de interés de la Entidad. En estos proyectos se plantea siempre la integración de tecnologías avanzadas que permitan agilizar procesos, empoderar a las personas usuarias y garantizar la excelencia en el servicio.

El enorme volumen de datos que gestiona diariamente Mutua Universal supone una oportunidad para el desarrollo de sistemas que aporten mayor eficiencia en los procesos con el fin último de alcanzar la excelencia en la prestación de servicios. En 2019 se iniciaron diversos proyectos de Inteligencia Artificial que impulsan la transformación digital de la Entidad y que año tras año se alimentan de nuevos datos.

Mutua Universal dispone de una estructura organizativa que se sustenta en tres ejes: la seguridad informática, la ciberseguridad y la protección de datos y gestión de riesgos. Esta estructura viene acompañada de un sistema de gestión de riesgos corporativo y de la apuesta tecnológica por soluciones de fabricantes líderes de mercado, que permite abordar la securización de la arquitectura tecnológica, del puesto de trabajo del usuario y de todos los desarrollos de las soluciones desplegadas mediante la implantación de un ciclo seguro de desarrollo de software (S-SDLC).

PROYECTO LINCE: ANALÍTICA PREDICTIVA PARA MEJORAR EL SERVICIO A PACIENTE

Mediante el proyecto Lince, basado en la aplicación de la Inteligencia Artificial sobre la información histórica almacenada por la Entidad, Mutua Universal es capaz de identificar patrones y establecer modelos predictivos que permiten agilizar ciertos procesos y ofrecer una atención más eficaz e inmediata a las personas usuarias. Los modelos elaborados a partir de tecnología *Machine Learning* se van actualizando constantemente a medida que se incorporan nuevos registros.

Entre los casos de éxito de estos modelos analítico-predictivos destacan:

- **Predicción de la duración de una incapacidad temporal por contingencias comunes**. Mediante el uso de más de 60 variables, el modelo predictivo es capaz de anticipar y predecir a nivel individual los días de duración de un proceso de incapacidad temporal por contingencias comunes.
- **Identificación precoz de la Incapacidad, Muerte y Supervivencia (IMS)**. Análisis estadístico y predictivo para anticipar este tipo de casos y acelerar los trámites de tipificación, reducir el periodo de incapacidad temporal o, en caso de que sea posible, realizar actuaciones para reconducirlos.

CIBERSEGURIDAD: PROTECCIÓN Y CONCIENCIACIÓN

En materia de seguridad de la información, Mutua Universal ha desarrollado en 2021 acciones en dos ámbitos principales:

- **La mejora de la protección de los sistemas**, tanto de la seguridad perimetral como de las herramientas de uso habitual por parte de los equipos internos y la implantación de nuevas herramientas de control y monitoreo de los sistemas en tiempo real para detectar casuísticas anómalas.
- **Continuar trabajando en el programa de concienciación interna en materia de ciberseguridad (#nobajeslaguardia)**, dirigido al conjunto de la plantilla y desarrollado mediante una formación a través de ciberjuegos, módulos interactivos o simulaciones, entre otros recursos.

Premios Innovación y Salud: reconocimiento a la innovación aplicada a la mejora de la salud y calidad de vida

En noviembre de 2021 se celebró la ceremonia presencial de entrega de la sexta edición de los Premios Innovación y Salud. Los proyectos ganadores mostraron ejemplos muy variados de aplicación de la innovación al cuidado de la salud y calidad de vida de las personas trabajadoras.

Creados en 2015, los Premios Innovación y Salud distinguen proyectos innovadores de promoción de la salud y mejora de la calidad de vida y la salud de trabajadores y trabajadoras. Los proyectos galardonados en las seis ediciones llevadas a cabo hasta la fecha muestran la gran evolución experimentada por las empresas y la sociedad en cuanto a la aplicación de la innovación en la salud y la prevención, así como la capacidad de adaptación de las empresas para dar respuesta a las nuevas necesidades.

El Casino de Madrid acogió el 17 de noviembre de 2021 la ceremonia de la sexta edición de estos galardones, en la que también se dio visibilidad a los ganadores de la convocatoria anterior, cuyo acto de entrega físico tuvo que suspenderse debido a la pandemia de la COVID-19. El acto contó con las intervenciones de la directora del departamento de Salud Pública y Medio Ambiente en la Organización Mundial de la Salud, María Neira González, que reflexionó sobre la relación entre cambio climático y salud; y del subdirector general de Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, Diego Rodríguez Tornos.

"Nuestra vida depende de una serie de transiciones básicas que deben poner las bases para mejorar nuestra salud: la transición a energías renovables, la transición a sistemas de producción de alimentos mucho más sostenibles, y la transición a una planificación urbanística que priorice a los ciudadanos y no a los vehículos."

María Neira, *directora del departamento de Salud Pública y Medio Ambiente en la Organización Mundial de la Salud.*

PROYECTOS GANADORES EN LOS VI PREMIOS INNOVACIÓN Y SALUD

CATEGORÍA GRAN EMPRESA

- **Empresa ganadora: PM&S Recursos (Deloitte)**, por el desarrollo de una herramienta para gestionar los casos de COVID-19.
- **Empresa finalista: Cosentino,** por las mejoras implantadas para prevenir la exposición al polvo de sílice durante la fabricación y elaboración de Silestone®.
- **Reconocimientos:** Anticimex, Media Markt, Meliá Hotels International y Securitas.

CATEGORÍA PYME

- **Empresa ganadora: Atlas Copco (Grupo Electrógenos Europa),** por el proyecto "Sustainable Ergonomics" de revisión de las condiciones ergonómicas de todos los puestos de trabajo de la empresa y la identificación de acciones de mejora.
- **Empresa finalista: Palibex Logística**, por el programa "Palibex sonríe – Mens sana in corpore sano" para la mejora de la salud física y mental de su personal.
- **Reconocimientos:** Berry Superfos, Biovert, Fundación Theodora y Residencia Pirineos.

PREMIOS INSTITUCIONALES

- **Gobierno de la Rioja**, por el desarrollo de soluciones informáticas para mejorar el intercambio de información en materia de Prevención de Riesgos Laborales entre estamentos de la administración pública.
- **Ayuntamiento de Barcelona**, por su estrategia para mitigar los efectos de la COVID-19 en el entorno laboral.

Nuestra actuación en 2021

Organización y Buen Gobierno

Los protocolos de anticipación de riesgos y políticas de cumplimiento de Mutua Universal han resultado determinantes para responder con agilidad a la evolución social y económica en el periodo de pandemia. Junto con el mantenimiento de los comités de crisis y grupos de trabajo específicos establecidos en 2020, el principal foco de atención durante el ejercicio 2021 ha sido el seguimiento e interpretación de las numerosas disposiciones administrativas que han afectado de forma directa o indirecta a la actividad de la organización.

La solidez de la respuesta de la Entidad en un ejercicio tan exigente como el vivido ha sido posible gracias a la labor esencial de un colectivo de 1.910 profesionales que, desde sus respectivas responsabilidades, han vuelto a demostrar su alto grado de implicación y compromiso con los valores de Mutua Universal.

La información completa sobre Organización y Buen Gobierno está disponible en el Informe anual de Gobierno Corporativo 2021.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Buen gobierno: refuerzo del modelo de anticipación de riesgos

Mutua Universal cuenta con un sistema interno de gestión de riesgos que permite identificar, evaluar, gestionar y controlar los principales riesgos a los que está expuesta la organización. Ante la complejidad del entorno actual, en 2021 se ha reformulado este modelo para garantizar un seguimiento más constante de los potenciales riesgos.

Mutua Universal está sujeta a riesgos de diversa índole que condicionan en gran medida su actividad. Entre ellos destacan la evolución de la economía y el mercado laboral, los cambios normativos que regulan la actuación de la Seguridad Social, la evolución tecnológica en la actividad asistencial y de gestión, o la propia transformación del sector de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Además, en los dos últimos años se ha añadido el impacto de la pandemia de coronavirus, que ha acelerado tendencias como el uso de herramientas digitales o la integración del teletrabajo en los modelos de organización de las empresas, entre otros aspectos. Estos cambios afectan de modo muy directo a la forma en que Mutua Universal presta sus servicios y, por tanto, a los procesos internos de la Entidad y la gestión de sus recursos.

Ante esta situación de incertidumbre constante, en 2021 se ha reformulado el Sistema interno de gestión de riesgos, que ha pasado de una actualización anual a una monitorización continua y periódica. El objetivo es identificar riesgos emergentes y evaluar de modo más regular la criticidad de los riesgos detectados para poder actuar con mayor anticipación y minimizar al máximo sus consecuencias. De este modo, se dispone de un Mapa de riesgos corporativos 100% actualizado, que supone una herramienta de gran valor estratégico en la toma de decisiones.

Sistema de gestión para la prevención de delitos

certificado por AENOR

Entre las herramientas de evaluación de este sistema figura la evaluación bienal de la Cultura de riesgos, un cuestionario interno sobre aspectos clave para la Entidad, que la plantilla de Mutua Universal responde de forma anónima. Entre los temas incluidos en la encuesta figuran la integridad, la ética, la responsabilidad, la comunicación, el cumplimiento o la sostenibilidad.

Cumplimiento de la normativa

En el ámbito específico de la normativa, Mutua Universal cuenta con un Sistema interno de gestión del cumplimiento, encargado de identificar y analizar las reformas legales que afectan directa o indirectamente a su actividad. De este trabajo se deriva un Programa de cumplimiento, que recoge y difunde las últimas novedades normativas que deben cumplir la Entidad como tal y todos los profesionales que la integran.

Para garantizar este objetivo, Mutua Universal cuenta con una Política de cumplimiento que recoge el compromiso de proporcionar los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento tanto de las obligaciones legales como de las obligaciones adquiridas voluntariamente por la organización. Uno de estos recursos es el Manual de prevención de riesgos penales, que define las reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad, así como los sistemas de control implantados para prevenir la comisión de delitos.

Comunicación y diálogo con los grupos de interés

En el desarrollo de sus principios de actuación, Mutua Universal tiene en cuenta las expectativas y necesidades de sus grupos de interés y desarrolla canales específicos de relación con cada uno de ellos. En 2021 destaca la información ofrecida por la Entidad sobre la evolución de la pandemia y las normativas vinculadas, además del lanzamiento de la intranet Portal Universal.

Mutua Universal trabaja en la renovación continua de sus canales virtuales de comunicación para facilitar la fluidez, regularidad y segmentación de los mensajes.

Portal corporativo

3.110.616
páginas vistas

71
noticias publicadas

Redes sociales

13.821
seguidores

Comunicación interna

60
comunicados internos

Portal Universal

71
noticias publicadas

29.878
páginas vistas únicas

403
personas suscriptoras al resumen de noticias

Comunicaciones externas

632
envíos del Boletín Universal

198.418
impactos

81
envíos a empresas y asesorías

85.000
impactos

PORTAL UNIVERSAL, CANAL ÚNICO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Mutua Universal lanzó en diciembre de 2021 el Portal Universal, una nueva intranet corporativa que centraliza todas las comunicaciones entre la Entidad y el equipo de profesionales.

En el desarrollo de esta nueva plataforma han participado diversos grupos de trabajo, que han definido sus principales funcionalidades y características. El resultado es una herramienta de comunicación con un diseño y servicios completamente renovados, más intuitiva, accesible, participativa y de fácil navegación. Para ello, aplica un diseño adaptable y personalizable que promueve la participación y la interactividad.

Órganos de gobierno y participación

Junta General
La Junta General es el órgano superior de gobierno de la Entidad y está integrada por todas las empresas asociadas. Su composición, competencias y funcionamiento están establecidos en los artículos 26 al 34 de los vigentes Estatutos de Mutua Universal.

Junta Directiva
La Junta Directiva tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Entidad, correspondiéndole la convocatoria de la Junta General y la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, así como las facultades de representación en los más amplios términos de la mutua. Sus funciones y criterios de composición se encuentran recogidos en los Estatutos. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en los artículos 35 a 41 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2021 se realizaron un total de 12 reuniones (11 ordinarias y una extraordinaria).

JUNTA DIRECTIVA

PRESIDENCIA

Excmo. Sr. Juan Echevarría Puig

VICEPRESIDENCIA 1º

Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno

VICEPRESIDENCIA 2º

Sr. José Luis Haurie Vigne

VOCALÍA-SECRETARÍA

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

VOCALÍAS

Sra. Teresa López Monzó
Sra. María del Mar Resa Gómara
Sr. Federico Jesús Blanco Rad
Sr. Gabriel Cánaves Picornell
Sra. Susana Casal Mayo
Sr. Zacarías Erimias Marín
Sr. Xavier Martínez i Serra
Sra. Ana María Lamas Fernández
Sr. Álvaro Polo Guerrero
Sra. Rocío López Rodríguez

REPRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Pendiente de elección

Composición a 31 de diciembre de 2021

Dirección Gerencia
La Dirección Gerencia es el órgano que ejerce la dirección ejecutiva de Mutua Universal y a quien corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la Entidad, sin perjuicio de estar sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y la Presidencia de la misma.

Su nombramiento corre a cargo de la Junta Directiva, estando supeditada su eficacia a la confirmación del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Asimismo, está sometida a un régimen de incompatibilidades y limitaciones establecido legalmente.

El resto del personal que ejerce funciones ejecutivas depende de la Dirección Gerencia y está sujeto al mismo régimen de incompatibilidades y limitaciones.

DIRECCIÓN GERENCIA

Sr. Juan Antonio Güell Ubillos

Órganos de gobierno y participación

Comisión de Control y Seguimiento

La Comisión de Control y Seguimiento es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Mutua Universal. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 43 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2021 se realizaron un total de cuatro reuniones.

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

PRESIDENCIA

Excmo. Sr. Juan Echevarría Puig

SECRETARIO

Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan (CEOE)

REPRESENTACIÓN DE LOS EMPRESARIOS ASOCIADOS A MUTUA UNIVERSAL

TITULARES

CEOE

Sr. Albert Faus Miñana

Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan

Sr. Raúl Colucho Fernández

Sr. Víctor Jiménez Pérez

REPRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS PROTEGIDAS POR MUTUA UNIVERSAL

TITULARES	SUPLENTES
U.G.T.	U.G.T.
Sr. Javier Abadía Montes	Sr. José Antonio Jiménez Aguilera
Sr. Manuel Sanz Rodes	Sr. Josep Bonet Expósito
Sr. Antonio Díaz Lucena	Sra. Yolanda Funés Reyes
CC.OO.	CC.OO.
Sra. Cristina Pena Jové	Sr. Francisco Pareja Montañés
Sr. Daniel Sánchez Xifró	

Composición a 31 de diciembre de 2021

Comisión de Prestaciones Especiales

La Comisión de Prestaciones Especiales tiene como principal competencia la concesión de los beneficios de asistencia social que puedan ser concedidos por la mutua con cargo a los créditos presupuestarios de cada ejercicio. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 42 de los Estatutos.

La Comisión, integrada por igual número de personas representantes de empresas asociadas y de personas trabajadoras, se reúne trimestralmente y concede ayudas sociales para atender aquellos estados y/o situaciones de necesidad sobrevenidas en una persona trabajadora, o en sus personas beneficiarias-familia, por haber sufrido un accidente de trabajo o padecer una enfermedad profesional. En el transcurso del ejercicio 2021 se han realizado las reuniones trimestrales preceptivas.

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL

PRESIDENCIA

Sr. Xavier Martínez i Serra

VOCALÍAS

Sr. José Luis Perea Blanquer

Sr. Juan Vargas Cinca

REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

VOCALÍAS

Sr. Antonio Cruces Naranjo

Sr. Sergi Arbonés García

Sr. Gerardo Carayol Cadenas

PERSONA TÉCNICA - SECRETARÍA

Sr. José Ramón Soriano Corral

Composición a 31 de diciembre de 2021

Órganos delegados de la Junta Directiva

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Creado en el año 2008, su función es supervisar el control interno, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de la organización, así como el resultado de las auditorías y la función de auditoría interna de la Entidad. También tiene como misión impulsar la aplicación del Código de Conducta y el Manual de Prevención de Riesgos Penales, velando por su cumplimiento y actuando como órgano de control, la supervisión del Modelo de Prevención de Delitos y velar por la correcta adecuación al marco normativo en materia de Protección de Datos.

