Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat 2021

Mutua Universal

ÍNDEX

01

Carta del President
pàg. 4

02

Resum del 2021
pàg. 8

03

Carta del Director Gerent
pàg. 12

04

Pla Estratègic 21-24:
"La Mútua de les persones. Col·laborem innovant"
pàg. 16

05

La nostra actuació el 2021

Assistència sanitària personalitzada
pàg. 22

Accions de prevenció
pàg. 42

Tecnologia al servei de les persones
pàg. 52

Organització i Bon Govern
pàg. 64

Sostenibilitat: "Actuant en el present, pensant en el futur"
pàg. 86

Informe de gestió
pàg. 100

Carta del President

JUAN ECHEVARRÍA PUIG
President de Mutua Universal

Inicio aquesta carta corresponent a l'exercici 2021 amb la sensació, crec que compartida, que el període de dos anys, entre l'1 de gener de 2020 i el 31 de desembre de 2021, ha estat un tot.

En el període des que el 31 de gener del 2020 es detectés el primer cas de coronavirus a Espanya fins que el 29 de novembre del 2021 es manifestés la variant òmicron, avantsala de la sisena onada del virus –que va registrar un nombre de contagis de màxims històrics–, hem après, en menor o major mesura, a conviure amb una pandèmia global a la qual, de moment, no s'entreveu final.

Crèiem que era una excepcionalitat pandèmica del 2020, però es va propagar al 2021, any que al nostre país també ha deparat fets rellevants que mereixen menció. La borrasca Filomena, que va col·lapsar Madrid i mitja Espanya; la pròrroga dels ERTO derivats de la COVID-19; l'inici de la vacunació massiva per fer front al virus; unes eleccions gairebé ajornades a Catalunya i anticipades a la Comunitat de Madrid; la dimissió del ministre de Sanitat per encapçalar una llista a les eleccions catalanes; la sortida del vicepresident del Govern per concórrer als comicis madrilenys i la seva posterior dimissió; l'esperat últim dia de l'estat d'alarma; la no obligació de l'ús de mascaretes o l'erupció del volcà Cumbre Vieja a l'illa de La Palma. Tot això, amb el virus omnipresent.

Econòmicament, l'exercici 2021 va arrencar amb un elevat grau d'incertesa a causa de l'envergadura de l'impacte de la pandèmia. Després de l'ansiada reactivació de l'activitat en la majoria de les economies avançades a partir del segon semestre de l'any, es van produir desajustos entre l'oferta i la demanda, disrupcions en els subministraments, escassetat de components o un augment gradual de pressions sobre els preus que ha persistit durant tota la segona meitat del curs.

En aquest context tan canviant i convuls, d'un constant intent de recuperació econòmica i d'una sempiterna pandèmia, les previsions s'albiren cada vegada més confuses i curterministes.

Amb un PIB del 5,1% a tancament del 2021, semblava que Espanya començava a recuperar-se després de ser l'economia de la zona euro que més havia caigut l'any precedent (-11%). Però a data de publicació d'aquesta memòria, les projeccions del Fons Monetari Internacional (FMI) plantegen retallades dràstiques en les seves previsions per a les diferents economies del planeta a causa de la guerra desfermada a Ucraïna el febrer del 2022 després de la invasió russa. El conflicte ha desbaratat les previsions plantejades tot just tres mesos abans. En el cas d'Espanya, l'organisme internacional marca una reducció del creixement, desacceleració que plasma en un PIB del 4,8% per al 2022 i del 3,3% per al 2023. El Banc d'Espanya va una mica més enllà i projecta un PIB del 4,1% a tancament del 2022, i del 2,8% el 2023.

Quant a la inflació, s'espera que l'economia espanyola es mantingui en nivells elevats durant els pròxims anys, la qual cosa pot exercir un efecte negatiu sobre la recuperació econòmica, atès que minva la capacitat

"Les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, reflex de la societat a la qual prestem servei, mai hem deixat de col·laborar braç a braç amb l'Administració, aportant tots els recursos personals i materials que se'ns ha requerit."

“Vull donar el meu reconeixement a tots els professionals que dia a dia fan de Mutua Universal una organització àgil i moderna, capaç de gestionar de manera eficaç i eficient, siguin quines siguin les circumstàncies, les cobertures assistencials i de prestacions que legalment se’ns atribueixen i que en l’actualitat van molt més enllà de l’accident de treball.”

de compra de les llars i comprimeix els resultats de les empreses. Segons els últims càlculs de l’Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE), la inflació mitjana a Espanya el 2022 assolirà el 8,1%.

Pel que fa a la Seguretat Social, organisme del qual depenem i al qual rendim comptes, tan exigida encara per les conseqüències de la crisi sanitària –tot i que sense que serveixi de pretext–, viu des de fa ja massa temps amb un deute disparat que està a punt de superar la insòlita xifra de 100.000 milions d’euros, un llindar impensable fa anys. A tancament del 2016 el deute era d’una mica més de 17.000 milions, després de molts anys en nivells molt similars.

I, enmig d’aquest escenari, les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, reflex de la societat a la qual prestem servei, mai hem deixat de col·laborar, braç a braç amb l’Administració, aportant tots els recursos personals i materials que se’ns ha requerit. Ho hem fet gestionant amb eficàcia i rigor les diferents assignacions que se’ns han anat afegint (com les prestacions econòmiques en concepte d’incapacitat temporal per COVID o les prestacions extraordinàries per a persones treballadores autònomes afectades per la pandèmia o les prestacions derivades de l’erupció del volcà Cumbre Vieja a l’illa de La Palma), sense desatendre gens ni mica la nostra labor a cura de les persones treballadores en l’àmbit assistencial, de prevenció i de gestió.

Des de la responsabilitat que suposa protegir les contingències professionals a 17,5 milions de persones treballadores a tancament del 2021, la qual cosa representa una quota d’afiliació en aquesta contingència al voltant del 97% respecte del total del Sistema, segons dades recollides per l’Associació de Mútues d’Accidents de Treball (AMAT), el mutualisme en conjunt demostra la seva evident contribució a la recuperació econòmica i a la sostenibilitat del Sistema des de la col·laboració publicoprivada.

Mutua Universal, àmbit de les nostres responsabilitats, ha obtingut, el 2021, un resultat per distribuir de 24,5 milions d’euros. Els ingressos per cotitzacions s’han incrementat un 8,39% respecte als registrats en l’exercici precedent gràcies a la recuperació de l’activitat econòmica, després de l’aturada obligada per la pandèmia. També, en gran mesura, per la publicació de la nova ordre de cotització a la Seguretat Social per a l’exercici 2021, efectiva l’1 de setembre, que va establir nous coeficients per a la determinació de la fracció de quota que percebrien les mútues per al finançament de les funcions i les activitats atribuïdes per a la gestió de la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes. Una mesura, de fet, que les mútues reclamàvem des de feia anys.

Vull fer arribar el meu agraïment a totes les empreses associades a la nostra entitat, 157.115 el 2021, i a totes les persones treballadores afiliades, 1.581.861, per la seva confiança i lleialtat.

També vull donar el meu reconeixement a tots els professionals que dia a dia fan de Mutua Universal una organització àgil i moderna, capaç de gestionar de manera eficaç i eficient, siguin quines siguin les circumstàncies, les cobertures assistencials i de prestacions que legalment se’ns atribueixen i que en l’actualitat van molt més enllà de l’accident de treball. Al Director Gerent per la seva visió estratègica. A la Junta Directiva, la Comissió de Control i Seguiment, la Comissió de Prestacions Especials i el Comitè d’Auditoria i Compliment per la seva indispensable labor. Al President i Director Gerent d’AMAT. I evidentment, a l’Administració Pública amb la qual col·laborem tan activament i estretament, Sr. Diego Rodríguez Tornos, Subdirector General d’Entitats col·laboradores de la Seguretat Social, Sr. Borja Suárez, Director General d’Ordenació de la Seguretat Social i Sr. Israel Arroyo, Secretari d’Estat de la Seguretat Social i Pensions.

JUAN ECHEVARRÍA PUIG

Resum del 2021

La nostra essència

Propòsit
Ser socialment responsables i contribuir a la sostenibilitat de l'estat del benestar.

Missió
Vetllar per la salut i el benestar de les nostres empreses mutualistes, gestionant els serveis i les prestacions amb rigor i excel·lència, compromesos amb la societat i la sostenibilitat del sistema.

Visió
Ser excel·lents basant-nos en les nostres persones, la innovació i l'orientació als mutualistes.

Valors
- Qualitat
- Professionalitat
- Eficiència
- Integritat

El 2021, el propòsit, missió, visió i valors de l'Entitat han guiat l'elaboració del Pla Estratègic 21-24, que defineix les nostres principals línies d'actuació en els propers quatre anys.