De forma voluntaria asume las recomendaciones existentes sobre el gobierno corporativo, implantando mayores criterios de transparencia, gestión de riesgos y de equilibrio entre la relación de auditores y gestores. Su marco de actuación emana principalmente del Código Unificado de Buen Gobierno, así como del Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Su composición y funcionamiento está establecido en el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

A lo largo del ejercicio 2021 ha celebrado cuatro reuniones ordinarias y seis reuniones extraordinarias. Estas seis reuniones extraordinarias se realizaron de forma híbrida, con asistencias presenciales y por videoconferencia.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

PRESIDENCIA

Sr. José Luis Haurie Vigne

VOCALÍAS

Sr. Juan Echevarría Puig
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer
Sra. María del Mar Resa Gómara

SECRETARÍA

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

Composición a 31 de diciembre de 2021

Independencia de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna es una función de aseguramiento objetiva e independiente dentro de la organización funcional de Mutua Universal, que depende directamente del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Con ello se garantiza la total independencia de la función, que aporta una evaluación objetiva del sistema de control interno y gestión de riesgos de la mutua, identificando debilidades y promoviendo mejoras.

En 2021 se han emitido 56 informes internos y 632 recomendaciones de mejora y se ha revisado la implantación de 209 recomendaciones emitidas en años anteriores. Con estas actividades se ha conseguido una presencia en el 100% del territorio, contribuyendo al cumplimiento de procedimientos internos, mantenimiento de las certificaciones y eficacia de los controles.

Ante la continuidad de la situación excepcional provocada por la pandemia de la COVID-19, en 2021 se han mantenido las auditorías telemáticas implantadas el año anterior, al mismo tiempo que se han retomado progresivamente las auditorías presenciales. La valoración media de satisfacción del auditado se ha situado en 8,2 sobre 10.

Auditorías externas y de órganos reguladores

Por otro lado, Mutua Universal se somete de forma recurrente a diversas auditorías externas y de órganos reguladores que proporcionan un nivel de aseguramiento adicional; entre ellas, las auditorías de cuentas y de cumplimiento que anualmente realiza la Intervención General de la Seguridad Social. En 2021 también se superó satisfactoriamente la auditoría externa sobre Patrimonio Histórico, que la Entidad realiza de manera voluntaria.

Políticas y certificaciones

Desde enero de 2020, Mutua Universal cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad que impulsa a la organización a mejorar su gestión diaria a partir de criterios de máxima eficiencia y sostenibilidad. Esta política integra aspectos de transparencia, ética, compromiso, innovación y excelencia, en línea con su misión, visión y valores corporativos.

En 2021 se han renovado las certificaciones del sistema de gestión integrado de las tres normas ISO (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo) y la norma UNE 16880 por la excelencia en el servicio de atención a mutualistas. Mutua Universal ha superado satisfactoriamente la auditoría externa, realizada por Bureau Veritas como tercera parte independiente, a través de un muestreo exhaustivo de todos los centros de la Entidad.

Los tres certificados renovados en 2021 corresponden a las siguientes normas:

- **ISO 9001:2015 de sistema de gestión de calidad.**
- **ISO 14001:2015 de gestión ambiental.**
- **ISO 45001:2018 de seguridad y salud en el trabajo (prevención de riesgos laborales).**

Por su parte, la obtención de la norma UNE 16880 reconoce el esfuerzo diario por ofrecer la excelencia focalizada en las personas, la innovación y la orientación a los mutualistas.

El espacio "Transparencia y Buen Gobierno" de la página web de Mutua Universal recoge la información institucional, organizativa, económica y jurídica de la Entidad, incluyendo los resultados de auditorías externas y las políticas de la misma.

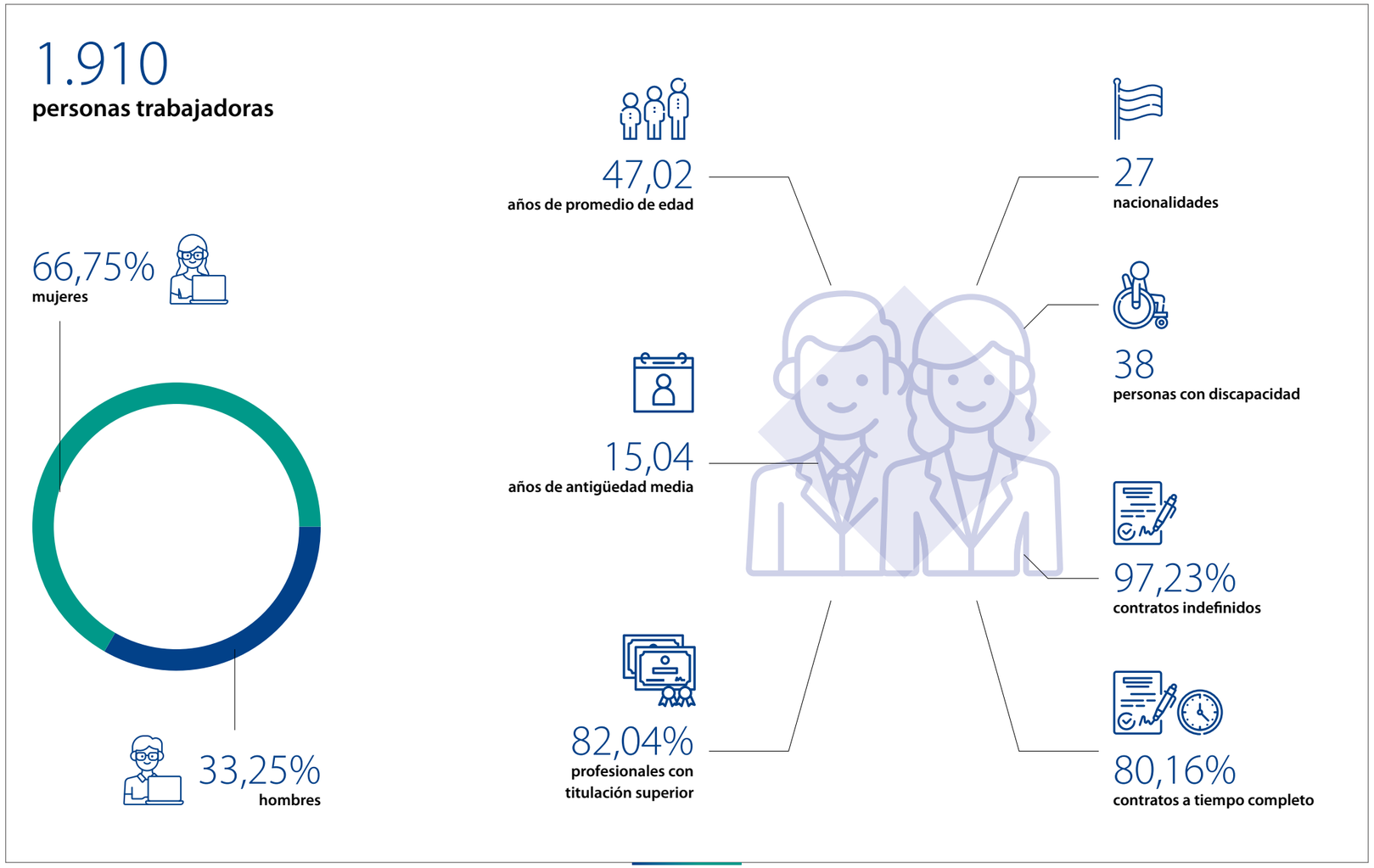
La entrega de las certificaciones se realizó en febrero de 2022, con la presencia del presidente ejecutivo de Bureau Veritas en España y Portugal, Bertrand Martin (izquierda), y el director gerente de Mutua Universal, Juan Güell (derecha).

POLÍTICAS INTERNAS

- Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad
- Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medioambiental
- Declaración de respeto a la persona y a su diversidad
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Gestión de Riesgos
- Política de Cumplimiento Normativo
- Política de Prevención de Delitos

Un equipo de profesionales comprometidos con un proyecto común

Al cierre del año 2021, Mutua Universal estaba formada por un equipo de 1.910 profesionales, caracterizado por su profesionalidad, compromiso con el propósito de la Entidad, excelencia en el servicio y capacidad de respuesta. La Entidad trabaja para garantizar un entorno laboral saludable y de calidad a partir de medidas de salud, seguridad y conciliación, así como de un programa de formación y gestión del talento que impulsa el desarrollo profesional.



Protección de la salud y seguridad de nuestras personas

Pese a los avances en la campaña de vacunación a nivel estatal y la progresiva relajación de determinadas medidas de distanciamiento social, la actividad laboral en España ha continuado marcada en 2021 por la continuidad de las medidas preventivas ante el contagio por coronavirus. En este contexto, las acciones aplicadas por Mutua Universal han sido reconocidas por su nivel de exigencia y rigor.

Entre las medidas implementadas por Mutua Universal para la protección de los profesionales de la Entidad, así como de todas las personas usuarias de sus centros, destacan las siguientes:

- Evaluaciones de aforos y vías de circulación específicas por centro de trabajo.
- Instalación de mamparas y otros dispositivos para garantizar las distancias interpersonales.
- Control de temperatura en la entrada de los centros.
- Creación de la aplicación móvil "Autocheck COVID-19" para reportar posibles contactos estrechos con personas contagiadas o potenciales síntomas de contagio en su propia persona.
- Implantación de un servicio de apoyo psicológico para los profesionales de la Entidad y desarrollo de consejos y hábitos para una buena salud mental.
- Uso obligatorio de mascarilla para el personal y público en general.
- Creación de un buzón de correo específico para la comunicación de dudas y sugerencias por parte de profesionales de la Entidad.

- Campaña de sensibilización periódica de medidas preventivas.
- Creación de protocolos específicos para empresas contratistas y proveedoras con medidas a adoptar en sus respectivas organizaciones para minimizar la exposición al virus.

El plan de prevención de Mutua Universal para evitar el contagio ha obtenido en 2021 el **sello Garantía Madrid** con el identificativo de "Medidas de Cumplimiento frente a la COVID-19" que otorga la Comunidad de Madrid.

Este reconocimiento supone la **certificación del compromiso de la Entidad con las medidas de prevención** dictadas por las autoridades pertinentes. La obtención de este sello ha permitido también incorporar el identificativo "Plan Sumamos. Salud + Economía", una iniciativa del sector empresarial, representado por la Fundación CEOE, para apoyar a las comunidades autónomas en la contención y lucha contra la COVID-19. La integración en el plan certifica que, además de cumplir con los estándares mínimos, las compañías participantes llevan a cabo otras acciones complementarias como cribados masivos o actuaciones de concienciación sanitaria, entre otras.

Garantía.MADRID

Concedido el Identificativo de Medidas de Cumplimiento a:

MUTUA UNIVERSAL, MUGENAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 10

por las medidas adoptadas en la prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19

El presente certificado tiene validez hasta el 16 de noviembre de 2021

Madrid, a 4 de mayo de 2021

María Pérez
Directora del Área Técnica de Certificación y Reconocimiento
Madrid Excelente - Garantía Madrid
Fundación Madrid por la Competitividad

Fundación MADRID

Desarrollo de un entorno laboral de calidad

Mutua Universal ha seguido trabajando en 2021 en la definición de nuevas medidas de conciliación de la vida familiar y laboral para adaptar la metodología de trabajo de la Entidad al nuevo contexto social surgido tras la pandemia. También se han registrado avances en la elaboración del Plan de Diversidad, que garantiza un entorno laboral inclusivo para todos los colectivos.

Conciliación de la vida familiar y laboral

A lo largo del 2021 se ha continuado avanzando en la negociación de un acuerdo para el establecimiento de nuevos horarios para el personal de Mutua Universal que integre también el trabajo a distancia. Este acuerdo persigue el equilibrio entre la prestación excelente del servicio a todas las empresas asociadas y población protegida, así como el respeto a los derechos, necesidades y expectativas de la plantilla en materia de conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo.

Entre las medidas que ya se han hecho efectivas en 2021 destaca la ampliación del permiso de paternidad de 12 a 16 semanas, del que se han podido beneficiar 21 personas de la plantilla a lo largo del año. Esta medida responde al cumplimiento del Real Decreto-ley 6/2019 de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidad entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Los profesionales de Mutua Universal también disfrutan de las nuevas condiciones laborales definidas en el convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, publicado por la Dirección General de Trabajo el 15 de diciembre de 2021. Este acuerdo recoge importantes novedades en cuestiones como la regulación del teletrabajo, desconexión digital, jubilación y cuestiones relativas a la igualdad y corresponsabilidad, que se implantarán efectivamente a lo largo de 2022.

Plan de Diversidad

En 2021 también se ha avanzado en el Plan de Diversidad de Mutua Universal, que enmarca en una única estrategia todas las acciones en materia de gestión de la diversidad de género, discapacidad, edad y cultura. El objetivo de este plan es contar con una organización más inclusiva, así como mejorar y generar valor en todos los ámbitos de su actividad.

Mutua Universal participó en 2021 en la jornada "Bienestar emocional y mujer trabajadora", en la que presentó los principales datos de la cuarta edición del "Observatorio de la Mujer Trabajadora", elaborado por la misma Entidad. En esta intervención se destacó que, a pesar de los avances conseguidos en los últimos años, queda camino por recorrer en aspectos como la contratación, las excedencias y la brecha salarial.

Mutua Universal también colabora desde 2015 en el desarrollo y difusión de campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género, tanto a nivel interno de la empresa como a nivel externo.

En materia de discapacidad, destacan especialmente las acciones desarrolladas para garantizar la inclusión de las personas con discapacidad. Como parte de este compromiso, se ha llevado a cabo una encuesta interna de accesibilidad en todos los centros, con el objetivo de detectar aspectos de mejora. En 2021 se ha renovado también el **Sello Bequal Plus**, otorgado por la Fundación Bequal y que certifica la política de inclusión de Mutua Universal con las personas con discapacidad. Entre otras acciones que contribuyen a una sociedad más inclusiva para las personas con discapacidad figuran la adhesión desde 2010 al Chárter de Diversidad, la contratación de productos o servicios a centros especiales de empleo o la realización de convenios de prácticas con personas con discapacidad.

bequal

Adaptación continua de los programas de formación de la Universidad Corporativa

Durante el año 2021 la actividad de la Universidad Corporativa se ha seguido adaptando al nuevo entorno laboral generado tras la pandemia. De esta forma, en paralelo a la recuperación progresiva de la actividad presencial para contenidos muy específicos, se han continuado potenciando las formaciones virtuales.

La Universidad Corporativa de Mutua Universal facilita a toda la plantilla de la Entidad un entorno para su desarrollo profesional, con una amplia oferta formativa compuesta por cursos y una biblioteca de recursos en formato digital, como *webinars*, vídeos formativos, píldoras o comunidades de autoaprendizaje.

La Universidad Corporativa ha continuado apostando por la adaptación de contenidos al formato virtual con el objetivo de compatibilizar la actividad formativa con las medidas de distanciamiento social. En la actualidad todos los cursos realizados y tutorizados por personal sanitario de Mutua Universal se pueden realizar a distancia.

Cabe destacar el desarrollo de una formación de formadores, que garantiza que las personas de la plantilla de Mutua Universal que imparten materias asimilan las nuevas técnicas y habilidades que requieren los entornos virtuales de aprendizaje, que permiten la integración de recursos como la gamificación y elementos interactivos.

En lo relativo a la actividad presencial, se han mantenido formaciones muy específicas, como las referidas a la técnica de la punción seca, soporte vital básico (SVB) o al uso de desfibriladores externos automáticos (DEA). En estas últimas, se ha incorporado un equipo de nuevas personas instructoras, acreditadas por el Consell Català de Ressuscitació (CCR) y European Resuscitation Council (ERC).

Entre los nuevos contenidos formativos incorporados en 2021 destacan la actualización de aspectos normativos (protección de datos o programa sobre medidas preventivas en el trabajo), la gestión emocional del conflicto dentro del programa de salud, el tratamiento del dolor o la escucha persuasiva. A nivel de prestaciones, cabe citar las formaciones sobre el Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA), gestión de casos atípicos en prestaciones o la gestión administrativa de casos relacionados con la COVID-19.

Programas de formación

578
cursos

13.909
participantes

86.293
horas

91%
horas de formación a distancia

8,9
satisfacción y eficacia (sobre 10)

Plan *onboarding* de acompañamiento al nuevo colectivo asistencial

En 2021 se ha consolidado este plan de acompañamiento, dirigido a mejorar y garantizar la adecuada integración y aprendizaje de profesionales asistenciales que se incorporan a Mutua Universal. A lo largo del año, se han acogido al plan 62 profesionales asistenciales, con un grado de satisfacción muy elevado: el 93% se ha mostrado "muy satisfecho/a" o "bastante satisfecho/a".