Principals indicadors d'activitat

AFILIACIÓ

1.581.861
persones treballadores protegides i adherides

1.300.162
per compte d'altri

+ 281.699
per compte propi

157.115
empreses associades

CURA DE LA SALUT

Xarxa assistencial

133
centres de treball

2
àrees de control hospitalari (ACH)

2
centres hospitalaris intermutuals

Millora contínua

5,4 M€
d'inversió en centres propis

Actuacions principals

- Finalització de les obres del nou centre assistencial de Màlaga.
- Trasllat al nou centre assistencial del Vendrell (Tarragona).
- Reforma integral del nou centre assistencial i administratiu a Càceres.
- Inici de les obres d'un nou centre assistencial i administratiu a Vitòria-Gasteiz.

Assistència sanitària excel·lent

Atenció presencial

1.316.524
visites

413.241
sessions de rehabilitació

5.665
ingressos hospitalaris

Clínica Online

15.107
consultes

Valoració dels pacients

7,75
punts sobre 10

EQUIP HUMÀ

1.910
persones treballadores

66,75%
dones

+ 33,25%
homes

Programes de formació

578
cursos

13.909
participants

86.293
hores

91%
hores de formació a distància

8,9
satisfacció i eficàcia (sobre 10)

SOLVÈNCIA I LIQUIDITAT

1.293 M€
Ingressos per cotitzacions socials

411,98 M€
Patrimoni net

24,48 M€
Resultat de l'exercici per distribuir

Carta del Director Gerent

JUAN GÜELL UBILLOS
Director Gerent de Mutua Universal

Si per alguna cosa serà recordat l'any 2021, en el context de crisi sanitària i econòmica en què estem sumits des de l'eclosió de la COVID-19, és per ser l'any de l'inici de la vacunació massiva contra el virus. Aquell dia 27 de desembre de 2020, llunyà en el temps –però molt proper en la memòria–, quan es va subministrar la primera dosi de la vacuna al nostre país, va donar pas, a partir del gener del 2021, a la vacunació massiva en centres especialment habilitats per a això, tasca a la qual les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social aportem tants recursos professionals i de gestió com se'ns van requerir des de l'Administració pública.

Després d'una crisi sanitària i econòmica històrica, tant per la seva intensitat i concentració en un curt període de temps, com per la seva globalitat i duresa quant a vides perdudes, l'ansiada vacunació massiva va representar l'esperança cap a una recuperació que s'albira llarga i amb molts alts i baixos.

Gran part dels esforços de tots els sectors s'han centrat en aquest intent de tornada a la desitjada "normalitat" en què estem imbuïts des que el coronavirus va assaltar les nostres vides. De recuperació, tant psicològica com social i econòmica, d'un món que segueix el seu curs, no exempt de sobresalts deguts a altres causes: des de catàstrofes naturals com la borrasca Filomena i l'erupció del volcà Cumbre Vieja a l'illa de la Palma, fins a l'aparició de noves mutacions del virus.

Espanya ha aconseguit deixar enrere els pitjors moments de la pandèmia després d'una gran inversió en mitjans sanitaris i en ajuts socials, la qual cosa ha deixat unes pèrdues quantioses que haurà de recuperar en els propers anys. Qui sap si en la propera dècada.

Des del punt de vista econòmic, s'intueix que les perspectives de recuperació seran complicades, tant en termes de consum com d'inversió, a causa del rebot d'activitat després dels severs confinaments i dels conseqüents aturades laborals, dels desajustos entre l'oferta i la demanda o dels problemes mundials de subministrament, entre altres aspectes destacats.

Durant el transcurs del 2021, las principals economies del món han anat canviant radicalment els seus pronòstics. Les revisions han estat constants. En el cas d'Espanya, a tancament d'any, l'economia va créixer un 5,1%, la taxa més elevada des de l'any 2000, però la xifra va ser inferior al 6,5% que anticipava el Govern i distava del 9,8% (comptant els fons del Pla de Recuperació Europeu) que va arribar a dibuixar en els Pressupostos Generals de l'Estat del 2021.

Amb tot, el creixement a tancament del 2021 s'ha situat a un nivell similar que a la zona euro (5,3%), després de ser de les economies amb més caiguda (-11%) el 2020.

Quant al mercat laboral, tan castigat per la crisi ocasionada per la pandèmia, el 2021 es van comptabilitzar 840.700 persones treballadores més que el 2020, segons l'Enquesta de Població Activa, la qual cosa suposa el major volum de creació d'ocupació des del 2005.

El nombre de persones ocupades es va situar en 20.184.900 a final de l'any, el nivell més alt des del 2008. I la desocupació es va reduir en 615.900 persones, amb la qual cosa la taxa de desocupació es va situar en el 13,3%, el nivell més baix des del 2008.

En aquest context d'incertesa i volatilitat, l'exercici 2021 de Mutua Universal només podem catalogar-lo com a positiu. Hem estat capaços d'adaptar-nos a totes les circumstàncies que se'ns han presentat sense perdre el rumb ni la vocació de servei.

"En un context d'incertesa i volatilitat, l'exercici 2021 de Mutua Universal només podem catalogar-lo com a positiu. Hem estat capaços d'adaptar-nos a totes les circumstàncies que se'ns han presentat sense perdre el rumb ni la vocació de servei."

“En l’era de la digitalització, la clau resideix en la capacitat d’entendre les possibilitats que ens brinda la tecnologia i que, en el nostre cas, ens permet continuar contribuint al benestar de la nostra població protegida, a la competitivitat de les empreses i, consubstancialment, a la sostenibilitat del sistema de col·laboració publicoprivat amb la Seguretat Social.”

Els números corroboren aquesta situació ja que el creixement de l’Entitat ha estat excel·lent i ha assolit registres històrics en els indicadors més rellevants: els ingressos per cotitzacions socials van ascendir a 1.293 milions d’euros, la qual cosa representa un increment de la recaptació del 8,39%; les persones treballadores protegides i adherides van augmentar un 6,7% fins a 1.581.861; i les empreses associades sumen 157.115 a tancament d’any, un 2,8% més que en el curs precedent. En aquesta mateixa línia, el resultat de l’exercici per distribuir també recupera nivells previs a la pandèmia; ha arribat als 24,5 milions d’euros.

Amb aquest suport i amb l’afany de tornada a la normalitat, hem retornat a la nostra disciplina d’anar definint un Pla Estratègic cada quatre anys. Així ho vam fer també el 2021, però tal vegada amb un plantejament més ambiciós, conscients que ens trobem a l’inici d’una dècada que molt possiblement ha rebut la crida a tenir transcendència històrica per les notables fites i canvis que fa aflorar.

Sota el lema “La Mutua de les persones. Col·laborem innovant”, el nou pla, descrit amb tot detall en les pàgines següents d’aquesta memòria, se centra en la sostenibilitat i la digitalització de la salut amb focus en la humanització, situant el pacient en l’epicentre del nostre model.

Així ho atesta la nostra ferma aposta per la telemedicina, camp en el qual treballem des de fa més de 20 anys, i un dels eixos principals del model assistencial de l’Entitat juntament amb l’atenció presencial en els nostres 133 centres de treball.

A més de la constant inversió en ampliació i millora de la nostra xarxa assistencial, que el 2021 ha sigut de 5,4 milions d’euros, Mutua Universal és capaç de dur a terme més de 15.000 visites anuals a distància, de manera que garanteix l’accés a la telemedicina a totes les nostres persones treballadores protegides i empreses adherides des de qualsevol dels sistemes de connexió de què disposem: la connexió entre els nostres centres assistencials propis; la connexió entre centres de l’Entitat i altres centres sanitaris i la connexió directa entre els dispositius mòbils de pacient i especialista, sense haver de desplaçar-se a un centre assistencial.

Perquè a Mutua Universal entenem que la innovació tracta, al cap i a la fi, de persones. En l’era de la digitalització, la clau no resideix tant en la tecnologia *per se* com en la capacitat d’entendre les possibilitats que ens brinda i que, en el nostre cas, ens permet continuar contribuint, de manera més eficaç i eficient, al benestar de la nostra població protegida, a la competitivitat de les empreses i, consubstancialment, a la sostenibilitat del sistema de col·laboració publicoprivat amb la Seguretat Social.

Posar a disposició de les nostres persones treballadores adherides i empreses associades els recursos i serveis que garanteixin una atenció tant personalitzada i àgil com es pugui en qualsevol circumstància no seria possible sense l’excel·lent grup de professionals que conformen aquesta Entitat. Gràcies a tots els treballadors i treballadores de Mutua Universal pel vostre esforç, compromís i professionalitat. Més encara en aquests temps tan complicats que ens ha tocat viure i en els quals gairebé us heu multiplicat per atendre tots els pacients, per gestionar totes les prestacions i per donar suport a totes les empreses associades que ho han pogut requerir.

Rebeu el meu més sincer agraïment.

Vull adreçar el meu record íntim també, aprofitant l’oportunitat que em brinda aquesta carta, al Doctor Javier Romero, director de Serveis Assistencials de la Mutua, que va morir aquest any deixant un enorme buit entre tots els que el vam conèixer, hi vam treballar i vam compartir-hi moments. Descansi en pau.

Dedico una menció especial també a la Junta Directiva de l’Entitat, encapçalada pel seu President. Res del que s’ha relatat en aquesta memòria no hauria estat possible sense el seu suport.

Tots conformem aquest projecte comú, Mutua Universal, que segueix avançant amb una il·lusió i una visió de futur intactes, preparat per als reptes que vindran.

A tots, moltes gràcies.

JUAN GÜELL UBILLOS

Pla Estratègic

El 2021, Mutua Universal ha llançat el seu nou Pla Estratègic 21-24, que sota el lema "La Mútua de les persones. Col·laborem innovant" marca les línies d'actuació de l'entitat en els propers anys per operar en un entorn més global, tecnològic i sostenible, però també incert.

El nou Pla Estratègic sorgeix d'un procés d'anàlisi i reflexió innovador desenvolupat a través d'una metodologia col·laborativa, basada en l'agilitat i la transversalitat, orientada a impulsar el nou talent de l'Entitat.

El resultat d'aquest procés és un pla estructurat en quatre grans pilars que situen les persones al centre de totes les actuacions, amb l'objectiu global d'humanitzar la salut i la digitalització mitjançant serveis personalitzats per a cadascun dels grups d'interès amb els quals es relaciona l'Entitat.

VISIÓ 2030 Mutua 21·24

La Mútua de les persones ▪ Col·laborem innovant

Un procés col·laboratiu, amb visió a llarg termini

La definició del Pla Estratègic 21-24 s'ha desenvolupat mitjançant una metodologia innovadora dins l'Entitat, a partir d'un enfocament col·laboratiu i transversal. Aquest plantejament ha permès la participació d'un col·lectiu de professionals divers, amb una elevada implicació de les unitats territorials i de persones que no havien participat mai en processos estratègics dins de l'organització.

A més, conscients de la transcendència dels canvis actuals i de futur, aquest procés s' ha desenvolupat en dues fases:

1. "Visió 2030": un equip format per professionals joves de Mutua Universal va analitzar les grans línies d'evolució de la societat i el sector, amb l'objectiu de fixar els eixos estratègics de llarg termini.

2. Pilars del Pla Estratègic 21-24: diversos grups de treball van desenvolupar, sota la guia de les línies identificades en la primera fase, els plans operatius del nou pla per als següents quatre anys, a partir d'una metodologia de treball orientada a projectes.

Tot el procés ha comptat amb el suport i l'assessorament de l'equip directiu de l'Entitat, que ha aprovat i avalat les conclusions obtingudes en les diferents fases.

Amb l'objectiu d'adaptar les línies de treball a l'entorn real, la definició i el desenvolupament del Pla Estratègic 21-24 ha inclòs una fase prèvia d'anàlisi de l'evolució de la societat i el sector, en la qual han participat professionals joves de l'Entitat.

Definició del Pla

13

grups de treball

85

professionals implicats

La nostra experiència en Estratègia i el nou Pla

Els principals projectes que Mutua Universal desenvolupa any rere any, estan definits, des del 2002, per plans estratègics que permeten l'adaptació constant dels objectius de l'Entitat a la realitat de l'entorn en què opera. Aquests plans es despleguen en diversos nivells –pilars estratègics, objectius i projectes específics–, que permeten assenyalar clarament les línies de treball en cada període. Aquesta sistemàtica assegura una revisió i avaluació constant dels resultats aconseguits, així com l'adequació a la missió, la visió, els valors i el propòsit de Mutua Universal.

En aquest sentit, la definició del Pla Estratègic 21-24 ha estat marcada pel recent impacte de la crisi sanitària de coronavirus i les conseqüències que ha tingut en l'àmbit social i econòmic. La pandèmia de COVID-19 ha suposat l'acceleració de tendències com la digitalització, el desenvolupament de models de treball col·laboratius o l'impuls definitiu de la conscienciació sobre sostenibilitat, que han assolit una gran rellevància en els darrers anys.

Tendències d'evolució del sector i la societat

Durant la fase inicial de definició del pla estratègic s'han identificat les següents tendències clau per a l'acompliment de l'Entitat a mig termini:

- **Sistema de salut:** major col·laboració i interoperabilitat de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social amb el sistema públic, altres mútues i la sanitat privada.
- **Societat:** nova generació de ciutadans natius digitals, que reclama immediatesa, personalització i implicació en el desenvolupament sostenible.
- **Sector de les mútues:** major col·laboració amb l'Administració, amb una concentració del sector i un rol més actiu de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social en la gestió de la salut integral de les persones treballadores en actiu.
- **Digitalització:** consolidació de la telemedicina, l'automatització i la robotització amb experiències digitals personalitzades i una importància creixent de la ciberseguretat.
- **Pacients:** població envellida, amb un increment de malalties cròniques, una major preocupació per la salut i el benestar i la demanda de medicina preventiva i personalitzada.
- **Persones treballadores:** major equilibri entre la vida professional i personal, flexibilitat laboral, salari emocional, importància de la gestió del talent i recerca d'empreses amb propòsit.

VISIÓ 2030 Mutua 21·24

La Mútua de les persones ▪ Col·laborem innovant

“La Mútua de les persones. Col·laborem innovant”

El Pla Estratègic 21-24 s’estructura a partir de quatre pilars estratègics, que situen les persones al centre de totes les actuacions de Mutua Universal. Sota el lema “La Mútua de les persones. Col·laborem innovant”, el seu objectiu global és humanitzar la salut i la digitalització mitjançant serveis personalitzats per a cadascun dels grups d’interès amb els quals es relaciona l’Entitat.

Cada pilar compta amb una persona responsable, que coordina una sèrie d’equips de professionals encarregats del desenvolupament dels reptes respectius. La implantació del Pla Estratègic es desenvolupa mitjançant una metodologia de gestió àgil de projectes, que atorga major autonomia als equips.

Les accions del nou Pla aprofundeixen en la vocació de Mutua Universal de ser una entitat col·laboradora en la gestió de la salut integral de les empreses i persones treballadores i adherides, així com en la sostenibilitat del sistema.

Desenvolupament del Pla

4
responsables dels pilars estratègics

28
equips de treball

160
professionals implicats

70%
no havia participat en un pla estratègic anteriorment

Els quatre pilars estratègics del nou Pla

1. Medicina personalitzada i proposta de valor integral a mutualistes

Un model assistencial basat en la humanització i la personalització, que fomenta la innovació tecnològica i impulsa el desenvolupament del col·lectiu assistencial.

La Mútua experta en salut integral

2. Acceleració de la transformació digital

Impuls de la relació digital amb els nostres grups d’interès; en especial, amb població protegida, mutualistes i assessors.

Processos de negoci automatitzats, eficients, col·laboratius i centrats en les persones

3. Agents actius del sistema de Salut i de la Seguretat Social

Focus en aspectes diferencials:
- Transparència i bon govern
- Sostenibilitat
- Experts en el nostre àmbit
- Col·laboradors indispensables

Notorietat externa i valor de Mutua Universal davant dels grups d’interès

4. Cultura centrada en les persones

Desenvolupament d’un model de cultura corporativa basat en els pilars següents: sentit de pertinença, vocació de servei i innovació.

Una nova cultura centrada en les persones

La nostra actuació el 2021

Assistència sanitària personalitzada

El pacient és l'eix central del model d'assistència sanitària de Mutua Universal, que li ofereix sempre les solucions més adequades per tractar el seu cas amb el màxim rigor i agilitat. Per això, l'Entitat posa a disposició del pacient una sèrie de recursos i serveis que garanteixen una atenció tant personalitzada i eficient com sigui possible en qualsevol circumstància.

El model assistencial integra l'atenció presencial en centres d'alta capacitació tecnològica amb els nous canals a distància, que permeten tant l'atenció sanitària mitjançant les noves plataformes de telemedicina com la gestió de tràmits.

Durant el 2021, Mutua Universal ha seguit mantenint en tot moment el seu servei a totes les empreses associades i la població protegida, amb les limitacions derivades de les mesures de distanciament social per prevenir el risc de contagi pel coronavirus.

ODS D´IMPACTE DIRECTE

Gestió per processos

El procés assistencial està guiat en tot moment pel nostre personal mèdic tutor, que s'encarrega de tutelar tot el procés de baixa mèdica. D'aquesta manera, el pacient disposa d'un professional mèdic que l'acompanya durant tot el procés, determina i coordina el millor tractament, s'ocupa de concertar les visites amb especialistes i agilitza la realització de proves diagnòstiques.

La figura del metge/essa tutor/a també centralitza la gestió de tots els tràmits i la comunicació amb l'empresa i la persona treballadora mateixa. En contrast amb el model tradicional, basat en la gestió per tractaments, la gestió per processos permet una recuperació més ràpida del pacient i facilita la gestió dels recursos humans a l'empresa.

Aquest model de gestió per processos assegura la millor atenció al pacient, permet que l'empresa compti amb informació actualitzada en tot moment i redueix les gestions administratives, fet que permet minimitzar l'impacte de la baixa laboral.

Tots els centres assistencials de l'Entitat han continuat oberts el 2021 per garantir una assistència universal i de qualitat als pacients, respectant les mesures de prevenció contra el coronavirus.