Videoentrevista al autor de la obra, Pere A. Fàbregas.

PRESENTACIÓN DEL LIBRO QUE RECOPILA LA HISTORIA DE MUTUA UNIVERSAL

En octubre de 2021 se presentó el libro *Más de un siglo de proximidad y servicio (1907-2020)*, que relata con detalle la evolución de Mutua Universal desde su creación en 1907 hasta la actualidad. Escrito por el historiador Pere A. Fàbregas, la obra también permite conocer a fondo la evolución del sector de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, entidades clave en el mantenimiento del sistema de Seguridad Social.

El libro se presentó en un acto celebrado en la sede de Mutua Universal en la avenida del Tibidabo de Barcelona, con la intervención del presidente de la Entidad, Juan Echevarría, y el autor de la obra.

Nuestra actuación en 2021

Sostenibilidad: "Actuando en el presente, pensando en el futuro"

La situación causada por la COVID-19 ha transformado en gran medida el modelo de negocio de organizaciones de determinados sectores, así como su rol en la llamada "nueva normalidad". Uno de los principales cambios en el rol social de las compañías es la relevancia que han tomado la sostenibilidad y los tres criterios ASG: aspecto ambiental (A), social (S), y éticos y de buen gobierno corporativo (G).

Las acciones definidas en el nuevo Plan de RSC y Sostenibilidad 2021-2024 de Mutua Universal profundizan en estos tres criterios, con un foco especial en los temas relacionados con la salud de las personas, la organización, la sociedad y el planeta.

Plan de RSC y Sostenibilidad 2021-2024

Bajo el lema "Actuando en el presente, pensando en el futuro", el nuevo Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 pretende dar respuesta a los retos vinculados a la recuperación económica y social en un contexto poscovid, así como a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, contribuyendo activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

El Plan de RSC y Sostenibilidad 2021-2024 plantea cuatro ejes de compromiso con la sostenibilidad, con el foco común en la salud:

1. Gente Saludable: compromiso con el bienestar de las personas, velando por la salud de las personas trabajadoras dentro y fuera del ámbito laboral.

2. Entidad Saludable: apuesta de Mutua Universal por el buen gobierno, la transparencia, la ética y la innovación para ofrecer un servicio excelente.

3. Sociedad Saludable: fomento de una cultura de igualdad, inclusión y accesibilidad orientando su acción social hacia el cuidado de las personas.

4. Planeta Saludable: gestión eficiente y responsable de los recursos, minimizando el impacto de la actividad en el planeta.

Análisis de materialidad

Las líneas estratégicas del nuevo Plan de RSC y Sostenibilidad se han definido tras la elaboración de un análisis de materialidad que ha identificado los temas relevantes o prioritarios tanto para la Entidad como para sus grupos de interés.

Mediante cuestionarios *online* y entrevistas individuales se ha preguntado a los grupos de interés la relevancia de diversos aspectos relativos a la dimensión ética y de buen gobierno, la dimensión ambiental y la dimensión social de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Universal (criterios ASG).

Ejes del nuevo plan

Análisis de materialidad

667
respuestas de profesionales de la Entidad

844
respuestas de grupos de interés externos

Actualización de los grupos de interés

En el primer trimestre del ejercicio 2021 se ha llevado a cabo una revisión y actualización de los grupos de interés de Mutua Universal, que quedaron definidos según el siguiente cuadro:

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

- POBLACIÓN PROTEGIDA
- EMPLEADOS/AS
- PROVEEDORES/AS
- EMPRESAS ASOCIADAS Y AUTÓNOMOS/AS
- ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN
- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y AGENTES SOCIALES
- ASESORÍAS
- SECTOR DE MUTUAS COLABORADORAS CON LA SS
- SOCIEDAD

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En el desarrollo de su función, Mutua Universal mantiene un comportamiento responsable que cuida de las personas, las empresas y el entorno. Con ello, contribuye activamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, la Entidad desarrolla acciones específicas de difusión de los ODS tanto entre los grupos de interés internos como externos.

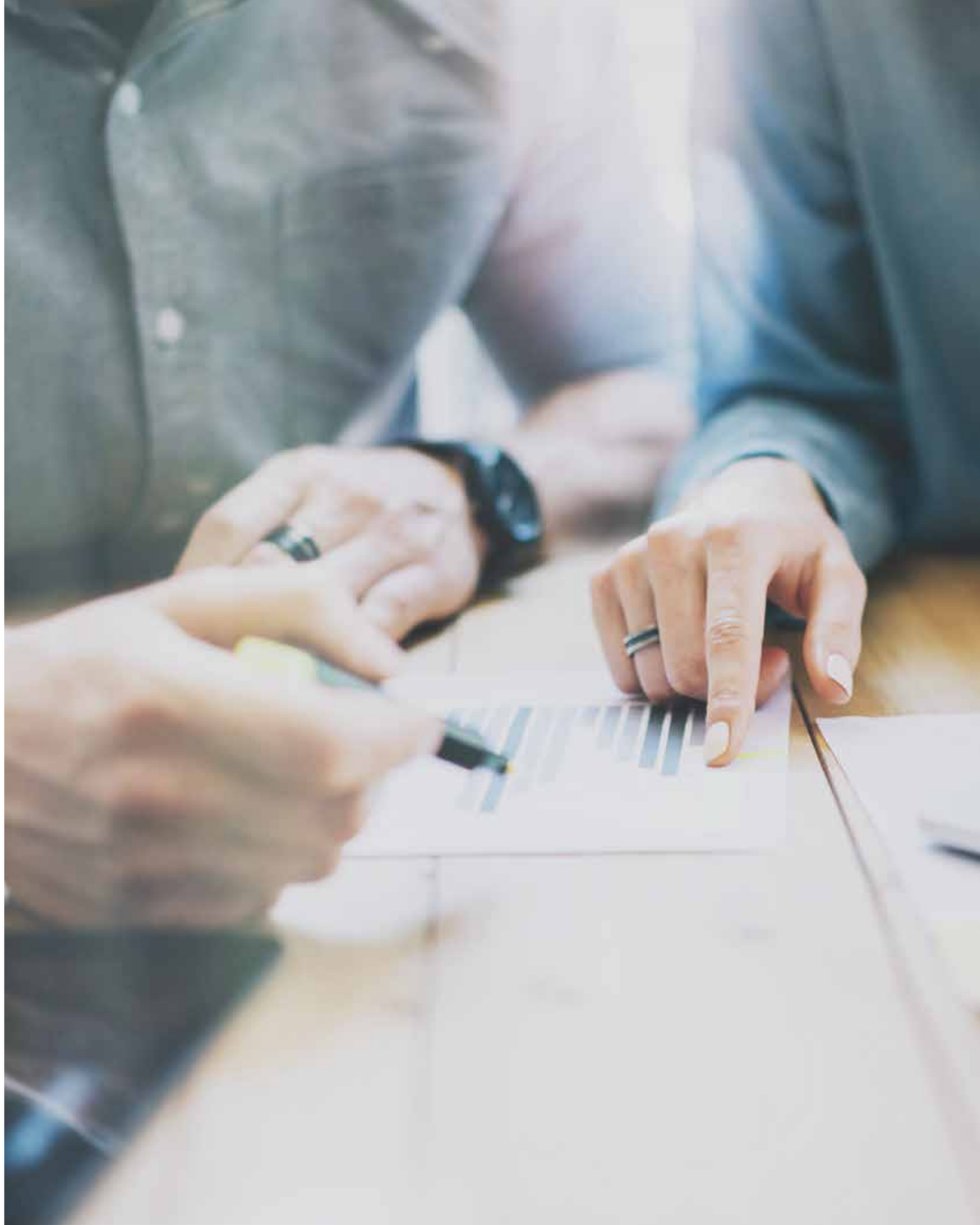
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 objetivos, aprobados por Naciones Unidas, que se insta a cumplir a gobiernos, sector privado y sociedad civil con el fin de erradicar la pobreza, asegurar la prosperidad y proteger el planeta. En las siguientes páginas se recogen con detalle las iniciativas emprendidas por Mutua Universal que contribuyen a la consecución de los diferentes ODS.

Difusión de los ODS

El área de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad es la encargada de diseñar y elaborar las campañas de sensibilización interna y externa en relación a los ODS.

Durante el año 2021 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Difusión interna y externa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través del portal interno, web externa y redes sociales.
- Sensibilización interna en el espacio "17 Objetivos para transformar nuestro mundo" con información actualizada sobre qué son los ODS, cuáles son las iniciativas con las que Mutua Universal quiere contribuir a su consecución y de qué manera la plantilla puede contribuir a alcanzarlos.
- Inclusión del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la memoria anual de la Entidad y relación de cada apartado de la memoria con los ODS correspondientes.



CONTRIBUCIÓN DE MUTUA UNIVERSAL AL CUMPLIMIENTO DE LOS ODS

- Condiciones laborales dignas.
- Ayudas sociales y fomento de la inclusión laboral a personas en vulnerabilidad tras sufrir un accidente de trabajo. En 2021 se han tramitado 118 solicitudes y concedido ayudas por valor de 103.987,98 euros.
- Participación en campañas y acciones en apoyo a colectivos desfavorecidos.

- Desarrollo de acciones de Salud Corporativa y del blog de salud y prevención, con recomendaciones para una alimentación sana y nutritiva.

- Contribución a la salud de los 1.581.861 trabajadoras/es protegidas/os y adheridas/os. En 2021 se han atendido 1,3 millones de visitas y se han realizado 413.241 sesiones de rehabilitación.
- Sostenimiento del Sistema de la Seguridad Social: resultado positivo a distribuir de 25,10 millones de euros en 2021.
- 126 centros certificados con la Norma ISO 9001 que acredita la calidad asistencial.
- A nivel interno, garantía de la seguridad, la salud y el bienestar de los profesionales de la Entidad a través de un sistema de gestión integrado en materia de calidad, prevención y medio ambiente.
- Acciones de salud corporativa, para transmitir y fomentar hábitos saludables.

- Planes de formación y Universidad Corporativa para potenciar el talento de la plantilla. En 2021 se han impartido 422 cursos, con una media anual de 45 horas de formación y una inversión de 267 euros por profesional.

- Compromiso con la igualdad de oportunidades.
- 37% de los puestos de responsabilidad ocupados por mujeres.
- Procedimiento propio para la resolución de conflictos por acoso psicológico en el trabajo y acoso sexual.
- Adhesión Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género.

- Consumo de agua en 2021 de 18.504 m^3.
- Implantación de medidas para la reducción del consumo del agua (sustitución de cisternas convencionales por otras más eficientes o instalación de aireadores en los grifos, acciones de sensibilización ambiental). Celebración anualmente del Día Mundial del Agua para concienciar a los profesionales de la Entidad sobre esta cuestión.

- Consumo energético en 2021 de 5.395.978 kW/h de electricidad y 279.456 m^3 de gas natural.
- Implantación de medidas de eficiencia energética (sistema de información y gestión energética, sustitución de luminarias por otras de tecnología Led, equipos de climatización eficientes) y acciones de sensibilización ambiental.

- Mejora de la salud y calidad de vida de nuestra población protegida y la productividad de las empresas asociadas.
- Se han habilitado trámites *online* para la solicitud de prestaciones extraordinarias para trabajadoras/es autónomas/os afectados por la crisis de la COVID-19.
- Programa de reinserción socio-laboral.
- A nivel interno, condiciones laborales dignas y modelo de gestión del talento para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de desarrollo profesional.

- Soluciones innovadoras en el ámbito de la salud.
- Plan de Transformación Digital e innovación en gestión (Telemedicina,Teleconsulta, E-Consulta en Zona Privada Paciente, Zona Privada INSS, firma biométrica, etc.).
- Premios Innovación y Salud, distinguiendo a aquellas empresas que llevan a cabo proyectos o acciones innovadoras para la mejora de la calidad de vida y la salud de su plantilla.
- En materia de investigación en salud, durante 2021 un total de 64 profesionales sanitarios han participado en 7 foros externos, presentando un total de 27 pósteres, 8 comunicaciones libres y 6 ponencias en mesas.
- Nueva edición de la Jornada Científica de Patología Laboral.

- Declaración de respeto a la persona y a la diversidad.
- Renovación del Chárter de la Diversidad 2020-2022.
- Renovación en 2021 del Sello Bequal Plus que certifica las políticas empresariales que favorecen la inclusión de las personas con discapacidad.
- Plan de Diversidad, con el objetivo de desarrollar políticas y prácticas inclusivas, con especial foco en el género, la edad, la cultura, la discapacidad y los colectivos en riesgo de exclusión social.

- Criterios de edificación sostenible y accesibilidad en los proyectos de reforma o apertura de nuevos centros.
- Nuevos centros equipados con avances tecnológicos de última generación y energéticamente eficientes.

- Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medioambiente para prestar los servicios de forma integral, eficaz, eficiente y sostenible.
- Guía de contratación responsable, que introduce criterios éticos, sociales y medioambientales en las diversas fases del procedimiento de contratación.
- Procedimiento de gestión de residuos para asegurar su correcta recogida, almacenamiento, transporte, valorización y eliminación.
- Circuito de Donaciones que permite dar una segunda vida a nuestro material informático, sanitario y/o mobiliario obsoleto.

- Huella de carbono (alcance 1 y 2) en 2021 de 1.463 t CO2 equivalentes.
- Minimización del impacto medioambiental a través del sistema de gestión ambiental certificado, medidas de eficiencia energética, uso eficiente de los recursos.
- Campañas de sensibilización ambiental.

- Sistema de Gestión Medioambiental basado en los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015, certificado por AENOR. En 2020, el número de centros certificados se ha ampliado a 130.
- Difusión entre los profesionales de la Entidad de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales y desarrollo de acciones de sensibilización en ocasión del Día Mundial del Medioambiente.
- Uso eficiente de los recursos y adecuada gestión de los residuos.

- Código de Conducta y Protocolo de Conflicto de Intereses que recogen los valores que rigen el comportamiento de Mutua Universal.
- Dotación de herramientas como el Canal de Integridad, el Sistema Interno de Gestión de Riesgos, la Política de Cumplimiento, el Manual de prevención de Riesgos Penales.
- Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos, certificado por AENOR y basado en los requisitos del modelo IURISCERT.
- Política de Protección de Datos y Política de Seguridad de la Información.
- Sistemas de control a través de auditorías internas, externas y de órganos reguladores. Rendición de cuentas públicas.
- Nueva Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

- Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su difusión.
- Firmantes del Pacto Mundial desde 2005.
- Firma de alianzas estratégicas.
- Adecuación y actualización continua de nuestros canales de comunicación y diálogo con grupos de interés.

Respeto por el medio ambiente

El compromiso de Mutua Universal con la sostenibilidad ambiental se plasma a través de políticas, acciones y proyectos responsables con el medio ambiente. Desde la inclusión de mejoras en materia de eficiencia energética y edificación sostenible en los centros de la Entidad, hasta el desarrollo de acciones de concienciación sobre los principales retos globales en este ámbito.

A lo largo del año 2021 se ha trabajado en el desarrollo de unos objetivos corporativos en materia medioambiental con el objetivo de implantar de manera consensuada acciones que mejoren el compromiso de la Entidad en este campo, así como avanzar de manera transversal en el cumplimento de los mismos.

Compra sostenible

Fomento de la compra sostenible mediante la Guía de Contratación Responsable y la incorporación de requisitos específicos de minimización del impacto ambiental en la contratación de proveedores. También se incluyen criterios ambientales y de reducción y buena gestión de residuos en las licitaciones.

Formación y concienciación medioambiental

Acciones de formación en materia de buenas prácticas ambientales a toda la plantilla y fomento de un comportamiento responsable con el entorno a través de diversas campañas de sensibilización ambiental.

Entre las acciones de concienciación destacan la difusión y visibilidad a través de los canales de comunicación de la Entidad de efemérides vinculadas a la protección del medio ambiente; entre ellas, el Día Mundial de la Eficiencia Energética (5 de marzo), el Día Mundial del Agua (22 de marzo), el Día Mundial del Reciclaje (17 de mayo), el Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio) o el Día Internacional Libre de Bolsas de Plástico (3 de julio), entre otras.