Activitat assistencial presencial

1.316.524
visites

+31,7
respecte al 2020

413.241
sessions de rehabilitació

+33,7%
respecte al 2020

5.665
ingressos hospitalaris

+19,5%
respecte al 2020

Telemedicina: més de 20 anys d'experiència

Juntament amb l'atenció presencial en els més de 124 centres assistencials propis, les persones treballadores protegides per Mutua Universal tenen a la seva disposició els avantatges del sistema de telemedicina de l'Entitat. La Clínica Online és un dels eixos del model d'assistència sanitària personalitzada que, amb més de 20 anys d'experiència, permet realitzar les visites a distància independentment del lloc de residència.

Sempre sota el criteri dels professionals mèdics, responsables de determinar el millor tractament en funció de la patologia, l'evolució del procés o la ubicació del pacient, Mutua Universal garanteix l'accés al millor especialista en tot moment, amb seguretat i confidencialitat garantides. En la seva decisió, el personal mèdic compta amb el suport de les últimes tecnologies d'intel·ligència artificial desenvolupades per l'Entitat, que ajuden a determinar l'opció més adequada per a cada pacient i tractament.

El **sistema de telemedicina Clínica Online de Mutua Universal** permet diversos sistemes de connexió a distància:

- **Telemedicina en mobilitat:** connexió directa entre el pacient i el personal sanitari a través del dispositiu mòbil, sense haver de desplaçar-se a un centre assistencial de l'Entitat. La connexió es fa a través de la Zona Privada Pacient.
- **Telemedicina entre centres assistencials propis de Mutua Universal:** un sistema de telemedicina avançat que permet a les persones treballadores protegides accedir, des de qualsevol dels centres assistencials, als especialistes més adequats que donen suport mèdic a distància.
- **Telemedicina amb altres centres sanitaris:** connexió entre centres assistencials de Mutua Universal i altres centres sanitaris, ja sigui amb els Serveis Mèdics d'Empresa (SME) de les empreses associades a través de la Clínica Online Empresa o amb hospitals intermutuals.

Clínica Online

15.107
consultes

+8,1%
respecte al 2020

72.343
consultes ateses des del llançament del servei

UNA HISTÒRIA D'ÈXIT

1996
Digitalització de la història clínica

2006
Primeres experiències amb Telemedicina

2009
Integració de la Clínica Online

2011
Implantació en centres assistencials

2013
Integració dels tractaments psicològics

2017
Llançament de la Clínica Online Empresa

2019
Incorporació de la biomecànica a la Clínica Online

2020
Desenvolupament de la Teleconsulta en període de pandèmia

2021
Llançament de la Clínica Online en mobilitat

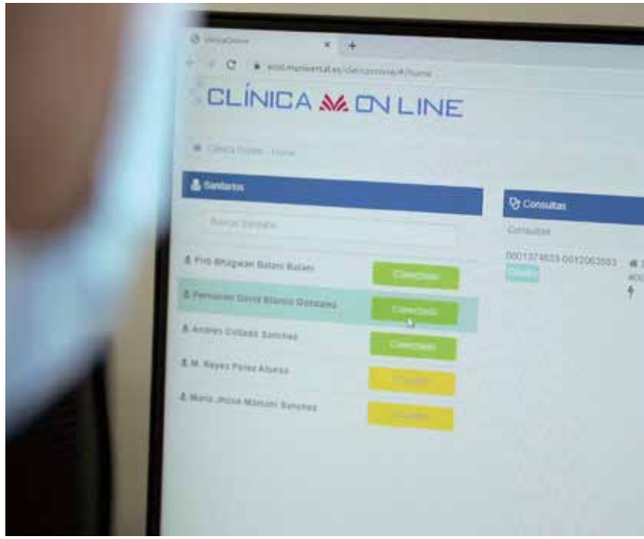
Un model més universal, accessible i sostenible

La incorporació a la Clínica Online de la telemedicina en mobilitat permet estendre l'atenció sanitària a noves persones treballadores protegides, així com assolir nous objectius en matèria d'universalitat, accessibilitat i sostenibilitat:

- **Equitat assistencial**, gràcies a l'accessibilitat als millors especialistes des de qualsevol punt.
- **Millora de la conciliació de la vida personal, laboral i familiar dels pacients**, evitant temps d'espera i trasllats a centres assistencials.
- **Més rapidesa diagnòstica** per agilitzar el procés de recuperació.
- **Millor seguiment del procés** gràcies a la coordinació i disponibilitat de la informació immediata entre els diferents nivells assistencials.
- **Major seguretat en la presa de decisions**, en fomentar l'intercanvi d'opinions entre professionals de diferents centres.
- **Foment d'una comunitat de coneixement**.
- **Disminució de la petjada de carboni de l'Entitat**, en evitar desplaçaments presencials als centres.
- **Disminució de la generació de residus perillosos** mitjançant la disminució de l'ús de líquids de revelatge en proves de raigs X.

"Mutua Universal ha estat pionera en el desenvolupament del model d'assistència a distància, des de l'inici de la telemedicina l'any 2000-2001. Avui, seguim treballant en la integració de l'atenció no presencial al model d'atenció sanitària personalitzada, perquè tant pacient com professional sanitari puguin connectar-se des del lloc que desitgin."

Juan Güell, *Director Gerent de Mutua Universal, en la seva intervenció en l'esdeveniment DigitalES Summit 2021*



Atenció psicològica en línia

El desenvolupament de la telemedicina en mobilitat ha permès oferir un nou servei d'atenció psicològica que dona resposta a l'important increment de consultes en aquest àmbit després de l'impacte de la pandèmia en la salut mental de les persones treballadores protegides.

L'atenció psicològica ha estat un dels tractaments més habituals en el servei de Clínica Online des dels centres assistencials propis de Mutua Universal. La llarga experiència acumulada en aquesta plataforma ha facilitat a l'Entitat una ràpida consolidació de les visites de psicologia des de la plataforma mòbil, que permet al pacient connectar-se directament des del seu domicili. A més, en aquestes visites s'ha integrat l'ús de test psicomètrics.

Aquesta nova assistència al domicili de pacients ha permès alleujar les limitacions d'aforament als centres assistencials. El servei ha estat molt ben acollit per les persones usuàries, que han valorat especialment poder evitar desplaçaments innecessaris que podien suposar un risc per a la seva salut.

Atenció psicològica

2.796
pacients atesos

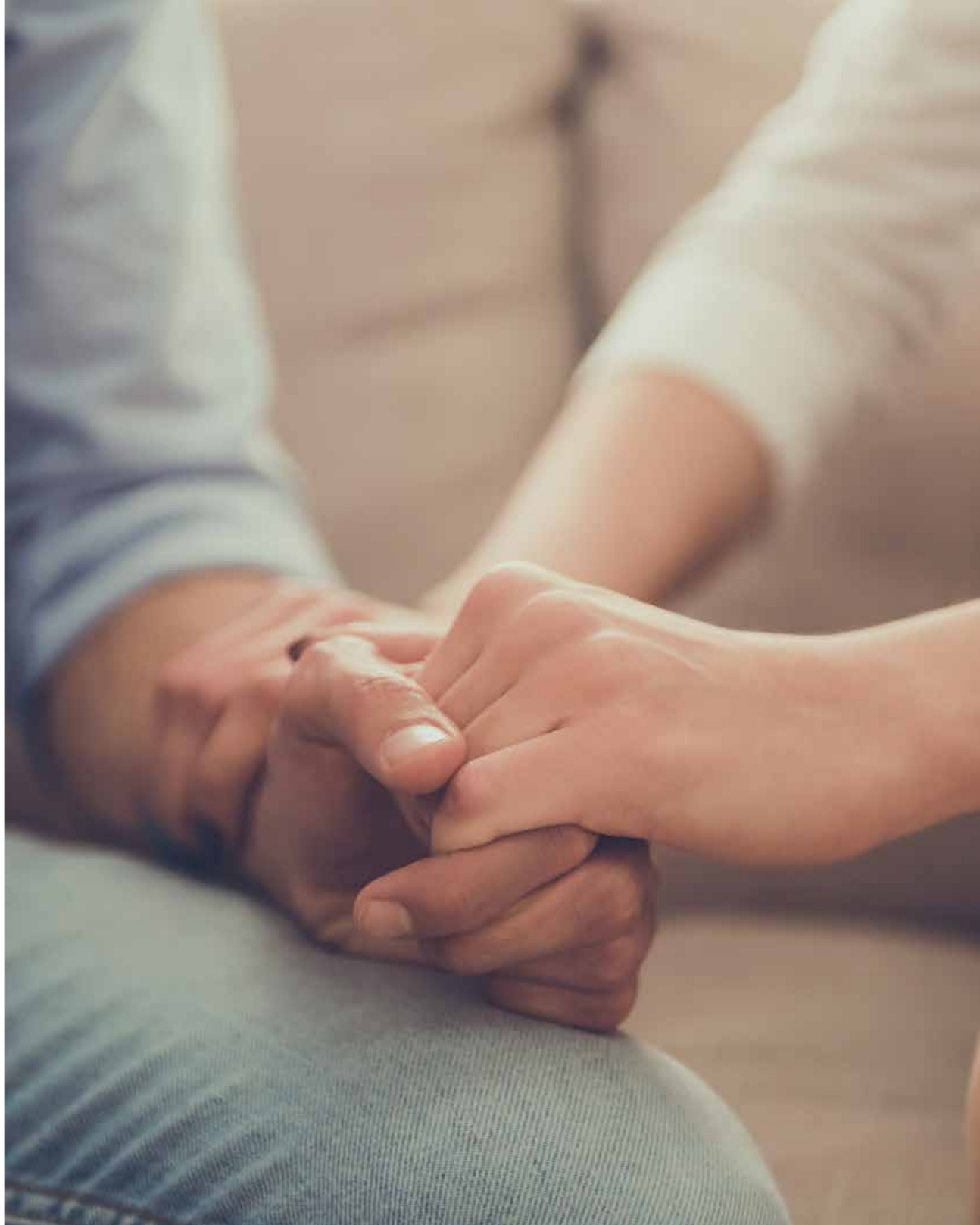
+26,3%
respecte al 2020

4.992
consultes fetes

+33,3%
respecte al 2020

"Mutua Universal desenvolupa, des de fa molts anys, un model d'excel·lència en l'atenció sanitària a distància, gràcies a la capacitat que té de mantenir tots els seus recursos alineats i actualitzats. En aquest sentit, la tecnologia permet una experiència sanitària més humana gràcies a una relació més fluida entre els professionals sanitaris i els pacients."

Frederic Llordachs,
cofundador i soci de Doctoralia



Noves funcionalitats a la Zona Privada Pacient

L'accés directe al nou servei de Clínica Online en mobilitat des de la Zona Privada Pacient posiciona aquest espai com el canal de relació preferent entre Mutua Universal i la seva població protegida. A més, en l'actualitat ja s'està treballant en la integració de noves funcionalitats.

La Zona Privada Pacient és un espai virtual al servei de les persones treballadores protegides i adherides per gestionar tot tipus de tràmits i accedir a la seva informació assistencial i de prestacions. Entre les funcionalitats actuals hi figuren l'accés a l'expedient personal complet i la gestió de cites mèdiques i proves diagnòstiques.

Entre els serveis més utilitzats d'aquest canal hi figura l'**eConsulta**, que permet a les persones usuàries enviar dubtes sobre qualsevol aspecte de caràcter assistencial. Les consultes més freqüents són les relacionades amb medicaments o cures recomanades, resultats de proves, evolució de casos o ajuts socials. Després de l'extraordinari increment experimentat el 2020, el nombre de consultes enviades a través de l'eConsulta ha continuat creixent el 2021, de manera que se n'ha confirmat la utilitat i l'eficiència.

D'entre els canals de relació amb pacients cal destacar també la **Línia Universal**, un servei de teleassistència i consulta 24 hores / 365 dies l'any atès per personal mèdic, d'infermeria i de gestió, capaç de donar resposta en els principals idiomes d'àmbit internacional.

La progressiva confiança en els canals digitals i l'eficiència del servei a distància que ofereix Mutua Universal han permès un notable increment del nombre de persones registrades a la Zona Privada Pacient.

Zona Privada Pacient

210.885

persones usuàries amb accés

+91%

respecte al 2020

23.554

persones usuàries que hi han accedit

+59%

respecte al 2020

eConsulta

2.074

consultes

+39%

respecte al 2020

Línia Universal

38.408

trucades ateses

-37,53%

respecte al 2020*

* El descens en el nombre de consultes a Línia Universal respon a l'increment extraordinari registrat el 2020 per atendre dubtes pel que fa a les prestacions relacionades amb la pandèmia. Respecte al 2019, es registra un augment del 30,5%.

ELEVADA SATISFACCIÓ DE PACIENT

7,75

sobre 10

Nova millora en la valoració de la qualitat del servei assistencial, segons l´enquesta de satisfacció que es fa cada dos anys a pacients que visiten els centres assistencials.

Destaca la satisfacció de pacients davant el servei del personal sanitari (8,61):

- **Treball social** (8,93)
- **Fisioteràpia** (8,92)
- **Infermeria** (8,71)
- **Medicina** (7,87)

Els aspectes més ben valorats són la **neteja i prevenció** contra la COVID-19, la **disminució en les esperes**, la **informació del personal de recepció i l'atenció del personal sanitari**.

Mutua Universal també duu a terme enquestes mensuals en continu (mostra de 400 pacients al mes), en la qual s'ha obtingut una valoració mitjana anual de 7,77 punts sobre 10.

Inversió en la renovació de centres assistencials

Després de l'alentiment l'any anterior d'alguns dels projectes de renovació de centres assistencials a causa de la pandèmia, el 2021, Mutua Universal ha repres el seu programa de millora contínua de la xarxa assistencial, que ha permès notables avenços en la construcció de nous centres de referència. S'ha invertit un total de 5,4 milions d'euros en l'ampliació i la millora de la xarxa assistencial.

Les principals inversions dutes a terme en l'exercici han estat:

- **Finalització de les obres del nou centre assistencial de Màlaga**, que des de març del 2022 unifica en 1.500 m² l'atenció dels tres centres de què Mutua Universal disposava anteriorment a la ciutat. El nou edifici incorpora els últims avenços en matèria d'eficiència energètica, accessibilitat i mobilitat sostenible.
- **Trasllat al nou centre assistencial del Vendrell (Tarragona)**. Amb una superfície de 865 m², les noves instal·lacions han passat a centralitzar l'atenció a les persones treballadores protegides i adherides d'aquesta localitat i dels voltants. Destaca la integració de serveis avançats en fisioteràpia, com la diatèrmia o el tapís antigravetat, així com un box de Clínica Online.
- **Reforma integral del nou centre assistencial i administratiu a Càceres** per al trasllat de l'antic centre de la mateixa localitat. Aquest centre ha entrat en funcionament el maig del 2022.
- **Inici de les obres d' un nou centre assistencial i administratiu a Vitòria-Gasteiz** per al trasllat del centre actual.

El 2021 també s'ha destinat una inversió important a la renovació contínua de les mesures preventives davant l'exposició a la COVID-19; principalment, la dotació de mampares de metacrilat als llocs de treball i la revisió del correcte funcionament dels sistemes de renovació de l'aire dels centres de l'Entitat.

Inversió en millores de la xarxa assistencial

3,2 M€

destinats a noves inversions

2,2 M€

destinats a reformes i manteniment

A la pàgina dreta, imatges del centre de nova construcció de Màlaga.

Instal·lació de nous desfibril·ladors

Amb l'objectiu de disposar de l'última tecnologia en l'atenció urgent a casos d'infart, el 2021 s'han renovat tots els desfibril·ladors ubicats als centres assistencials i administratius de Mutua Universal per nous models.

Els nous desfibril·ladors incorporen connexió wifi i possibilitat de gravació del rescat, amb un pegat únic per a pacients de qualsevol edat i una bateria de llarga durada.

Col·laboracions amb el sistema de la Seguretat Social

El 2021, diversos professionals de Mutua Universal han col·laborat amb els Serveis Públics de Salut de diverses comunitats autònomes en les campanyes de vacunació desenvolupades al llarg de l'any. A més, l'Entitat ha signat nous acords de col·laboració amb altres mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.

Col·laboracions amb l'Estat i les Conselleries de Sanitat Autonòmiques:

- **Consorci Català de la Salut.** Col·laboració en la gestió de proves d'autotest PCR en residències i en la campanya de vacunació massiva realitzada a la Fira de Barcelona (cessió de quatre professionals sanitaris, tres professionals administratius i una coordinadora).
- **Conselleria de Salut de la Comunitat Valenciana.** Col·laboració en el pla de vacunació mitjançant l'administració de dosis de vacunació a persones treballadores protegides i adherides.

Acords amb altres mútues col·laboradores amb la Seguretat Social

Durant l'exercici 2021, Mutua Universal ha signat diversos convenis d'assistència sanitària amb altres mútues col·laboradores amb la Seguretat Social. Aquests acords contemplen, en alguns casos, la cessió recíproca d'espais per atendre les persones treballadores protegides respectives.

En concret, s'ha signat un nou acord amb Egarsat i s'han ampliat els convenis signats anteriorment amb Ibermutua, Unión de Mutuas, Mutua Maz i Fraternidad Muprespa.

Formació constant del col·lectiu d'infermeria

Per la seva relació directa amb pacients i la necessitat d'actualització constant de coneixement, els professionals d'infermeria són un dels col·lectius més actius en el desenvolupament de recursos de formació a Mutua Universal.

D'entre les principals accions desenvolupades durant l'any 2021, cal destacar:

- **Nou document en la història clínica electrònica (HCE) per a la cura de la pell en ferides**, amb l'objectiu d'ampliar coneixements sobre la valoració inicial i el mètode de cura estandarditzat.
- **Sessions clíniques en cures d'infermeria a tota la xarxa assistencial.** Organització de la setena sessió clínica en cures per als professionals d'infermeria de tota la xarxa assistencial amb l'objectiu de fomentar el seu desenvolupament professional i compartir bones pràctiques sobre la "Variant terapèutica en ferides refractàries al tractament habitual".
- **Plans de cures d'infermeria.** El 2021 es van dur a terme un total de 17.263 plans de cures personalitzades a la consulta d'infermeria de Mutua Universal mitjançant la taxonomia internacional i el mètode científic.
- **Actualització dels diagnòstics d'infermeria 2021-2023.** Es va actualitzar la codificació completa dels diagnòstics en cures d'infermeria de la taxonomia internacional NANDA per detectar els problemes i necessitats dels pacients que acudeixen a consulta per un accident de treball.