Consumo de agua

18.504 m^3

Consumo de electricidad

5.395.978 kWh

-2,4%
respecto a 2020

Emisiones de electricidad

1.392 tCO_2

Eficiencia energética en los centros

Mutua Universal apuesta por minimizar el impacto en el medioambiente a través de criterios de sostenibilidad en los proyectos y contratos de obra y/ rehabilitación, y la apuesta por equipos de iluminación y climatización eficientes.

En el año 2021, las actuaciones más relevantes para fomentar el ahorro energético en los centros de la Entidad han sido:

- Instalación de renovadores de aire para garantizar el mantenimiento de niveles admisibles de posible concentración de contaminantes presentes en el aire. Estos sistemas, además, optimizan el consumo de climatización.
- Instalación de placas solares térmicas en el nuevo centro de Málaga, que aprovechan la energía solar para calentar el agua del centro.
- Sustitución de vinilos solares para favorecer un mayor confort y, por tanto, un uso más eficiente de la climatización.

Los centros de trabajos de la Entidad disponen también de un manual de buenas prácticas ambientales, que recoge recomendaciones sobre la gestión sostenible de los residuos generados posteriormente a la prestación de servicio asistencial.

Consumo de gas natural

279.456 kWh

Emisiones de gas natural

71 tCO_2

EMISIONES TOTALES

1.463 tCO_2

-5,1%
respecto a 2020

Acciones y programas con impacto positivo en la sociedad

El compromiso social de Mutua Universal se extiende más allá de la prestación excelente de sus servicios. La Entidad ofrece una atención especial a las personas trabajadoras protegidas y adheridas que hayan sufrido accidentes de gravedad, y cuenta también con un programa de voluntariado corporativo.

Servicio de trabajo social sanitario

En colaboración con el resto de equipos asistenciales de la Entidad, este servicio se encarga de atender aquellas necesidades que puedan surgir o agravarse tras sufrir un accidente laboral. Sus principales funciones son:

- **Apoyo psicosocial y acompañamiento especializado** durante el proceso de recuperación y/o adaptación a la nueva situación.
- **Seguimiento durante la hospitalización**, en coordinación con otros servicios de trabajo social, para garantizar la mejor atención y para planificar el alta hospitalaria en las mejores condiciones.
- **Información y asesoramiento sobre recursos**, procedimientos y trámites de la propia Mutua Universal o de otras instituciones.
- **Valoración y asesoramiento en servicios**, ayudas técnicas y adaptaciones en el hogar, para garantizar la calidad de vida de la persona accidentada.
- **Servicio de reinserción sociolaboral** para personas que presenten algún tipo de incapacidad o hayan perdido su empleo durante el proceso de recuperación de sus lesiones.
- **Valoración y tramitación de las ayudas sociales** que cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente en Mutua Universal o derivación a otros recursos públicos o privados.

Comisión de Prestaciones Especiales (CPE)

Comisión que atiende situaciones de especial necesidad sobrevenida tras el accidente de trabajo o la enfermedad profesional, y otorga ayudas especiales a la rehabilitación, recuperación, reorientación profesional y adaptación de medios esenciales y puestos de trabajo.

En 2021 ha tramitado 118 solicitudes y ha concedido ayudas por valor de 103.988 euros, lo que supone un incremento del 5,92% con respecto al importe concedido en 2020.

Campañas sociales

Parte del compromiso de la Entidad con la sociedad se articula a través de campañas sociales en favor de colectivos en riesgo de exclusión social. En 2021, las medidas de reducción de la interacción social motivadas por la pandemia supusieron la imposibilidad de llevar a cabo algunas de las campañas planificadas anualmente.

No obstante, se ha realizado difusión a través del portal interno y llamamiento a la colaboración del personal de la Entidad con diversas iniciativas solidarias.

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

118
solicitudes tramitadas

103.988 €
en ayudas

+5,9%
respecto a 2020

Convenios y reconocimientos

Además de las acciones recogidas en las páginas anteriores de este capítulo, el compromiso de la Entidad con la Responsabilidad Social Corporativa se expresa también en la renovación del sello Responsable Socialmente en Aragón (RSA Aragón).

Renovación del sello RSA Aragón

En 2021 Mutua Universal ha renovado un año más el sello de Responsabilidad Social de Aragón, que tiene el objetivo de reconocer las mejores iniciativas y buenas prácticas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad de personas autónomas, pymes, grandes empresas y entidades no lucrativas.

Mutua Universal obtuvo por primera vez este distintivo en 2016 y, para conseguir su renovación, ha superado un proceso de diagnóstico de responsabilidad social en la organización. Con la renovación del sello RSA, la Entidad se mantiene como integrante del Plan de Responsabilidad Social de Aragón, programa promovido por el Gobierno aragonés en colaboración con CEOE Aragón, Cepyme Aragón y los sindicatos UGT y CCOO.

Principios que rigen la memoria y su proceso de realización

Mutua Universal ha elaborado esta decimoséptima Memoria Anual siguiendo las orientaciones y principios respecto a la definición del contenido y a la calidad de informes de sostenibilidad establecidos en los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI Standards), de conformidad con la opción "Exhaustiva".

El contenido de la memoria se ha definido siguiendo los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad. Por su parte, para garantizar la calidad de los contenidos incluidos se han seguido los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

En esta memoria anual se recoge la información económica financiera y los aspectos clave de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Universal durante el ejercicio 2021, así como se explica el contexto de la sostenibilidad o modo en que la Entidad contribuye al desarrollo a nivel local, regional o global mediante su gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

Nota: El informe presenta los datos de manera que resulten fácilmente comparables y comprensibles para los grupos de interés, permitiendo comparativa con ejercicios anteriores.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El proceso de materialidad es necesario para detectar los aspectos relevantes que determinan la capacidad de generar valor social, ambiental y económico a nuestros grupos de interés.

Mutua Universal aplica los principios de materialidad e inclusión de los grupos de interés para definir los temas más relevantes a la hora de rendir cuentas públicamente sobre la responsabilidad y sostenibilidad de la Entidad.

La lista preliminar de posibles asuntos relevantes empleados para el estudio de materialidad se ha definido a partir del análisis de la estrategia y prioridades para Mutua Universal, la nueva normativa e iniciativas voluntarias que nos afectan de manera más estratégica, así como informes y tendencias en sostenibilidad. Dichos asuntos se han agrupado en aspectos genéricos de nuestra Entidad equiparables a los contenidos establecidos por GRI.

Eje	Categoría	Asunto
Ética y Buen Gobierno	Prioritario	Transparencia
	Prioritario	Políticas y códigos de conducta
	Prioritario	Mejorar el diálogo y comunicación con los GGII
	Importante	Cumplimiento legal
	Importante	Gestión de riesgos
Desempeño ambiental	Prioritario	Residuos
	Prioritario	Energía
	Prioritario	Papel
Desempeño Social*	Prioritario	Salud y bienestar
	Prioritario	Reinserción sociolaboral
	Importante	Empleabilidad
	Importante	Educación y formación de calidad
	Importante	Investigación médica

Los aspectos materiales definitivos han sido seleccionados en base a un doble análisis, interno y externo que ha permitido conocer el grado de importancia, tanto para Mutua Universal como para sus grupos de interés, de los asuntos identificados.

La priorización de los asuntos materiales para la Entidad se ha llevado a cabo mediante una consulta realizada a todos nuestros Grupos de Interés, a través de cuestionarios y entrevistas individuales a una muestra representativa de cada uno de ellos.

Validación

La Memoria ha sido revisada internamente por el equipo directivo de Mutua Universal y los responsables de las áreas que han suministrado la información con el fin de garantizar su claridad e integridad.

Publicación

Esta memoria puede encontrarse en la página web de la Entidad, www.mutuauniversal.net. Los responsables de su elaboración han sido la Dirección Corporativa y la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa, con la colaboración de la empresa Ulled Asociados.

Contacto

Datos de contacto para aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa: responsabilidad@mutuauniversal.net

Su opinión es importante

Esta Memoria Anual pretende ser un punto de apoyo para el diálogo, por lo que le pedimos nos muestre su opinión tanto en los aspectos formales de la Memoria como en las áreas donde podemos mejorar en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

https://memorias.mutuauniversal.net/formulario-opinion/index.html

Contenidos generales GRI standards

	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Información 2021	Omisiones 2021
102-1	Nombre de la organización	Mutua Universal	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Págs 10-11, 23-30, 43 Págs. 4-7 de Informe anual de Gobierno Corporativo	
102-3	Ubicación de la sede	Av. Tibidabo, 17-19	
102-4	Ubicación de las operaciones	Mutua Universal sólo opera dentro del territorio español	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Mutua Universal, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10	
102-6	Mercados servidos	Págs 10-11	
102-7	Tamaño de la organización	Págs 10-11	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Ver tabla "Indicador 102-8" en pág. 109	No procede informar sobre personas trabajadoras ya que las actividades de la organización no las llevan a cabo personas trabajadoras que no sean empleados/as.
102-9	Cadena de suministro	Mutua Universal está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs 4-7, 12-15	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Págs 87-88 Págs. 20-31 de Informe anual de Gobierno Corporativo	
102-12	Iniciativas externas	Págs 50-51, 97-98	
102-13	Afiliación a asociaciones	Grupos de trabajo de AMAT	

	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Información 2021	Omisiones 2021
102-14	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Págs 4-7, 12-15	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Págs 4-7, 12-15, 19, 66-67 Págs 20-26 de Informe anual de Gobierno Corporativo	

	ÉTICA E INTEGRIDAD	Información 2021	Omisiones 2021
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Págs 8, 66-67, 74-77 Págs. 29-30 de Informe anual de Gobierno Corporativo	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs 74-77	

	GOBIERNO	Información 2021	Omisiones 2021
102-18	Estructura de gobernanza	Págs. 70-74 Art. 85 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Págs. 8-15 de Informe anual de Gobierno Corporativo	
102-19	Delegación de autoridad	La Junta General se reúne con carácter ordinario una vez al año. La Junta Directiva se reúne con la periodicidad establecida en los estatutos de la Entidad, con el Director Gerente, que traslada las directrices al Comité de Ejecutivo y al resto de la organización.	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Art. 91 y 100.4 RDL 8/2015 Existen directores ejecutivos con responsabilidad directa sobre temas económicos, ambientales y sociales. Estos reportan al Director Gerente y Comité Ejecutivo quienes rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	

102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Las empresas asociadas directamente en la Junta General. La Administración Pública, a través de resoluciones y oficios a la Junta Directiva y la Junta General. El resto de grupos de interés no puede establecer comunicación directa con el máximo órgano de gobierno. Los trabajadores directamente en la Junta Directiva, a través de su representante.	
	GOBIERNO	**Información 2021**	**Omisiones 2021**
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Art. 85 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre Págs 70-74 Págs. 8-12 de Informe anual de Gobierno Corporativo	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de la Junta Directiva es Juan Echevarría Puig. Ostenta la representación de la Mutua, pero no es un cargo ejecutivo.	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Art. 26 a 41, 44 y 45 de los Estatutos de Mutua Universal. Arts. 85, 86, 87 y 88 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
102-25	Conflictos de intereses	Conforme a la Ley 35/2014, de 26 de diciembre y RDL 8/2015, de 30 de octubre. Conforme a la Política de Cumplimiento y Protocolo de Conflicto de Intereses Págs. 29-30 de Informe anual de Gobierno Corporativo	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Págs 12-15, 70-74 Art. 26 a 41 de los Estatutos de Mutua Universal Págs. 8-12 de Informe anual de Gobierno Corporativo	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	La Junta General es informada anualmente del desempeño de la Entidad en materia económica, social y ambiental. Pág. 8 de Informe anual de Gobierno Corporativo.	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	La Intervención General de la Seguridad Social es el órgano público e independiente encargado de forma anual de: (1) emitir una opinión sobre si las cuentas anuales expresan la imagen fiel y (2) evaluar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a la Entidad, esta auditoría de cumplimiento comprende la adecuación a la legalidad de la gestión presupuestaria, de personal, contratación, prestaciones e ingresos, así como de cualquier otro aspecto de la actividad económico-financiera. Los órganos de gobierno participan de la evaluación anual de los riesgos corporativos y de actividades de control igual que el resto de direcciones bajo el ámbito de la Política de Riesgos corporativos y la Política de Prevención de Delitos, bajo la coordinación de la Directora de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento que actúa como gestor de riesgos corporativos y experta de riesgos penales.	

		Bienalmente se promueve la Evaluación de Cultura de Riesgos, cuyos participantes son directores y mandos intermedios. En ella se autoevalúa, entre otros, aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en relación al desempeño de la entidad. El resultado es reportado ante el Comité de Auditoría y Cumplimiento como órgano delegado de la Junta Directiva.	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Conforme a los Estatutos de Mutua Universal (Art. 26-34) y la legislación vigente, la Junta General delibera y decide sobre los asuntos (económicos, sociales, ambientales o de otra índole) reseñados en las convocatorias, pero no se encarga de la identificación y gestión de dichos asuntos. Págs 20-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo.	
	GOBIERNO	**Información 2021**	**Omisiones 2021**
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	El responsable del Sistema Interno de Gestión de Riesgos es el Comité de Auditoría y Cumplimiento, órgano delegado de la Junta Directiva. Se contempla dentro de los procesos del SIGR una evaluación independiente de su eficacia y de las medidas de control existentes	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Págs 87-88 Págs.20-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo.	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Págs 100-103 Págs. 8-9 de Informe anual de Gobierno Corporativo.	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	El Director Gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización en el orden del día de las reuniones de la Junta Directiva.	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Los asuntos tratados y su naturaleza son tan numerosos y diversos que es complicada su contabilización	
102-35	Políticas de remuneración	Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, Orden HAP/1741/2015, de 31 de julio y Art. 88 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Conforme al Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Conforme al Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
102-38	Ratio de compensación total anual	El ratio de la persona mejor pagada de la organización, en relación a la mediana de la Entidad, en retribución total es de 6.05. Si tenemos en cuenta la jornada y pasamos el salario a jornada completa, baja hasta el 5,78.	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	El incremento del año 2021 ha sido del 0,9% sobre el salario de cada empleado, incremento establecido en los PGE del mismo ejercicio	

	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Información 2021	Omisiones 2021
102-40	Lista de grupos de interés	Pág 89	
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	100%	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág 89	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Págs 100-103	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Págs 100-102	

	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	Información 2021	Omisiones 2021
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mutua Universal	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Págs 88, 100-103	
102-47	Lista de temas materiales	Págs 101-102	
102-48	Reexpresión de la información	Págs 100-103	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Págs 100-103	
102-50	Periodo objeto del informe	2021	
102-51	Fecha del último informe	2020	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Págs 103	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Págs 100	
102-55	Índice de contenidos GRI	Págs 100-135	
102-56	Verificación externa	-	No procede informar ya que no se realiza verificación externa

INDICADOR 102-8

EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y SEXO

Tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total general
Indefinido	**603**	**1.254**	**1.857**
Tiempo completo	513	1.017	1.530
Tiempo parcial	90	237	327
Temporal	**32**	**21**	**53**
Tiempo completo	0	1	1
Tiempo parcial	32	20	52
TOTAL	**635**	**1.275**	**1.910**

EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y REGIÓN

Región	Indefinido	Temporal	Total general
ANDALUCIA	179	1	180
ARAGON	32	2	34
ASTURIAS	36		36
BALEARES	32	3	35
CANARIAS	115	2	117
CANTABRIA	25	2	27
CASTILLA-LA MANCHA	54	2	56
CASTILLA-LEON	105	2	107
CATALUNYA	722	28	750
EUSKADI	66	3	69
EXTREMADURA	20	1	21
GALICIA	95		95
LA RIOJA	40	1	41
MADRID	191	2	193
MURCIA	14		14
NAVARRA	34	1	35
VALENCIA	97	3	100
TOTAL	**1.857**	**53**	**1.910**

Temas materiales GRI standards

DIMENSIÓN ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CONTRIBUCIÓN DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTADO DEL BIENESTAR					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 139-160		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 21-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	**201-1**	Valor económico directo generado y distribuido	Págs 139-160		✔
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Los Mapas de Riesgos de la Entidad incorporan varios riesgos relacionados con el medioambiente: -) Riesgo de continuidad de negocio -) Riesgo de cumplimiento de la normativa medioambiental -) Riesgo penal contra los recursos naturales, medio ambiente y radiaciones ionizantes.		✔
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Mutua Universal hace partícipe de un plan de pensiones a todos los empleados que tienen un año de antigüedad con carácter estable en la Entidad. Las aportaciones anuales son el resultado de aplicar los porcentajes establecidos en el reglamento de dicho Plan sobre el salario bruto anual. Dicho plan de pensiones sustituye las obligaciones que recoge el Convenio Colectivo de Seguros en materia de jubilación.		✔
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Mutua Universal no recibe ayudas financieras de gobiernos		✔
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	**202-1**	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario mínimo es el estipulado en el Convenio Colectivo de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo, con las particularidades propias añadida del Texto Refundido de acuerdos con la RLT de Mutua, estando siempre por encima del salario mínimo interprofesional establecido por Ley para el estado Español.		✔
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El ámbito de actuación de Mutua Universal se circunscribe al Estado español y todos los contratos están sujetos a la legislación española.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	TRANSPARENCIA				
GRI-103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 21, 76. 88 Pág. 31 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 74-77		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	MEJORAR EL DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI-103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 68-69, 88		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 32-33, 74-77		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA				
GRI-103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 65 Págs 28-30 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 76-77 Págs 10-11, 21-23 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA				
GRI-205: ANTI-CORUPCIÓN 2016	**205-1**	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Dentro de la evaluación anual de los riesgos penales se analizan los comportamientos que pudiesen llevar a la posible comisión de un delito de cohecho y tráfico de influencias, de corrupción en los negocios, de fraude a las subvenciones, y fraude a la Seguridad Social y Hacienda Pública. Dentro de la evaluación se incluye a todos los servicios centrales, directivos y órganos de gobierno. Todos los riesgos asociados a los delitos anteriores se encuentran, después de analizar los controles implantados, en un nivel de riesgo bajo.		✔
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	a, b. Nuestra Entidad, dispone de una Política de Riesgos corporativos, de una Política de Prevención de Delitos y de una Política de Cumplimiento que han sido publicadas y comunicadas a todos los empleados y miembros de los Órganos de Gobierno. c. En la web oficial de la Entidad se encuentran publicados: la Declaración sobre la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta y el Protocolo de Conflicto de Intereses, así como las Declaraciones sobre las Políticas de Riesgos corporativos y de Cumplimiento normativo. d. Se ha llevado una formación específica en relación al Modelo de Prevención de Delitos para los Órganos de Gobierno y otra para los Directivos. Formación que alcanza a la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Protocolo de Conflictos de Interés. e. Adicionalmente se ha publicado una formación obligatoria para todos los empleados en relación al Modelo de Prevención de Delitos. Formación que alcanza a la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Protocolo de Conflictos de Interés. Informe anual de Gobierno Corporativo.		✔
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	a. No se han registrado incidentes de corrupción b. No nos consta ningún caso de corrupción por parte de los empleados en el ejercicio 2021, en consecuencia, no se ha tomado medida alguna a nivel disciplinario por ese motivo. c. No se han registrado incidentes de corrupción d. Ninguno.		✔
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	**206-1**	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ninguna		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	CUMPLIMIENTO LEGAL				
GRI-103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 12-15		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 74-77 Págs 21-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI-307: CUMPLI-MIENTO AMBIENTAL 2016	**307-1**	Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	No nos constan posibles sanciones en esta materia.		✔
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	**416-2**	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No nos constan posibles sanciones en esta materia.		✔
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	**418-1**	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	a.i.) Se ha recibido una reclamación recibida por terceras partes y corroborada por la organización. a.ii) Se ha registrado una reclamación de la autoridad regulatoria, la cual ha sido desestimada por la misma autoridad b) No se han identificado casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes		✔
GRI 419: CUMPLI-MIENTO SOCIO-ECONÓMICO	**419-1**	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguna		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	GESTIÓN DE RIESGOS				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 66. 74-77		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 74-77 Págs 20-26 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔

DIMENSIÓN AMBIENTAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	CONSUMO DE PAPEL				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 87-89. 94-95		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 74-77 Págs 21-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI-301: Materiales 2016	**301-1**	Peso o volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe	No se producen ni se envasan productos en la organización.		✔
	301-2	El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.	Se fomenta una compra responsable mediante especificaciones en la contratación. Se utilizan productos reciclados, como por ejemplo material de oficina reciclable o recargable pero no se dispone del porcentaje de los mismos.		✔
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado:	La actividad de Mutua Universal no incluye la producción de bienes destinados a la venta con embalajes		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	CONSUMO DE ENERGÍA				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 87-89, 94-95		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 74-77 Págs 21-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI 302: Energía 2016	**302-1**	Consumo energético dentro de la organización	"a) El Combustible fósil utilizado por la organización es el gas. Consumo total Gas 279.456*** kWh.--> 1.006.041,6 MJ b) No hay consumo procedente de fuente renovables. c) i) Consumo total de energía eléctrica. 5.395.978 kWh** ii) el consumo de calefacción está incluido en el consumo eléctrico y en el consumo de gas iii) Si el consumo de refrigeración se refiere a aire acondicionado está incluido en el consumo eléctrico. iv) No aplica. d) Mutua Universal no vende electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor. e) Consumo total de energía eléctrica. 5.395.978 kWh ** 19.425.520,8 MJ f) Herramienta de cálculo utilizada SIE. INERGY. Metodología utilizada; factura volcada en la plataforma para el cálculo g) factores de conversión utilizados de m3 de gas a kWh proporcionados por la factura de m3 a kWh. Fuente : 1kWh = 3,6MJ https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/julios#5000) (ELECTRICIDAD**) Datos incompletos debido a las nueva tarifas/tramos aplicados en junio 2021 e incumplimiento de la licitación adjudicada en septiembre. (GAS***) Se está analizando el consumo de Logroño por desviarse al alza respecto años anteriores."		✔
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	b) No aplica c) No aplica	a) No disponemos de datos de consumo de proveedores o terceros.	✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	CONSUMO DE ENERGÍA				
GRI 302: Energía 2016	**302-3**	Intensidad energética	a. El consumo medio de electricidad por empleado es de 2.539,28 kWh/ empleado. 5.395.978 kWh/ 2125 empleados (plantilla a fecha 31/12/2021) (2.5399,28 kWh/empleado) b. Empleado mutua c. Energía eléctrica d. Dentro de la organización		✔
	302-4	Reducción del consumo energético	a) Págs 94-95 b) Tipos de energía incluida; electricidad y gas natural. c) Se compara 2021-2020. Con los datos disponibles** en 2021 se ha reducido el consumo de electricidad total en un 2,36 % en términos absolutos con respecto a 2020; d) Herramienta de cálculo utilizada SIE. INERGY. Metodología utilizada; factura volcada en la plataforma para el cálculo (*AGUA) Pendiente las facturas de novembre/diciembre 2021. (ELECTRICIDAD**) Datos incompletos debido a las nueva tarifas/tramos aplicados en junio 2021 e incumplimiento de la licitación adjudicada en septiembre.		✔
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	a) Las reducciones han sido debidas principalmente a cierres parciales de centro durante la pandemia y reorganización de agendas en pacientes (sólo visitas esenciales), así como la sustitución de equipos de clima y luminarias por más eficientes y buenas prácticas de consumo realizadas por la organización. b) Se compara 2021-2020 con los datos disponibles** . c) Se realiza formación sobre la Guía de buenas prácticas ambientales a todos los empleados cada 2 años. Págs 94-95		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	RESIDUOS				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 87-89, 94-95		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 74-77 Págs 21-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI-306: Residuos 2020	**306-1**	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Ver tabla "Indicador 306-1" en pág 135 i) La actividad asistencial de la organización genera residuos sanitarios propios de su proceso y están optimizados. El residuo de la organización con mayor impacto ambiental corresponde a la generación de residuos peligrosos producidos por la propia actividad (LER180103). Con impactos asociados al uso y degradación del suelo e impactos indirectos derivados de su gestión. Por otro lado, la parte administrativa genera residuos asimilables a urbanos no siendo propios de la actividad asistencial. Con impactos asociados también al uso y degradación del suelo e impactos indirectos derivados de su gestión ii) La identificación de aspectos ambientales de Mutua Universal se realiza teniendo en cuenta el impacto de nuestros proveedores y aquel que se produce durante el desarrollo del servicio asistencial que proporciona nuestra organización a sus pacientes. A más actividad asistencial mayor generación de residuos. El impacto principal asociado a la generación de residuos guarda relación directa con la propia actividad de la organización Se está trabajando en incorporar requisitos específicos de minimización de impacto ambiental en la contratación de proveedores. Se fomenta una compra sostenible en la entidad mediante la Guía de Contratación Responsable.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	RESIDUOS				
GRI-306: Residuos 2020	**306-2**	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	a) Págs 94-95 b) La gestión de residuos lo realiza un gestor autorizado. Se comprueban permisos y autorizaciones del adjudicatario y las subcontratas. c) La organización dispone de una plataforma interna con la documentación asociada a cada retirada para centro y de los informes trimestrales y anuales del gestor. Con una periodicidad semestral se revisan todas las retiradas anotadas en el Libro de Residuos del centro.		✔
	306-3	Residuos generados	a) Ver tabla "Indicador 306-3" en pág 135 b) Relación de residuos gestionados con gestor autorizado Interlun mediante DCS, DI , albarán o justificante de entrega. Informes trimestrales y anules por el gestor. Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de los empleados del centro En los centros asistenciales y ACH los residuos gestionados LER 180109 (medicación) se gestionan a través de un punto SIGRE. La cantidad de residuos de papel confidencial llevados a destrucción es 32.829,44 kg. (En el 2020 35.173,15 kg) Los tóners se gestionan a través del propio proveedor que los suministra. En el 2021 se han gestionado 428 kg de tones. En relación con los centros asistenciales, la cantidad de residuos peligrosos ha aumentado a causa de la implantación de técnicas innovadoras de punción seca en el servicio de rehabilitación (LER 180103, en el 2021 2.738,95 kg). Actualmente tenemos 124 asistenciales (centros con recogida de cortopunzantes), de los cuales se ha realizado recogida en 121 centros en el 2021, el resto ha permanecido cerrado temporalmente o bien con obras.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	RESIDUOS				
GRI-306: Residuos 2020	**306-4**	Residuos no destinados a eliminación	a) Peso papel (LER 200101, 4,38 Tn) + plástico (LER 200139, 2 Tn) + pilas (LER 160604, 0,172 Tn) + Papel confidencial (32,83 Tn) + tóner (0,428 Tn). b) Todos los residuos peligrosos generados se destinan a eliminación. iii) No se realizan otras operaciones de valorización. c) Peso total de los residuos no peligrosos Peso papel (LER 200101, 4,38 Tn) + plástico (LER 200139, 2 Tn)+ pilas (pilas (LER 160604, 0,172 Tn) + Papel confidencial (32,83 Tn)+ tóner (0,428 Tn). Se recicla ii) Peso papel (LER 200101, 4,38 Tn) + plástico (LER 200139, 2 Tn) + pilas (LER 160604, 0,172 Tn) + Papel confidencial (32,83 Tn)+ tóner (0,428 Tn). Se recicla iii) No se realizan otras operaciones de valorización. d)Peso papel (LER 200101, 4,38 Tn) + plástico (LER 200139, 2 Tn) + pilas (LER 160604, 0,172 Tn) + Papel confidencial (32,83 Tn)+ tóner (0,428 Tn). Se recicla i) Cero ii) Todos los residuos se gestionan fuera de las instalaciones, mediante un gestor autorizado. e) Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de los empleados del centro. Relación de residuos gestionados con gestor autorizado Interlun mediante DCS, DI , albarán o justificante de entrega.		✔
	306-5	Residuos destinados a eliminación	a) LER 180103 (2,60 Tn) + LER 108104 (50,36 Tn) + LER 200199 (70,72 Tn) + LER 200307 (6,7 Tn) + LER 200135 (0,016 Tn) + LER 160213 (0,63 Tn) + LER 061301 (0,004 Tn) b) LER 180103 (2, 6 Tm) + LER 200135 (0,016 Tn)+ LER 160213 (629,50 Tn)+ LER 061301 (0,004 Tn) i) Se desconoce el % para recuperación energética en el proceso de incineración. ii)Se desconoce el % sin recuperación energética en el proceso de incineración. iii)El destino final de los residuos es vertedero ya sea antes o después de la incineración. iv)No se realizan otras operaciones de eliminación. c) LER 108104 (50,36 Tn) + LER 200199 (70,72 Tn) + LER 200307 (6,7 Tn) i) No van a incineración los no peligrosos ya que se reciclan. ii) No van a incineración los no peligrosos ya que se reciclan. iii)Los residuos que se reciclan no van a vertedero. iv)Los denominados voluminosos y banales han tenido como destino vertedero d) i)No se gestionan residuos en las instalaciones de la organización ii)La gestión de residuos está contratada a un gestor autorizado y sus instalaciones correspondientes. e) Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de los empleados del centro. Relación de residuos gestionados con gestor autorizado Interlun mediante DCS, DI, albarán o justificante de entrega.		✔