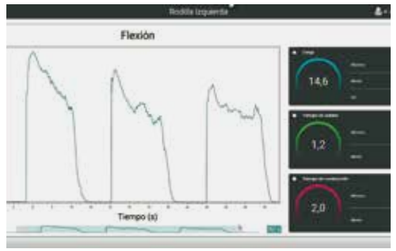
Noves tècniques de fisioteràpia

En la tornada a l'activitat presencial després de la pandèmia, també es van reprendre els tractaments de fisioteràpia que apliquen noves tècniques:

• **Diatèrmia.** Tècnica d'aplicació de corrents d'alta freqüència per a la recuperació d'afeccions del sistema neuromusculoesquelètic, disponible en 20 centres assistencials de Mutua Universal.

• **Punció seca.** Basada en l'ús d'una agulla sobre els punts gallet o nusos de contracció muscular per tractar la síndrome de dolor miofascial, un trastorn per dolor crònic d'origen muscular. Aquesta innovadora tècnica s'aplica actualment en 78 centres assistencials de Mutua Universal.

• **Electròlisi percutània musculoesquelètica.** Tècnica que consisteix en l'aplicació d'un corrent galvànic mitjançant una agulla de punció per produir un efecte analgèsic en el teixit tou danyat del sistema musculoesquelètic. S'aplica a la unitat d'electròlisi de l'Hospital Nuestra Señora del Rosario, de Madrid.



Lynx - Avaluació funcional de pacients amb problemes musculoesquelètics

Els centres assistencials de València i Barcelona-Rosselló han desenvolupat durant l'any 2021 una prova pilot d'avaluació funcional de pacients amb problemes musculoesquelètics mitjançant una solució portàtil amb Lynx.

Mitjançant un programari i sensors usables (wearables), Lynx avalua i analitza diferents paràmetres de la capacitat funcional del pacient i, d'aquesta manera, proporciona una quantificació objectiva i una anàlisi precisa de la seva evolució al llarg del procés de rehabilitació. L'eina permet la valoració de mobilitat i força dels pacients en les diferents articulacions.

L'objectiu d'aquesta prova pilot, que desplega un dels objectius del Pla Estratègic 21-24, és validar l'efectivitat d'aquest recurs i recollir la informació necessària per poder implantar-lo en altres centres assistencials de Mutua Universal.

Difusió del coneixement

Unitat de Recerca Sanitària

Creada el 2020, la Unitat d'Investigació Sanitària és un espai de la intranet de l'Entitat que ofereix recursos especialitzats als professionals sanitaris per al foment de la recerca. Malgrat les limitacions a l'activitat investigadora per la necessitat de centralitzar recursos en l'atenció a les necessitats derivades de la pandèmia, el 2021 cal destacar el desenvolupament dels estudis científics següents:

• "Eficàcia de l'acupuntura versus el tractament estàndard en el tractament de la cervicàlgia aguda", a càrrec de Miriam Galán, fisioterapeuta del centre de Madrid-Marcenado, iniciat el 2018 i finalitzat el 2021.

• "Importància del PAE com a eina de registre després d'una punxada accidental amb risc biològic", a càrrec de Rocío Parada, infermera del centre de San Ciprián d'Ourense, i Carmen Victoria Sobrin, infermera del departament de Gestió Assistencial de Suport), iniciat al febrer del 2020 i en curs durant el 2021.

• "Factors que influencien el retorn laboral de pacients amb lesió meniscal IQ", a càrrec dels doctors Juan Miguel Rodríguez i Jordi Montañana, traumatòlegs de l'Àrea Hospitalària Mutua Universal Delfos de Barcelona, iniciat al desembre del 2021.

Articles i publicacions

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 a: 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 a: Degloving completo del miembro superior izquierdo. Caso ilustrado | FONDOSCIENCE.

Premis, congressos, jornades i ponències

La situació de pandèmia a causa de la COVID-19 ha seguit marcant la participació del personal de Mutua Universal en fòrums externs, a causa de la cancel·lació de molts congressos i/o la reconversió a un format virtual. A tancament d'any, un total de 64 professionals sanitaris de Mutua Universal han participat en 7 fòrums externs, i hi han presentat un total de 27 pòsters, 8 comunicacions lliures i 6 ponències en taules.

Cal destacar la presència de 56 professionals sanitaris en el **Congrés Nacional de la Societat Espanyola de Traumatologia Laboral (SETLA)** celebrat al novembre a Saragossa. Aquesta edició es va realitzar sota la presidència del Dr. Javier Vaquero, cap de l'equip quirúrgic de l'Àrea de Control Hospitalari de Mútua Universal a l'Hospital Nuestra Señora del Rosario de Madrid.

Dos dels treballs presentats van ser reconeguts per la seva qualitat:

- **El pòster "Fractura patológica de calcáneo, a propósito de un caso"**, presentat per la Dra. Silvia Váscones, metgessa de l'Àrea de Control Hospitalari de Mutua Universal a l'Hospital Nuestra Señora del Rosario de Madrid, que va rebre el premi al millor pòster SETLA del congrés.
- **El treball "Utilidad de los registros objetivos en la adherencia al tratamiento fisioterapéutico, a propósito de un caso"**, elaborat per Ana Teresa Losada, fisioterapeuta del centre assistencial de Mutua Universal a La Corunya, que va ser reconegut amb el premi a la millor comunicació lliure de fisioteràpia.

Altres congressos amb participació van ser:

- **IV Congrés Internacional de Treball Social** (del 14 al 16 de juliol de 2021, València).
- **IV Congrés de Serveis Socials Bàsics i Especialitzats** (16 i 17 de setembre de 2021, Girona).
- **58 Congrés SECOT** (29, 30 de setembre i 1 d'octubre de 2021, Sevilla).

Jornada Científica de Patologia Laboral

Al novembre del 2021 es va dur a terme la Jornada Científica de Patologia Laboral que, seguint la tradició, suposa el tancament al Curs Superior en Patologia Laboral, organitzat per Mutua Universal des del 1993.

La jornada es va celebrar en format híbrid, amb assistents presencials a la seu central de Mutua Universal a l'avinguda del Tibidabo de Barcelona i assistents virtuals. Per primera vegada, la clausura es va retransmetre en directe per a tot el col·lectiu assistencial.

Representació de Mutua Universal al XX Congrés Nacional de la Societat Espanyola de Traumatologia Laboral (SETLA)

La nostra actuació el 2021

Accions de prevenció

El record de les mesures de prevenció contra el contagi per coronavirus i l'actualització de les novetats normatives sobre aquesta qüestió han centrat l'activitat de prevenció de Mutua Universal l'any 2021. Amb aquesta prioritat, l'Entitat ha tractat de contribuir a protegir la salut i el benestar de totes les persones treballadores protegides i adherides evitant contagis i ajudant a controlar la transmissió de la malaltia en l'àmbit laboral, alhora que minimitzava l'impacte de la pandèmia en la productivitat de les empreses.

Com ocorre en altres àmbits, el 2021 també s'ha donat continuïtat als canals de relació virtual amb les empreses associades. Així mateix, aquests canals s'han reforçat. Tot això s'ha fet posant en valor els beneficis de seguiment continu i immediatesa que ofereixen en comparació amb la relació presencial. En aquest sentit, destaca especialment el desenvolupament de nous formats en les Jornades d'Orientació Tècnica.

ODS D´IMPACTE DIRECTE

Anàlisi de l'impacte del coronavirus en la salut de les persones treballadores

Juntament amb el manteniment de la comunicació constant sobre les mesures de prevenció contra el virus, Mutua Universal ha desenvolupat el 2021 diversos projectes destinats a analitzar l'impacte del coronavirus en les persones treballadores protegides. Aquestes iniciatives aporten un coneixement renovat que permet adaptar les noves accions de prevenció.

D'entre les accions d'anàlisi, destaca el projecte "Anàlisi del Capital Psicològic" (PsyCap), que pretén donar a conèixer el nivell de capital psicològic de les persones després de l'impacte de la crisi de la COVID-19. Iniciat el 2020, compta amb la participació voluntària d'empreses associades, que reben informació regular sobre el desenvolupament i les conclusions del projecte. Aquests continguts resulten de gran valor en la presa de decisions en la companyia, sobretot en aspectes vitals com els canvis organitzatius i altres accions estratègiques.

Un altre projecte iniciat en 2020 i que ha tingut continuïtat el 2021 ha estat l'eina web "Autorevisió per l'empresa davant de la COVID-19", que s'ha actualitzat regularment en funció de l'evolució de la normativa. Aquest recurs permet a les empreses associades conèixer de forma immediata la seva situació respecte a les diferents mesures preventives.