DIMENSIÓN SOCIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	SALUD Y BIENESTAR				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 22-38		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 74-77 Págs 21-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	**403-1**	Sistema de gestión de seguridad y salud: a. Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que incluya: i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos; ii. si el sistema se ha puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices. b. Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.	a) Mutua Universal somete su Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo a una Auditoría Legal Externa cada dos años, cumpliendo el requisito de frecuencia establecido para las empresas del Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención, por desarrollar trabajos con exposición a radiaciones ionizantes en zonas controladas (RD 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes. BOE núm. 178, de 26 de julio). En 2021 la Entidad se ha sometido a la auditoría Legal reglamentaria. Adicionalmente, se certifica con carácter anual el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Calidad, Medioambiente y Prevención, certificado por AENOR en base a las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015 y ISO 45001:2018. Se dispone de una Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo y Medioambiente. b) El alcance de esta certificación ISO45001 abarca la totalidad de empleados de los centros de trabajo de Mutua Universal.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a) En base a la planificación de la actividad preventiva específica por centro, la evaluación de riesgos se revisará periódicamente y actualizará sistemáticamente a priori con una periodicidad máxima de cuatro años. Esta periodicidad podrá verse afectada cuando por causa justificada (cambios criterios técnicos, o cambios significativos en los procesos, ante apariciones de nuevos riesgos, situaciones extraordinarias como pandemias, etc.) así lo considere. En los años alternativos a la Evaluación en cada centro, se realizarán visitas de Controles Periódicos en los que se revisará el cumplimiento de los procedimientos y registros del Sistema de SST y cualquier desviación de los mismos. Así mismo, se podrán identificar peligros puntuales pudiéndose proponer medidas preventivas o correctivas para eliminarlos. Así mismo, se aprovechará la visita para evaluar el desempeño global del Sistema de SST y el nivel de conocimiento e integración preventiva en el centro, quedando así reflejado en el informe. b) y c) Todo empleado, dispone del registro de comunicado de riesgos para notificar cualquier situación de riesgo que puedan detectar en su puesto o centro de trabajo, para tomar medidas que eliminen o minimicen el riesgo. d)Todos los accidentes de trabajo, con y sin baja, son investigados, para identificar las causas que originaron el incidente, y tomar las medidas necesarias para evitar la repetición del mismo. En un caso y en otro, se puede proceder a la actualización de la evaluación. En febrero del 2021 se retoma la actividad preventiva pospuesta en 2020, debido al contexto COVID19, se realizan 508 acciones preventivas a lo largo del 2021.		✔
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	El Servicio de Prevención Propio asume las disciplinas de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicosociología Aplicada e Higiene Industrial. El Servicio de Medicina de Empresa, coordina las actividades de Vigilancia de la Salud con el Servicio de Prevención Ajeno y realiza asistencias puntuales. El Servicio de Prevención Ajeno (SPA) asume la disciplina de Vigilancia de la Salud. Adicionalmente, como consecuencia de la pandemia de la COVID, se incorpora al Servicio de Medicina de empresa, una enfermera para coordinar la investigación y seguimiento diario de los casos sospechosos de COVID internamente, en coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno		✔
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	a. En los centros de trabajo de Mutua Universal se promueven elecciones sindicales cada 4 años. Se eligen por y entre los representantes legales escogidos, los delegados de prevención, que son nombrados y formados en materia de seguridad y salud (Nivel básico de PRL de 50h). Estos delegados de prevención son informados de cualquier actividad preventiva que se lleve a cabo en su centro. Del mismo modo participan activamente de esta actividad preventiva y lo que se derive de ella. .		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
			b. El Comité Estatal de Seguridad y Salud CESS es el máximo órgano paritario de decisión y participación, destinado a la vigilancia, planificación, negociación regular y periódica en materia de prevención de riesgos laborales. Está formado por los representantes de los trabajadores y por la Dirección en igual número de miembros designados, que se reúnen trimestralmente. c. Grupo de trabajo Coronavirus: Grupo interdisciplinar de empleados constituidos al inicio de la pandemia, para trabajar conjuntamente los procedimientos, instrucciones y medidas preventivas a implantar para minimizar el riesgo de contagio por COVID. Forman parte de este grupo de trabajo, un representante legal de los trabajadores de cada una de las secciones sindicales representadas en Mutua Universal		
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Ver tabla "Indicador 403-5" en pág. 132		✔
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	A lo largo del 2021 las campañas de salud han ido dirigidas a recordar las medidas preventivas para evitar el contagio de la COVID, recordar la utilización de los EPIs, ante inclemencias temporales como la filomena, el volcán de Santa Cruz de Tenerife o los terremotos de Andalucía. En 2021 se adelantó la Campaña de la vacunación de la gripe entre los empleados, para poder disponer de dosis suficientes (19 de Julio de 2021). Junto con sensibilización y ofrecimiento, destacando los grupos de riesgos y contraindicaciones. Globalmente las peticiones realizadas a la Entidad supusieron un incremento del 21% de vacunación antigripal respecto al año anterior.		✔
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Págs 43-47 Págs 20-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Págs 76-77 En el año 2021 se ha llevado a cabo por parte de BUREAU VERITAS una nueva auditoría externa conforme a lo establecido por la Ley de PRL 31/1995 así como para la renovación de la certificación del Sistema de SST de Mutua Universal a los requisitos de la normativa ISO45001:2018. Esta certificación tiene alcance de la totalidad de empleados de los centros de trabajo de Mutua Universal.		✔
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Ver tabla "Indicador 403-9" en págs. 133-134		✔
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	En 2021 no ha habido ninguna enfermedad laboral o profesional confirmada		✔
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Págs 23, 43-47 Págs 20-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
REINSERCIÓN SOCIOLABORAL					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 96		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 73		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
EMPLEABILIDAD					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 87-88		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82-85		✔
GRI 401: EMPLEO	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Ver tabla "Indicador 401-1" en pág. 131		✔
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios sociales son los estipulados en convenio colectivo y pactos de empresa. Algunos de ellos se aplican solo a empleados fijos a partir de los 12 meses de su incorporación.		✔
	401-3	Permiso parental	El derecho al permiso por paternidad lo tienen aquellos empleados que han tenido hijos en el ejercicio 2021. En concreto 40 mujeres y 21 hombres se han acogido al permiso de maternidad y paternidad respectivamente.		✔
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los empleados de Mutua Universal son informados en tiempo y forma de cualquier cambio de organización y estructura por los canales de comunicación internos. Respetando siempre lo legalmente establecido así como lo estipulado en los acuerdos colectivos correspondientes.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE CALIDAD					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 87-88, 84-85		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 11, 84-85		✔
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Ver tabla "Indicador 404-1" en págs. 128		✔
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Se realizan programas de formación continua orientados a la actualización de las competencias y habilidades de las personas trabajadoras. Dichos programas se centran en las herramientas y aplicaciones tecnológicas de los puestos de trabajo en especial el sanitario, o el de administración. Se incide en las novedades de los procedimientos internos derivados de aspectos jurídicos normativos que afectan a la prestación de nuestros servicios		✔
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En 2021 no se han realizado evaluaciones periódicas de desempeño a consecuencia de la pandemia de la COVID-19. Se ha iniciado un nuevo programa de desarrollo y retención del talento interno. El programa va dirigido a empleados/as de los diferentes colectivos profesionales que han asumido recientemente nuevas responsabilidades de dirección de equipos de personas o aquellos que, ocupando puestos clave en la organización territorial se requiere adquirir nuevas competencias que amplíen y desarrollen su perfil a medio plazo acorde a los nuevos entornos y modelos organizativos.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
INVESTIGACIÓN MÉDICA					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 39		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 33		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2021	OMISIONES 2021	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
NO DISCRIMINACIÓN, IGUALDAD Y DIVERSIDAD					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 100-102		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 82-83, 87-88 Pág 19 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 20-27 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTU-NIDADES 2016	**405-1**	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág 79 Ver tabla "Indicador 405-1" en págs 129-130 Pág 18 Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El salario de convenio es superior al salario mínimo interprofesional. La ratio de salario mínimo de hombres y mujeres es 1.		✔
GRI 406 - NO DISCRI-MINACIÓN 2016	**406-1**	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas: a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.	No nos consta ningún caso de discriminación en el ejercicio 2021, en consecuencia, no se ha llevado a cabo ninguna acción correctiva por ese motivo.		✔

ANEXOS

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDIDOS

Tipo de permiso	Hombre	Mujer	Total general
Número de maternidades	0	40	40
Número de paternidades	21	0	21
Lactancias	9	30	39
Flexibilización jornada períodos adaptación escolar	2	2	4
Excedencia por guarda legal	2	23	25
Reducciones jornada guarda legal	6	19	25
Redistribución jornada por guarda legal	0	16	16
Ampliación o reducción de jornada por guarda legal	1	9	10
Prórroga excedencia por guarda legal	2	5	7
Permisos sin sueldo	1	4	5
TOTAL	**44**	**148**	**192**

INDICADOR 404-1: MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO

Área	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
ÁREA ADMINISTRATIVA	**2.928**	**619**	**21%**	**2.309**	**79%**
Presencial	83	24	29%	59	71%
Virtual	2.845	595	21%	2.250	79%
ÁREA CORPORATIVA	**25.428**	**10.946**	**43%**	**14.482**	**57%**
Presencial	1.444	462	32%	982	68%
Virtual	23.984	10.484	44%	13.500	56%
ÁREA SANITARIA	**32.940**	**8.878**	**27%**	**24.062**	**73%**
Presencial	2.504	674	27%	1.830	73%
Virtual	30.436	8.204	27%	22.232	73%
ÁREA MUTUALISTAS	**4.566**	**2.264**	**50%**	**2.302**	**50%**
Presencial	0	0		0	
Virtual	4.566	2.264	50%	2.302	50%
TOTAL FORMACIÓN INTERNA	**65.862**	**22.707**	**34%**	**43.155**	**66%**

Formación externa	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
Presencial	3.369	550	16%	2.819	84%
Virtual	17.062	5.718	34%	11.344	66%
TOTAL FORMACIÓN EXTERNA	**20.431**	**6.268**	**31%**	**14.163**	**69%**

	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
TOTAL FORMACIÓN GENERAL	**86.293**	**28.975**	**34%**	**57.318**	**66%**

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	
Hombres	46
Mujeres	45

INDICADOR 405-1:DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

Empleados por categoría laboral y género	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	333	533	866
Sanitario	250	689	939
Prevención	16	32	48
Directivo	36	21	57
TOTAL	**635**	**1.275**	**1.910**

Empleados por categoría laboral y edad	< 26 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	> de 56 años
Administrativo	4	66	203	401	192
Sanitario	8	153	301	277	200
Prevención		2	10	24	12
Directivo			8	21	28
TOTAL FORMACIÓN	**12**	**221**	**522**	**723**	**432**

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

NÚMERO DE NACIONALIDADES Y PERSONAS POR NACIONALIDAD

Nacionalidades	Número
alemana	3
argelina	1
argentina	5
armenia	1
boliviana	2
brasileña	3
china	1
colombiana	1
costarricense	7
cubana	18
ecuatoriana	1
eslovaca	2
española	1
estadounidense	1.809
francesa	3
hondureña	1
islandesa	1
italiana	11
mexicana	1
peruana	4
portuguesa	2
rumana	3
rusa	2
suiza	1
ucraniana	3
uruguaya	1
venezolana	22
Total general	**1.910**

INDICADOR 401: EMPLEO

401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

ROTACIÓN POR GÉNERO

Género	Altas	Bajas	Índice de rotación
Hombre	9,15	11,94	10,54%
Mujer	9,98	6,23	8,11%
TOTAL	**9,70**	**8,17**	**8,94%**

ROTACIÓN POR EDAD

Grupo de edad	Altas	Bajas	Índice de rotación
< 26 años	111,11	44,44	77,78%
26 a 35 años	39,12	22,49	30,81%
36 a 45 años	11,74	7,44	9,59%
46 a 55 años	2,62	3,17	2,90%
> 56 años	3,35	9,83	6,59%
TOTAL	**9,70**	**8,17**	**8,94%**

ROTACIÓN POR REGIÓN

Comunidad	Altas	Bajas	Índice de rotación
ANDALUCIA	11,27	8,45	9,86%
ARAGON	8,96	5,97	7,46%
ASTURIAS	2,78	2,78	2,78%
BALEARES	11,59	8,70	10,14%
CANARIAS	6,93	4,33	5,63%
CANTABRIA	23,08	15,38	19,23%
CASTILLA-LA MANCHA	14,95	5,61	10,28%
CASTILLA-LEON	10,48	6,67	8,57%
CATALUNYA	8,08	9,01	8,55%
EUSKADI	11,76	8,82	10,29%
EXTREMADURA	9,09	13,64	11,36%
GALICIA	7,37	7,37	7,37%
LA RIOJA	14,81	12,35	13,58%
MADRID	9,50	5,80	7,65%
MURCIA	0,00	13,33	6,67%
NAVARRA	8,82	2,94	5,88%
VALENCIA	18,56	12,37	15,46%
TOTAL	**9,70**	**8,17**	**8,94%**

403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Modalidad	Cursos	Participantes	Horas	Acciones
Presencial	EXTINCIÓN DE INCENDIOS	14	42	3
Presencial	INFORMACIÓN Y FORMACIÓN PRESENCIAL PRL	504	504	12
Virtual	ATENCION AL USUARIO	50	50	6
Virtual	GESTION DE CONFLICTOS	28	140	2
Virtual	GESTION EMOCIONAL DEL CONFLICTO	142	710	8
Virtual	INCENDIOS - NUEVA EDICIÓN- EI OBLIG	2	4	1
Virtual	INCENDIOS - NUEVA EDICIÓN- JE OBLIG	33	66	1
Virtual	INCENDIOS - NUEVA EDICIÓN-EE+JE-OPCIONAL	307	614	1
Virtual	PREVENCION ACCIDENTES EN DESPLAZAMIENTOS	2135	4270	5
Virtual	PRIMEROS AUXILIOS	78	78	1
Virtual	RETORNO AL CENTRO DE TRABAJO COVID19	191	382	11
Virtual	RETORNO CENTRO TRABAJO COVID19-BALMES	98	98	1
Virtual	RETORNO CENTRO TRABAJO COVID19-TIBIDABO	203	203	1
Virtual	RIESGOS DE OFICINA Y ASIMILADOS	10	10	2
Virtual	RIESGOS DE OFICINA Y ASIMILADOS-NUEVA ED	55	55	9
Virtual	RIESGOS PERSONAL SANITARIO	21	21	2
Virtual	RIESGOS PERSONAL SANITARIO-NUEVA EDICION	98	98	10
	Total	**3.969**	**7.345**	**76**

INDICADOR 403-9

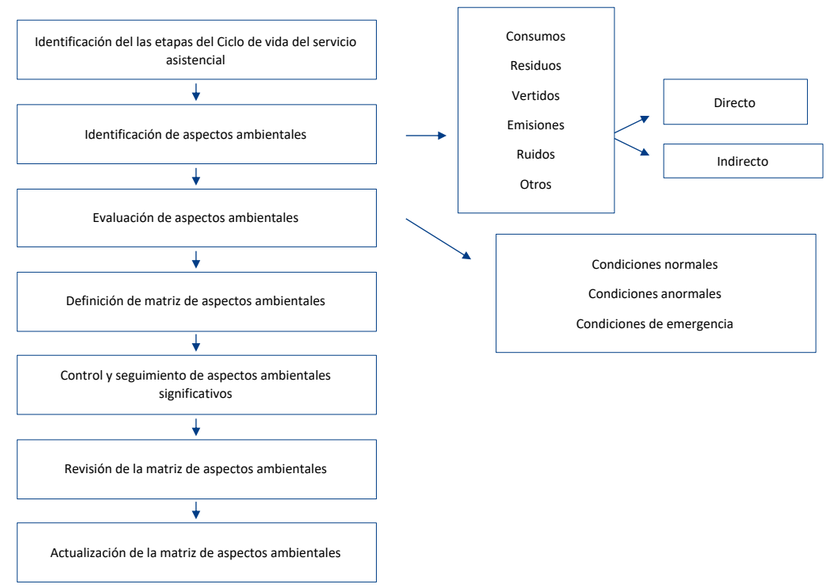
	Número	Tasa
Muertes por accidente laboral	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Accidentes laborales (con y sin baja)	40 (no incluye in itínere)	12,5 (por cada 1.000.000 horas)
	76 (incluye in itínere)	23,8 (por cada 1.000.000 horas)
Accidentes laborales con baja	2 (no incluye in itínere)	0,6 (por cada 1.000.000 horas)
	9 (incluye in itínere)	2,8 (por cada 1.000.000 horas)
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Heridas y lesiones superficiales, dislocaciones, esguinces y distensiones	
Número de horas trabajadas.	3.189.562 h	

PRINCIPALES CAUSAS DE LOS ACCIDENTES (PRINCIPALES PELIGROS)

Tipo	Colectivo	Causas principales
Con baja	Administrativo	Atropellos o golpes con vehículos (33%)
		Caída de personas al mismo nivel (33%)
		Golpes/cortes por objetos o herramientas (33%)
	Sanitario	Atropellos o golpes con vehículos (33%)
		Caída de personas al mismo nivel (33%)
		Posturas y movimientos penosos o repetitivos (17%)
		Proyección de sólidos, liquidos o gases (17%)
Sin baja	Administrativo	Atrapamiento por o entre objetos (10%)
		Caída de personas al mismo nivel (38%)
		Contactos eléctricos (5%)
		Golpes contra objetos inmóviles (10%)
		Golpes/cortes por objetos o herramientas (5%)
		Manipulación de cargas inadecuadas (5%)
		Sobreesfuerzos (10%)
		Atropellos o golpes con vehículos (5%)
		Caída de personas a distinto nivel (5%)
		Proyección de sólidos, liquidos o gases (5%)
		Ninguna información (5%)
	Sanitario	Accidentes causados por seres vivos (4%)
		Caída de personas a distinto nivel (7%)
		Caída de personas al mismo nivel (22%)
		Exposición a contaminantes biológicos (15%)
		Golpes/cortes por objetos o herramientas (11%)
		Proyección de sólidos, liquidos o gases (9%)
		Sobreesfuerzos (13%)
		Atropellos o golpes con vehículos (17%)
		Golpes contra objetos inmóviles (2%)

INDICADOR 306-1: GENERACIÓN DE RESIDUOS E IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS RESIDUOS

METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES



INDICADOR 306-3: RESIDUOS GENERADOS (en toneladas)

CORTO PUNZANTES	180103	2,45
Material de curas	180104	32,03
Plásticos	200139	2,75
Otras fracciones	200199	89,05
Papel y cartón	200101	6,21
RAEE NP	200136	0,65
RAEE	200135	0,02
Residuo voluminoso	200307	8,91
Equipos desechados	160214	0,98
Equipos desechados peligrosos	160213	0,41
Productos fitosanitarios inorgánicos	61301	0
Pilas alcalinas	160604	0,23

Informe de progreso Pacto Mundial

El 27 de diciembre de 2005, Mutua Universal se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), un compromiso con 10 principios que han sido el marco de referencia de la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.

En diciembre de 2021 se procedió a la publicación del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas y se redactó una carta de renovación a los 10 principios del Pacto Mundial, firmada por el Presidente de Mutua Universal.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, INDICADORES GRI Y ODS

	Páginas de la memoria	Indicadores GRI	Equivalente ODS
Principio nº 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional	65-67, 76-77, 87-88	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, 403-4	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
Principio nº 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	65-67, 87-88	419-1, 406-1	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
Principio nº 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	65-67, 87-88	102-41, 402-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principio nº 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	65-67, 87-88	202-1, 405-1	1, 3, 5, 8,9 ,1 0, 16, 17
Principio nº 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil	65-67, 87-88	405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principio nº 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	82-83, 87-88 e Informe Anual de Gobierno Corporativo	202-1, 401-2, 405-1, 405-2, 406-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principio nº 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales	76, 87-88	301-2, 306-2, 307-1	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	87-88, 94-95	302-4, 302-5	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	28, 94-95		2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Informe Anual de Gobierno Corporativo	205-1, 205-2	3, 10, 16, 17

Nuestra actuación en 2021

Informe de gestión

En el ejercicio 2021 se registra una recuperación generalizada de los indicadores de gestión de Mutua Universal tras el impacto extraordinario de la pandemia de coronavirus en 2020. Las cifras de afiliación recuperan la tendencia de incremento constante de ejercicios anteriores y las cifras de contingencias profesionales prácticamente se sitúan a un nivel prepandémico. Por su parte, el resultado del ejercicio a distribuir se sitúa en 24,48 millones de euros.

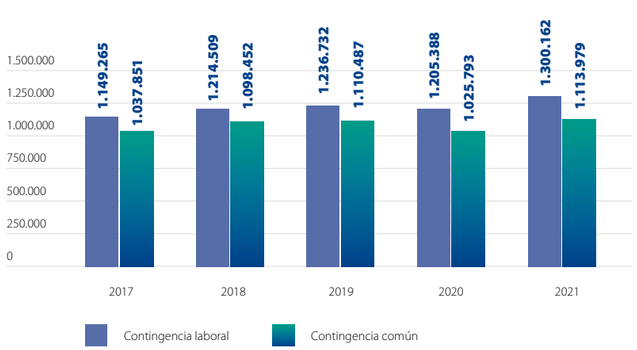
Afiliación a Mutua Universal

A cierre de 2021, las personas trabajadoras protegidas por cuenta ajena alcanzan la cifra de 1.300.162, lo que supone un incremento del 7,86% respecto al año 2020. Además, el 85,68% (un total de 1.113.979 trabajadoras y trabajadores) también tiene la cobertura de contingencia común, lo que supone un incremento del 8,60% respecto al ejercicio anterior. El número de empresas asociadas en contingencias profesionales se sitúa en 157.115, lo que supone un incremento del 2,76% respecto al año anterior. El 84,11% de éstas (un total de 132.157 empresas) tiene cubiertas las contingencias comunes con Mutua Universal. El incremento de las empresas asociadas en contingencias comunes ha representado el 2,39% en comparación con el año precedente.

Las personas trabajadoras por cuenta propia adheridas por contingencia común por la Entidad alcanzan la cifra de 280.554 en 2021, lo que supone un incremento del 1,52% respecto al año anterior.

Las trabajadoras y trabajadores por cuenta propia protegidos por contingencia laboral alcanzan la cifra de 281.865, lo que supone un incremento del 1,53% respecto al año 2020. La cifra de personas trabajadoras autónomas protegidas por cobertura por cese de actividad se ha situado en 266.646, con un incremento del 4,32% respecto al año 2020.

Personas trabajadoras protegidas por cuenta ajena

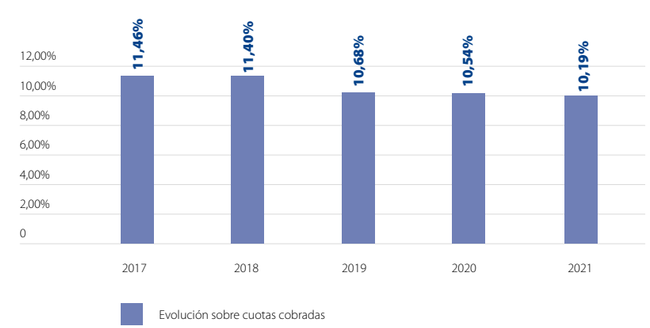


Contingencias profesionales

Las prestaciones de incapacidad temporal suponen el 10,19% sobre el total de cuotas cobradas, lo que supone un decremento del 3,30% respecto al ejercicio anterior. Por colectivos, un 10,24% corresponde a personas trabajadoras por cuenta ajena (decremento del 2,1% respecto a 2020) y un 9,42%, a personas trabajadoras por cuenta propia (decremento del 23,5% respecto al año anterior).

En 2021, Mutua Universal ha satisfecho 77,59 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, de los cuales 4,25 millones corresponden a personas trabajadoras por cuenta propia y el resto, a personas trabajadoras por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 1.925.514 días, con un subsidio medio diario de 41,38 euros para la persona trabajadora por cuenta ajena y 27,79 euros para la persona trabajadora autónoma.

Prestaciones de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

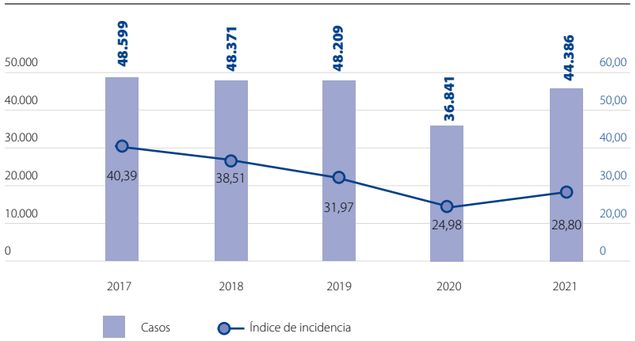


Accidentalidad e índice de incidencia

El índice de incidencia, que relaciona el número de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales con la población protegida, aumenta un 15,29% respecto al ejercicio anterior, situándose en los 28,80 puntos.

La distribución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por actividad económica apenas sufre modificaciones en relación al ejercicio 2020. El conjunto de actividades administrativas, industria manufacturera, construcción y comercio aglutina el 62,89% del total de casos con baja. Estos cuatro sectores han aumentado su índice de incidencia respecto al año anterior, con la construcción como el sector con mayor índice de incidencia (55,72). Por su parte, el 43,69% de las enfermedades profesionales se registró en la industria manufacturera.

Contingencia profesional con baja



Casos mortales e índices de mortalidad

En 2021 se han producido 58 casos mortales, lo que supone un decremento del 21,00% en el número de fallecimientos acaecidos con respecto al año anterior. El índice de mortalidad se fija en un 0,04 sobre el total de población protegida por contingencias profesionales.

Las actividades económicas por cuenta ajena que han acumulado mayor número de accidentes mortales fueron principalmente el transporte y almacenamiento e industria manufacturera (9 casos en cada sector de actividad), seguido de la construcción (8 casos), y las actividades administrativas y servicios auxiliares (7 casos).

Prestaciones por invalidez

En el ejercicio 2021 se han tramitado 2.189 prestaciones por invalidez por accidente de trabajo en sus distintos grados, en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social. El 69,35% de los casos corresponde a indemnizaciones y entregas únicas.

Se ha producido un incremento en el número de expedientes de prestaciones resueltos; en especial de los casos que corresponden a prestaciones de incapacidad de carácter periódico (Capitales Renta), con un incremento del 16,90%, tras el decremento de 2020 como consecuencia de la afectación del estado de alarma sobre la actividad de todos los sectores.

En 2021 se han tramitado 230 prestaciones de invalidez por enfermedad profesional en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

PERFIL DEL ACCIDENTE MORTAL (RÉGIMEN GENERAL)

56,14%
personas trabajadoras de 41 a 55 años

50,88%
más de 36 meses de antigüedad

61,40%
con contrato indefinido o fijo discontinuo

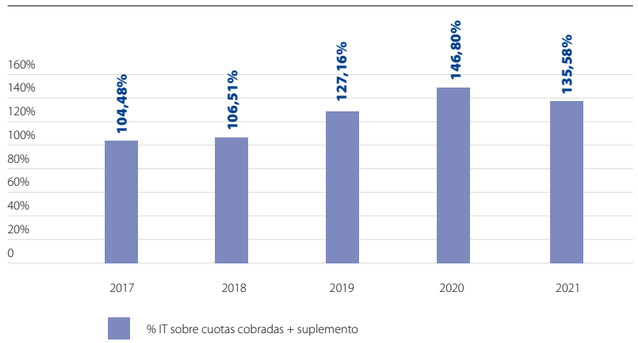
47,37%
en empresa de menos de 25 personas trabajadoras

Contingencias comunes

Las prestaciones de incapacidad temporal han disminuido en 2021 su porcentaje sobre cuotas cobradas hasta el 135,58%, con un decremento de 7,64 puntos porcentuales respecto a 2020. Por su parte, el gasto en prestaciones se ha incrementado un 2,15% respecto al ejercicio anterior. Para el colectivo de personas trabajadoras por cuenta ajena el porcentaje sobre cuotas de las prestaciones de incapacidad temporal ha sido del 130,94%, disminuyendo un 7,54% respecto al 2020. Por su parte, el gasto de trabajadores y trabajadoras por cuenta propia se ha mantenido estable respecto a 2020, alcanzando el 167,64%.

En 2021, Mutua Universal ha satisfecho 595,58 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, 93,10 millones de los cuales corresponden a trabajadoras y trabajadores por cuenta propia (15,6% del total) y el resto, a personas trabajadoras por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 15.582.291 días, con un subsidio medio diario de 40,66 euros para la persona trabajadora por cuenta ajena y de 28,87 euros para la persona trabajadora autónoma.

Incapacidad temporal por contingencias comunes



Otras prestaciones

Subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia (SREL)

En 2021, Mutua Universal ha abonado 16,2 millones de euros a las trabajadoras del colectivo protegido y adherido en prestaciones por situaciones de riesgo durante el embarazo o la lactancia. Esta cantidad supone un porcentaje sobre cuotas por contingencias profesionales del 2,25%. En total, se ha reconocido la prestación a 4.403 trabajadoras (3.874 por cuenta ajena y 529 por cuenta propia), casi la totalidad de las cuales corresponden a situaciones de riesgo durante el embarazo (4.381 por riesgo durante el embarazo y 22 por riesgo durante la lactancia).

Cuidado de menores (CUME)

Mutua Universal ha reconocido en 2021 un total de 408 casos de profesionales con derecho a la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. El 32% de los casos reconocidos para esta prestación responden a procesos de origen oncológico y neurológico.

Cese de actividad de trabajadores autónomos

A pesar de los esfuerzos realizados a través de los distintos Reales Decretos-Ley por mantener la población protegida en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos con la concesión de prestaciones extraordinarias, se ha mantenido el crecimiento de solicitudes recibidas por cese ordinario de actividad respecto a ejercicios anteriores (16,96%), como consecuencia del impacto de la Covid-19 en la actividad empresarial y la cobertura obligatoria por esta prestación vigente desde el mes de enero de 2019.

A diferencia de 2020, el número de prestaciones reconocidas ha vuelto a cifras prepandemia, situándose en el 41,45% de las solicitudes recibidas.

Reconocimiento de prestación

4.403
trabajadoras por riesgo durante embarazo y lactancia

408
Personas trabajadoras por cuidado de menores

686
casos por cese de actividad de personas trabajadoras autónomas

Información económico-financiera

Recaudación

En el ejercicio 2021, la recaudación total de cuotas cobradas ha sido de 1.192.357.486 euros, lo que supone un incremento del 13,38% respecto a 2020. El 63,88% de esta cifra (un total de 761.655.330 euros) corresponde a la contingencia laboral, el 33,65% (401.241.321 euros) corresponde a la contingencia común (sin incluir la financiación adicional) y el 2,47% restante (29.460.836 euros) corresponde a la cobertura de cese de actividad de los trabajadores autónomos.

Al crecimiento de la recaudación en 2021 ha contribuido la recuperación económica y también, en parte, la publicación de la Orden PCM/1353/2021, de 2 de diciembre, 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 2021. Con efecto de 1 de septiembre de 2021, esta orden ha modificado, entre otros aspectos, el coeficiente de la fracción de cuota de contingencia común, tanto para cuenta ajena, que ha pasado del 0,051 al 0,060, como para cuenta propia, que ha pasado del 0,055 al 0,060. De igual modo, se ha modificado el tipo de cotización de accidente de trabajo y de cese de actividad de los trabajadores autónomos, pasando respectivamente del 1,1% al 1,30% y del 0,80% al 0,90%.

MAGNITUDES COMPARATIVAS DE RECAUDACIÓN

	2020	2021	Var. %	% cuotas*
Contingencias Profesionales:				
Por cuenta ajena	648.991.663	716.563.902	10,41%	60,10%
Por cuenta propia	30.021.570	45.091.428	50,20%	3,78%
Total por Contingencias Profesionales	**679.013.233**	**761.655.330**	**12,17%**	**63,88%**
Contingencias Comunes:				
Por cuenta ajena	310.797.759	345.705.886	11,23%	28,99%
Por cuenta propia	43.598.398	55.535.435	27,38%	4,66%
Total por Contingencias Comunes	**354.396.157**	**401.241.321**	**13,22%**	**33,65%**
Cese Actividad RETA	**18.242.488**	**29.460.836**	**61,50%**	**2,47%**
TOTAL CUOTAS COBRADAS	**1.051.651.877**	**1.192.357.486**	**13,38%**	**100%**
Efecto cuotas en vía ejecutiva y aplazadas	20.344.723	10.749.005		
Exoneraciones	79.457.956	26.890.908		
Suplemento financiero	42.817.159	38.048.452		
Efecto "devengo" (enero)	-1.226.861	14.733.732		
Efecto nueva "orden de cotización"		10.418.815		
TOTAL CUOTAS DEVENGADAS	**1.193.044.855**	**1.293.198.399**	**8,39%**	

* Participación sobre cuotas cobradas

Gestión del patrimonio de la Seguridad Social

En 2021 se ha obtenido un resultado a distribuir de 24,48 millones de euros.

Las principales variables que han dado lugar al mismo son las siguientes: los ingresos por cotizaciones experimentaron un incremento del 8,39% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, gracias a la recuperación de la actividad económica después del parón que supuso la pandemia, y a la publicación de la Orden PCM/1353/2021, de 2 de diciembre de 2021, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social para el ejercicio 2021, y en la que con efecto 1 de septiembre, se establecen nuevos coeficientes relativos a la determinación de la fracción de cuota a percibir por las mutuas para la financiación de las funciones y actividades atribuidas para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes. De dichos ingresos por cotizaciones, 790,66 millones corresponden a la gestión de las contingencias profesionales; 471,13 millones, a la gestión de incapacidad temporal por contingencias comunes; y 31,41 millones, a la gestión del cese de actividad de los trabajadores autónomos.

La aportación extraordinaria recibida por las mutuas recogida en el capítulo de transferencias y subvenciones corrientes con objeto de hacer frente financieramente a las prestaciones extraordinarias reconocidas con objeto de paliar los efectos de las crisis, se ha reducido respecto a la recibida en 2020 al disminuir también los efectos económicos de la pandemia, lo que ha supuesto un decremento del 13,68% de los ingresos de gestión ordinaria respecto el ejercicio 2020, hasta alcanzar los 1.792 millones de euros. A pesar de ello, estos ingresos de gestión ordinaria aún se sitúan un 43,94% por encima de los obtenidos en el ejercicio 2019 antes del inicio de la pandemia, siendo las transferencias y subvenciones por causa directa de la crisis sanitaria por importe de 421,71 millones de euros, las desglosadas a continuación:

- 248,10 millones por prestaciones económicas creadas para mitigar los efectos socioeconómicos de la pandemia en el colectivo de personas trabajadoras autónomas.
- 60,75 millones por exoneraciones de cotizaciones de personas trabajadoras por cuenta ajena y exenciones de cotización a las personas trabajadoras autónomas..
- 112,86 millones por gastos por prestaciones económicas en concepto de incapacidad temporal por COVID-19.