DADES DEL PROJECTE PsyCap

1.271 persones participants (46% de dones), de diversos sectors d'activitat:

Indústria manufacturera	**35,5%**
Comerç a l'engròs i al detall	**5,7%**
Transport i emmagatzematge	**6,3,%**
Informació i comunicacions	**5,3%**
Activitats financeres i d'assegurances	**5,4%**
Activitats professionals, científiques i tècniques	**6,3%**
Activitats administratives i serveis auxiliars	**7,9%**
Activitats sanitàries i serveis socials	**24,6%**
Altres serveis	**3,0%**

Els resultats de la fase I reflecteixen diferències significatives entre el nivell de capital psicològic general i els seus components (optimisme, resiliència i autoeficàcia) en funció del sexe, l'edat, el nivell d'estudis, el tipus de lloc i la fase de pandèmia en la qual van participar. S'observen també diferències significatives i major nivell de capital psicològic i resiliència el 2020 enfront del 2021.

"La tasca de les mútues en el foment del benestar de les persones, tant des del punt de vista de la prevenció com de la promoció de la salut i d'hàbits saludables, incideix directament en la concepció d'una organització saludable i, com a conseqüència, en la retenció del talent."

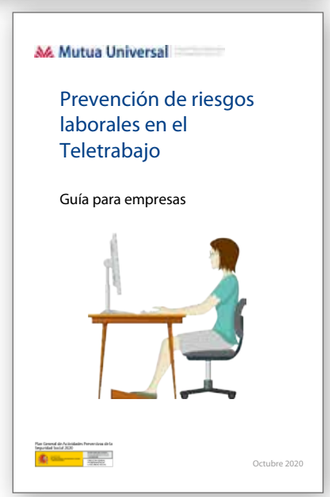
Anna Quirós,
Directora de Cultura, Selecció, Desenvolupament i Relacions Laborals a CaixaBank

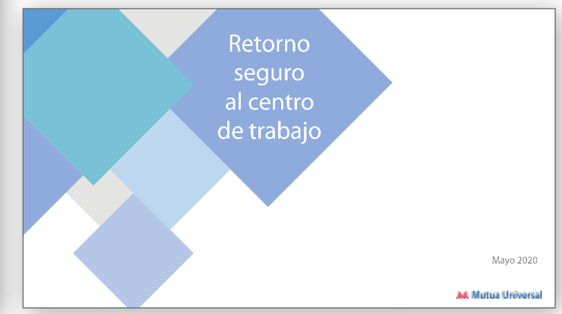
Desenvolupament de continguts específics de prevenció contra el virus

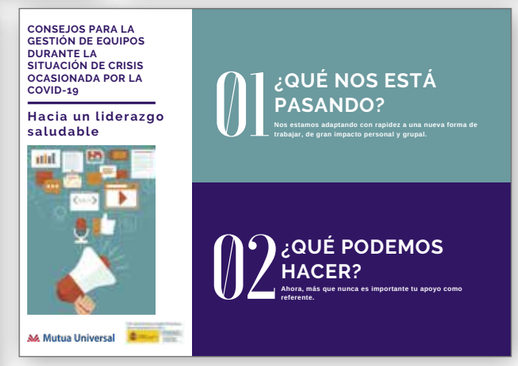
El 2021, Mutua Universal ha mantingut una informació constant a les empreses sobre les mesures de prevenció contra el coronavirus a través dels seus canals de relació i comunicació.

D'entre els formats de relació regular amb les empreses en l'àmbit de la prevenció, destaquen:

- **Increment de les comunicacions per correu electrònic sobre l'evolució de novetats** en matèria de prestacions o elements de risc relatius a la prevenció de riscos laborals.
- **Revista Treball Saludable:** publicació de quatre noves edicions durant els mesos de gener, abril, juliol i octubre del 2021.
- **Campus Virtual de Prevenció:** publicació d'un nou curs sobre "Mesures preventives i organitzatives davant la COVID-19". També s'ha dut a terme una millora funcional i tècnica de la plataforma, i s'han reestructurat els continguts disponibles al Campus.







Nou model de Jornades d'Orientació Tècnica

Una de les principals eines de difusió d'accions de prevenció són les Jornades d'Orientació Tècnica que Mutua Universal posa a disposició de les empreses associades per a ampliar el coneixement en seguretat i salut dels diversos col·lectius de persones treballadores.

Des del 2021, les Jornades d'Orientació Tècnica estan disponibles tant en format presencial com digital. Per a la correcta gestió de la participació en aquestes jornades, Mutua Universal ha desenvolupat un nou sistema d'inscripció en línia, més àgil, segur i senzill a través d'una plataforma que integra, a més, un sistema d'alertes automàtiques per informar les persones inscrites de possibles canvis en les sessions.

Durant aquest any també s'ha dissenyat i desenvolupat una nova metodologia per a l'adaptació de les jornades al format en línia. La dinàmica de la sessió incorpora nous recursos per a la transmissió dels continguts de forma pedagògica i amena, fomentant la interacció, la participació i el diàleg a través de la integració de pregravacions o tècniques de ludificació i comunicació, entre d'altres recursos.

Activitat el 2021

136

Jornades d'Orientació Tècnica en línia

36

temàtiques diferents

2.513

participants

Altres accions

Divulgació sobre exoesquelets

L'any 2021, el Laboratori d'ergonomia de Mutua Universal ha desenvolupat diverses activitats de divulgació sobre l'adequada incorporació dels exoesquelets a l'entorn laboral. Aquestes accions s'han dut a terme en col·laboració amb l'Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (INSST) en el marc de la campanya "Treballs saludables, relaxem les càrregues", que impulsa l'Agència Europea per a la Seguretat i Salut Laboral (EU-OSHA).

El Laboratori d'ergonomia és una unitat d'R+D pionera a Espanya en la prevenció de lesions i baixes repetitives de llarga durada especialitzada en la recerca de solucions a problemes d'origen ergonòmic (musculoesquelètic) que afecten l'entorn laboral.

Participació en esdeveniments

- **I Congrés Mundial d'Empreses Saludables** (del 8 al 12 de març del 2021), organitzat per la publicació *Prevencionar* de forma virtual, en col·laboració amb l'Organització Internacional del Treball (OIT), l'Instituto Cántabro de Seguridad en el Trabajo i l'Institut de Seguretat i Salut Laboral, entre altres institucions. Participació de la coordinadora de Desenvolupament Científic a l'Àrea de Prevenció de Mutua Universal, María Villaplana.
- **Especificació UNE-ISO/PAS 45005, l'estàndard global per reduir riscos davant la COVID-19 en el treball** (24 de març del 2021), jornada virtual organitzada per l'Associació Espanyola de Normalització (UNE). Participació de la responsable d'Anàlisi de l'Entorn en Prevenció de Mutua Universal i membre de l'equip d'experts espanyols que han elaborat l'Especificació en ISO, Mª Isabel Maya.

Articles

Exoesqueletos: Actualidad y Futuro en PRL. Jon Zubizarreta Molinuevo, Teresa Álvarez Bayona, Ana Elvira Planas Lara, José Antonio Tomás Royo i 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 i 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 i José J. Marín. Biosystems & Biorobotics, Vol. 27, Juan C. Moreno et al. (Eds): Wearable Robotics: Challenges and Trends.

- **I Congrés Nacional del Radó** (23 d'abril del 2021), organitzat en format virtual per l'Institut per a la Salut Geoambiental. Intervenció de Mutua Universal, en la qual es va exposar la situació actual de la gestió del risc d'exposició a radó en l'àmbit laboral.
- **Exoesquelets, actualitat i futur en PRL** (15 de juny del 2021), organitzat per l'Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (INSST).
- **Jornada de llançament de la ISO 45003** (7 de juliol del 2021), organitzada per BSI. Participació de Mª Isabel Maya, integrant de l'equip de prevenció de riscos laborals de Mutua Universal.
- **Congrés Internacional ORP 2021**: "Prevención híbrida para un trabajo versátil" (15 de juliol del 2021), organitzat per la Fundació Internacional ORP.
- **III Congrés Internacional Prevencionar** (del 7 al 9 d'octubre del 2021).
- **Trobada empresarial de prevenció de riscos laborals. Quins són els reptes en prevenció després de la COVID-19?** (10 de novembre del 2021), organitzat per l'Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST) i l'Asociación de Empresarios de Alcobendas (AICA).
- **XI Congrés Internacional i XV Nacional d'Ergonomia i Psicosociologia** (11 i 12 de novembre del 2021), organitzat per l'Asociación Española de Ergonomía.
- **Comissió de Prevenció de Riscos Laborals.** CEIM (Madrid)
- **Jornada "Bienestar Emocional y Mujer Trabajadora"** (30 de novembre del 2021), organitzada per la Fundación Personas y Empresas en Madrid Foro Empresarial (Madrid). Intervenció del director de Relacions Institucionals de Mutua Universal, Álvaro Sanguino, i de la directora de Relacions Institucionals i Responsabilitat Social Corporativa, Susana Mato, que va presentar les dades principals de la IV Edició de l'Observatori de la Dona Treballadora.

Articles

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.