	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Total
Reservas de Estabilización	194.981.842,68	-175.496.224,33	4.993.323,15	24.478.941,50
Reserva Complementaria				0,00
Reserva de Asistencia Social				0,00
Reintegros a la TGSS				0,00
Resultado a distribuir	**194.981.842,68**	**-175.496.224,33**	**4.993.323,15**	**24.478.941,50**

Reservas	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Reserva Compl.	Reserva de Asist. social	Total
Saldos a 31.12.2020	274.611.039,65	20.847.811,41	1.015.670,75	0,00	15.098.278,03	311.572.799,84
Dotación del ejercicio	194.981.842,68	177.595.136,15	4.993.323,15			377.570.301,98
Aplicación del ejercicio	-177.595.136,15	-175.496.224,33	0,00	0,00	-103.987.98	-353.195.348,46
Saldos a 31.12.2021	**291.997.746,18**	**22.946.723,23**	**6.008.993,90**	**0,00**	**14.994.290,05**	**335.947.753,36**

Por otro lado, el gasto en prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones concedidas ha experimentado una disminución de 306,19 millones de euros (decremento del 16,79%):

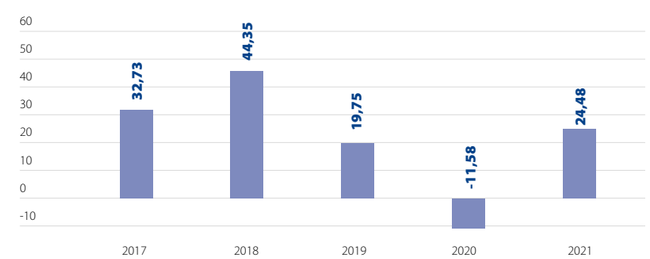
- Este descenso se debe principalmente a la disminución en 2021 de las prestaciones extraordinarias abonadas en este ejercicio, en concepto de incapacidad temporal COVID-19 y de prestaciones extraordinarias por cese de actividad de trabajadores autónomos que han sido compensadas por la Tesorería General de la Seguridad Social mediante ingresos por transferencias al ser causa directa de la pandemia por COVID-19.
- A pesar de dicha reducción de las prestaciones sociales, en las prestaciones ordinarias, 24,38 millones de euros es consecuencia directa del incremento de la duración media de las bajas médicas por contingencia común que se han visto alargadas a causa de la acumulación de procesos, tanto en las Inspecciones Médicas como en el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), aspecto no compensado por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Los gastos de funcionamiento han representado un 13,12% del total de gastos de gestión ordinaria (una vez descontados los derivados de la pandemia descritos en los párrafos anteriores), frente al 13,42% del ejercicio anterior.

El resultado por operaciones financieras se ha situado en 0,24 millones de euros, que han supuesto una disminución de 5,37 millones respecto a los 5,61 millones obtenidos en el ejercicio 2020. Dicha variación es consecuencia de la venta de activos financieros (bonos y obligaciones) realizada durante el ejercicio 2020, siendo debida la misma a la necesidad de liquidez para hacer frente al abono de las nuevas prestaciones extraordinarias de la pandemia que posteriormente fueron compensadas por la Tesorería General de la Seguridad Social. Dichos ingresos financieros de 0,24 millones de euros son consecuencia de la competitiva tasa interna media de rentabilidad de la cartera de inversiones financieras, en las cuales se deben invertir los excedentes de tesorería, ya que la rentabilidad de las posiciones financieras se ha situado en el 3,93 %, frente al 4,38 % de 2020.

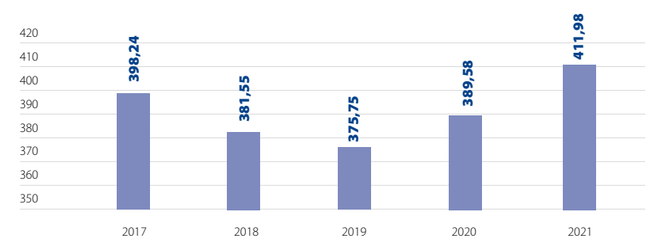
Resultado a distribuir

millones de euros



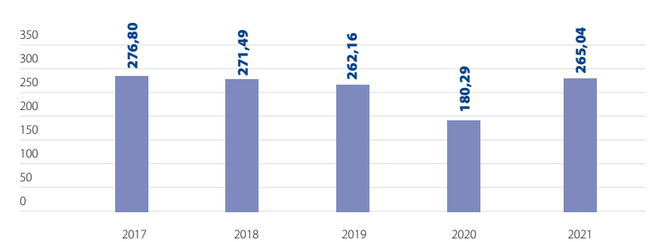
Patrimonio neto

millones de euros



Cuentas financieras

millones de euros



CONCILIACIÓN RESULTADO DEL BALANCE DE SITUACIÓN VS RESULTADO DEL EJERCICIO A DISTRIBUIR

Resultados procedentes de las diferentes actividades	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Total
Resultado neto del ejercicio (ahorro/desahorro)	171.316.007,45	-189.846.876,16	-1.184.708,15	-19.715.576,86
Aumento/disminución por variación de resultados de ejercicios anteriores	19.200.512,66	14.972.631,53	1.022.678,13	35.195.822,32
Aumento/disminución por variación de resultados netos generados por cuotas	4.465.322,57	-621.979,70	5.155.353,17	8.998.696,04
Resultado del ejercicio a distribuir	**194.981.842,68**	**-175.496.224,33**	**4.993.323,15**	**24.478.941,50**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros)	2021
A) Activo no corriente	**128.621.428,27**
I. Inmovilizado intangible	**5.672.573,31**
Aplicaciones informáticas	576.706,28
Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	5.058.324,74
Otro inmovilizado intangible	37.542,29
II. Inmovilizado material	**119.373.228,54**
Terrenos	31.526.275,65
Construcciones	70.916.774,96
Otro inmovilizado material	13.762.537,94
Inmovilizado en curso y anticipos	3.167.639,99
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	**2.388.457,00**
Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.388.457,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	**198.142,75**
Créditos y valores representativos de deuda	123.971,81
Otras inversiones financieras	74.170,94
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	**989.026,67**
B) Activo corriente	**570.104.136,53**
I. Activos en estado de venta	**1.564.518,27**
II. Existencias	**930.684,14**
Productos farmacéuticos	123.320,79
Material sanitario de consumo	807.363,35
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	**419.613.267,92**
Deudores por operaciones de gestión	8.844.546,56
Otras cuentas a cobrar	410.649.785,84
Administraciones públicas	118.935,52
V. Inversiones financieras a corto plazo	**5.704.640,62**
Créditos y valores representativos de deuda	5.524.671,83
Otras inversiones financieras	179.968,79
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**142.291.025,58**
Tesorería	142.291.025,58
TOTAL ACTIVO	**698.725.564,80**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)	2021
A) Patrimonio neto	**411.982.206,23**
II. Patrimonio generado	**411.944.663,94**
Reservas	313.058.057,84
Resultado neto generado por cuotas	118.602.182,96
Resultados del ejercicio	-19.715.576,86
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	**37.542,29**
B) Pasivo no corriente	**9.552,27**
II. Deudas a largo plazo	**9.552,27**
Otras deudas	9.552,27
C) Pasivo corriente	**286.733.806,30**
I. Provisiones a corto plazo	**67.159.152,73**
II. Deudas a corto plazo	**1.218.814,51**
Otras deudas	1.218.814,51
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	**218.355.839,06**
Acreedores por operaciones de gestión	15.234.426,99
Otras cuentas a pagar	200.006.742,53
Administraciones públicas	3.114.669,54
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**698.725.564,80**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

Ingresos de gestión ordinaria	2021
1. Cotizaciones sociales	**1.293.198.398,80**
Régimen general	411.057.565,12
Régimen especial de trabaj. autonomos	58.927.616,92
Régimen especial del mar	1.144.590,78
Accidentes de trabajo y enferm. prof.	822.068.625,98
2. Transferencias y subvenciones recibidas	**421.813.901,94**
Transferencias	421.813.326,58
Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	575,36
3. Prestaciones de servicios	**1.078.235,75**
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	**74.732.426,75**
Arrendamientos	7.273,56
Otros ingresos	161.985,21
Reversión del deterioro de créditos	21.977.506,96
Provisión para contingencias aplicada	52.585.661,02
6. Exceso de provisiones	**1.343.630,61**
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**1.792.166.593,85**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

Gastos de gestión ordinaria	2021
7. Prestaciones sociales	**-1.163.732.291,45**
Incapacidad temporal	-794.431.521,16
Derivadas de la maternidad y paternidad	-32.512.061,05
Indemnizaciones y entregas únicas	-16.697.345,55
Prestaciones sociales	-103.987,98
Prótesis y vehículos para inválidos y entregas únicas	-1.250.857,47
Farmacia	-2.782.302,20
Otras prestaciones	-315.954.216,04
8. Gastos de personal	**-99.376.950,17**
Sueldos, salarios y asimilados	-72.625.671,92
Cargas sociales	-26.751.278,25
9. Transferencias y subvenciones concedidas	**-353.321.372,81**
Transferencias	-218.165.898,63
Subvenciones	-135.155.474,18
10. Aprovisionamientos	**-47.492.690,19**
Compras y consumos	-47.492.690,19
11. Otros gastos de gestión ordinaria	**-147.766.319,80**
Suministros y servicios exteriores	-21.538.592,22
Tributos	-367.961,87
Otros	-4.566,02
Deterioro de valor de créditos	-17.950.276,84
Variación del deterioro de créditos	-52.453.931,15
Dotación a la provisión para contingencias	-55.450.991,70
12. Amortización del inmovilizado	**-4.130.037,07**
TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**-1.815.819.661,49**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

Resultados	2021
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	**-23.653.067,64**
13. Resultados por enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	**-124.262,45**
14. Otras partidas no ordinarias	**3.825.204,59**
Ingresos	4.065.825,95
Gastos	-240.621,36
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	**-19.952.125,50**
15. Ingresos financieros	**236.548,64**
16. Gastos financieros	**0,00**
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	**0,00**
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	**236.548,64**
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	**-19.715.576,86**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
- ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

		I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A.	**PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2020**	**0,00**	**389.546.841,53**	**0,00**	**38.117,65**	**389.584.959,18**
B.	**AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES**	**0,00**	**35.195.822,32**	**0,00**	**0,00**	**35.195.822,32**
C.	**PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2021**	**0,00**	**424.742.663,85**	**0,00**	**38.117,65**	**424.780.781,50**
D.	**VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2021**	**0,00**	**-12.797.999,91**	**0,00**	**-575,36**	**-12.798.575,27**
1	Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	-19.715.576,86	0,00	-575,36	-19.716.152,22
2	Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	6.917.576,95	0,00	0,00	6.917.576,95
E.	**PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2021**	**0,00**	**411.944.663,94**	**0,00**	**37.542,29**	**411.982.206,23**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

	2021
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	**76.174.139,70**
A) COBROS:	**1.125.569.743,19**
Transferencias y subvenciones recibidas	674.632.424,64
Prestaciones de servicios	1.023.943,13
Intereses y dividendos cobrados	285.013,76
Otros cobros	449.628.361,66
B) PAGOS:	**1.049.395.603,49**
Prestaciones sociales	761.840.399,35
Gastos de personal	98.916.052,73
Transferencias y subvenciones concedidas	120.660.232,95
Aprovisionamientos	44.360.508,37
Otros gastos de gestión	23.618.410,09
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses pagados	0,00
Otros pagos	0,00

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

	2021
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**-5.972.024,23**
C) COBROS:	**850.030,25**
Venta de activos financieros	0,00
Otros cobros de las actividades de inversión	850.030,25
D) PAGOS:	**6.822.054,48**
Compra de inversiones reales	5.858.611,93
Compra de activos financieros	0,00
Otros pagos de las actividades de inversión	963.442,55
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**-5.972.024,23**
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**0,00**
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	**0,00**
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**0,00**
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO	**70.202.115,47**
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	72.088.910,11
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	142.291.025,58

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

ACTIVO	2021
A) ACTIVO NO CORRIENTE	**7.072.291,97**
I. Inmovilizado intangible	0,00
II. Inmovilizado material	113.572,00
Otro inmovilizado material	113.572,00
III. Inversiones inmobiliarias	6.951.784,05
Terrenos	2.922.405,67
Construcciones	4.029.378,38
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00
Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	6.935,92
Inversiones financieras en patrimonio	5.935,92
Otras inversiones financieras	1.000,00
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00
B) ACTIVO CORRIENTE	**2.509.895,65**
I. Activos en estado de venta	804.208,08
II. Existencias	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	614.492,34
Otras cuentas a cobrar	600,00
Administraciones públicas	613.892,34
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00
Créditos y valores representativos de deuda	0,00
VI. Ajustes por periodificación	66.031,11
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.025.164,12
Tesorería	1.025.164,12
TOTAL ACTIVO	**9.582.187,62**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2021
A) PATRIMONIO NETO	**-15.943.021,10**
I. Patrimonio aportado	0,00
II. Patrimonio generado	-15.943.021,10
Reservas	27.569.381,40
Resultados de ejercicios anteriores	-44.334.537,39
Resultados del ejercicio	822.134,89
III. Ajustes por cambios de valor	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00
B) PASIVO NO CORRIENTE	**25.438.407,13**
I. Provisiones a largo plazo	25.438.202,78
II. Deudas a largo plazo	204,35
Deudas con entidades de crédito	0,00
Otras deudas	204,35
Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	**86.801,59**
I. Provisiones a corto plazo	0,00
II. Deudas a corto plazo	24.966,25
Fianzas recibidas	11.500,00
Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	13.466,25
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	61.835,34
Otras cuentas a pagar	54.713,43
Administraciones públicas	7.121,91
V. Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**9.582.187,62**

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
- CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

INGRESOS Y GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	2021
1. Cotizaciones sociales	0,00
2. Tranferencias y subvenciones recibidas	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	881.312,82
Arrendamientos	881.312,82
6. Excesos de provisiones	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**881.312,82**
7. Prestaciones sociales	0,00
8. Gastos de personal	0,00
9. Trasferencias y subvenciones concedidas	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-382.821,70
Suministros y servicios exteriores	-208.342,24
Tributos	-174.479,46
Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	0,00
12. Amortización del inmovilizado	-83.335,11
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**-466.156,81**
I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	**415.156,01**

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
- CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

RESULTADO	2021
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	1.153.415,89
Deterioro de valor	0,00
Bajas y enajenaciones	1.153.415,89
14. Otras partidas no ordinarias	-688.197,75
a) Ingresos	3.449,71
b) Gastos	-691.647,46
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	**880.374,15**
15. Ingresos financieros	9.682,31
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	9.682,31
16. Gastos financieros	-14.772,03
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00
Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-9.785,43
III.-RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	**-14.875,15**
21. Impuesto sobre beneficios	-43.364,11
IV.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	**822.134,89**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

- ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

		I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A.	**PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2020**	**0,00**	**-16.816.733,50**	**0,00**	**0,00**	**-16.816.733,50**
B.	**AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES**	**0,00**	**51.577,51**	**0,00**	**0,00**	**51.577,51**
C.	**PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2021**	**0,00**	**-16.765.155,99**	**0,00**	**0,00**	**-16.765.155,99**
D.	**VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2021**	**0,00**	**822.134,89**	**0,00**	**0,00**	**822.134,89**
1	Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	822.134,89	0,00	0,00	822.134,89
2	Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E.	**PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2021**	**0,00**	**-15.943.021,10**	**0,00**	**0,00**	**-15.943.021,10**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	2021
A) COBROS	**1.072.781,44**
1. Cotizaciones sociales	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
5. Intereses y dividendos cobrados	13,49
6. Otros cobros	1.072.781,44
B) PAGOS	**2.674.843,96**
7. Prestaciones sociales	0,00
8. Gastos de personal	0,00
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00
11. Otros gastos de gestión	593.843,24
12. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
13. Intereses pagados	128,07
14. Otros pagos	2.080.872,65
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE GESTIÓN	**-1.602.062,52**
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
C) COBROS	**590.200,00**
1. Venta de inversiones reales	590.200,00
2. Venta de activos financieros	0,00
3. Otros cobros de las actividades de inversión	0,00
D) PAGOS	**0,00**
4. Compra de inversiones reales	0,00
5. Compra de activos financieros	0,00
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**590.200,00**

	2021
III. FLUJOS NETOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	
E) AUMENTOS EN EL PATRIMONIO	**0,00**
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias	0,00
F) PAGOS A LA ENTIDAD O ENTIDADES PROPIETARIAS	**0,00**
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00
G) COBROS POR EMISIÓN DE PASIVOS FINANCIEROS	**0,00**
3. Préstamos recibidos	0,00
4. Otras deudas	0,00
H) PAGOS POR REEMBOLSO DE PASIVOS FINANCIEROS	**35.926,72**
5. Préstamos recibidos	35.926,72
6. Otras deudas	0,00
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**-35.926,72**
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	**0,00**
I) Cobros pendientes de aplicación	**0,00**
J) Pagos pendientes de aplicación	**0,00**
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN (+I-J)	**0,00**
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**0,00**
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	**-1.047.789,24**
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	2.072.953,36
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	1.025.164,12

Mutua Universal