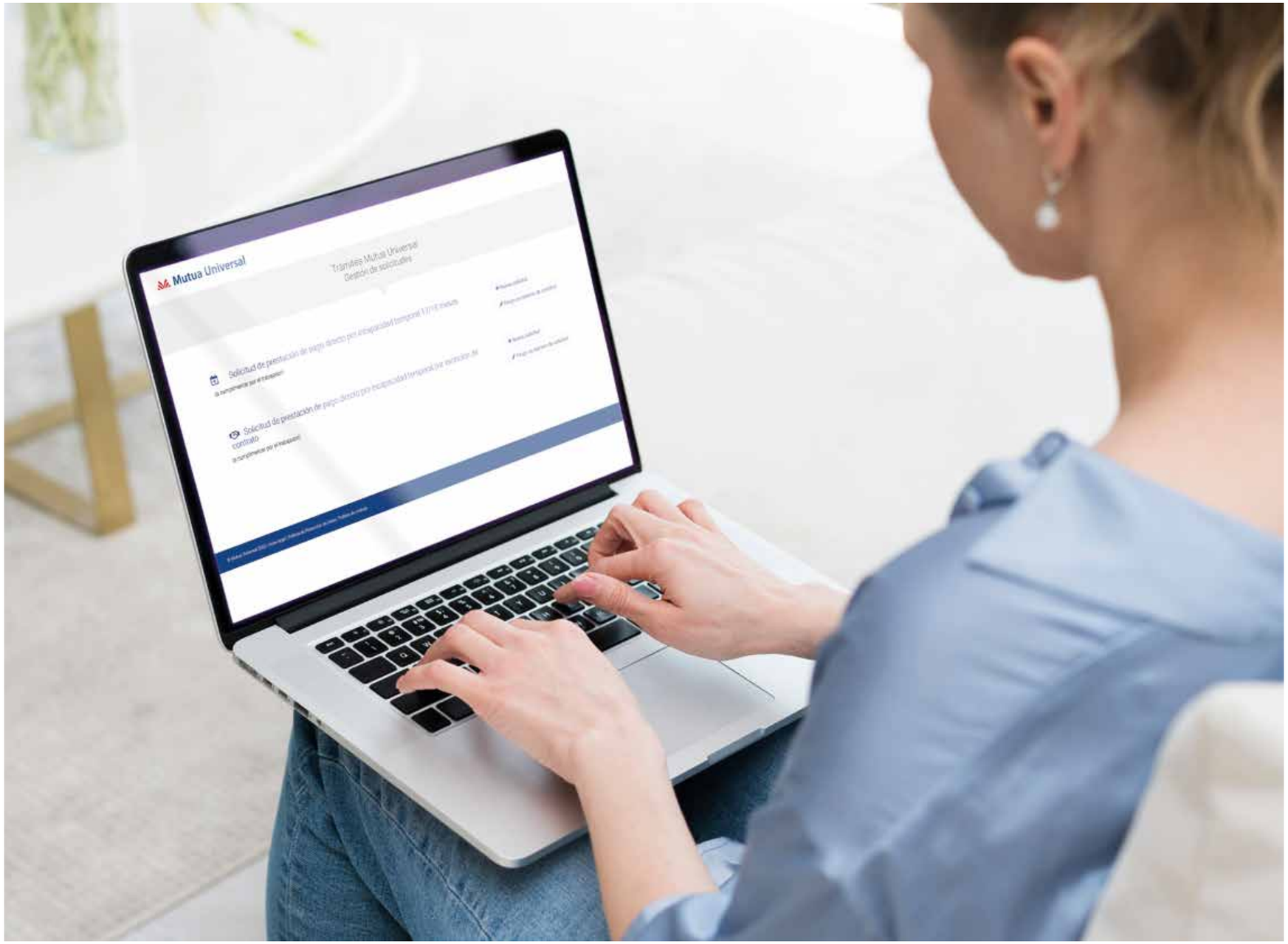
Salud pública y laboral: sinergia frente a la pandemia por COVID-19. Comunicación oral, Prevencionar 2021.

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.

15/12/2021: Mutua Universal y la prevención en cifras 2007-2021.



La nostra actuació el 2021

Tecnologia al servei de les persones

L'aposta històrica de Mutua Universal per la innovació i la solidesa de la seva plataforma tecnològica ha permès a l'Entitat oferir una resposta àgil, eficient i flexible a les necessitats imprevistes sorgides el 2020 arran de la pandèmia. Les solucions desenvolupades han permès a Mutua Universal tant mantenir l'activitat assistencial mitjançant noves solucions d'atenció a distància com atendre el gran increment en la gestió de prestacions a partir del reforç i actualització de les Zones Privades.

L'any 2021 ha suposat la consolidació d'aquestes solucions, que han permès accelerar la transformació digital a Mutua Universal, a través d'una estratègia basada a situar les persones al centre de tots els projectes. L'objectiu és disposar de solucions actualitzades i personalitzades basades en les **darreres tecnologies que facilitin i agilitin qualsevol procés o gestió.**

ODS D´IMPACTE DIRECTE

La digitalització com a motor transversal de progrés

Amb la missió d'oferir una experiència personalitzada a totes les persones en la seva relació amb l'Entitat, el nou Pla Estratègic 21-24 de Mutua Universal centra un dels seus pilars en l'"Acceleració de la transformació digital". Així mateix, l'Oficina de Transformació Digital (OTD) s'encarrega de desenvolupar una agenda digital que opera transversalment en tots els departaments de l'organització.

Amb la meta de complir els objectius fixats en el nou Pla Estratègic, la tasca de l'OTD se centra en tres línies bàsiques de treball:

- **Anàlisi i implantació de noves tecnologies en el servei a les persones usuàries** amb especial atenció en el desenvolupament d'un model d'atenció personalitzat i innovador, tant en l'àmbit assistencial com en el de la gestió.
- **Desenvolupament de plataformes de gestió personalitzada per a grups d'interès externs** a partir de l'evolució del model de "Zones Privades" amb la integració de noves funcionalitats i la seva extensió a nous col·lectius.
- **Avanç en un model d'"oficina digital" mitjançant solucions específiques per al col·lectiu intern** a través de la progressiva digitalització de processos i la consolidació de recursos per al treball a distància i en mobilitat.

Per a les propostes més disruptives, Mutua Universal ha creat el "Laboratori d'Innovació Digital", en el qual es testegen i es fan proves de concepte per a valorar-ne l'aplicació en els seus processos. La realitat virtual (RV) aplicada a processos mentals, l'automatització de processos (RPA) o la Intel·ligència Artificial (IA) aplicada a la gestió assistencial són alguns dels exemples que s'han gestionat des d'aquest laboratori.

"L'Oficina de Transformació Digital està formada per les diverses àrees i territoris, que coneixen i viuen en primera persona la realitat de l'Entitat. És un exemple clar de treball col·laboratiu."

Alberto Delgado,
Director de la Consultoria de Transformació Digital de Seidor

01

A Mutua Universal som **pioners en la cerca de solucions innovadores i personalitzades** que s'adaptin a les necessitats dels nostres associats per millorar els serveis, l'accés a la informació, la tramitació i l'assessorament, en un context d'innovació constant.

02

Treballem dia a dia per enfortir un ecosistema innovador amb solucions tecnològiques punteres que permeten l'apoderament dels nostres usuaris de forma flexible i pròxima, mantenint la màxima eficiència en el sector.

03

L'estratègia digital de Mutua Universal s'estructura en tres pilars bàsics: l'**EMPODERAMENT** dels grups d'interès, l'**EFICIÈNCIA** i la **DADA**.

Desenvolupament de les Zones Privades: empoderament dels grups d'interès

En paral·lel a la progressiva digitalització de tots els tràmits, el 2021 Mutua Universal ha iniciat el desenvolupament d'un projecte de reestructuració de les Zones Privades (empresa, assessoria, pacient i proveïdor sanitari) que permetrà oferir una atenció encara més personalitzada als diversos col·lectius.

L'esforç realitzat des de l'inici de la pandèmia per respondre amb efectivitat a la gestió de les prestacions extraordinàries per a les persones treballadores autònomes ha portat a una reflexió interna sobre l'ús que fan els diversos grups d'interès de les plataformes pròpies de gestió, agrupades sota el terme de "Zones Privades".

El llançament de la Zona Privada Proveïdor Sanitari exemplifica els avantatges de centralitzar totes les gestions en una plataforma única. El nou espai permet a les empreses proveïdores de productes sanitaris fer tots els tràmits relacionats amb comandes, informes i factures. A través d'aquesta Zona Privada és possible rebre i fer seguiment de les comandes o adjuntar telemàticament tota la documentació necessària per a tramitar-la, entre altres funcionalitats. També permet consultar tota la informació sobre les factures i integra un quadre de comandament personalitzable amb totes les dades referides a les gestions amb Mutua Universal.

Zona Privada Empresa

33.622

persones usuàries amb accés

+9%

respecte al 2020

11.935

accessos

+6%

respecte al 2020

Tramitació electrònica de les gestions administratives

En una tendència també accelerada per la COVID-19 i la millora constant de les habilitats digitals, Mutua Universal avança en el projecte de digitalització de totes les gestions administratives a disposició de les empreses associades i les persones treballadores protegides i adherides. Aquest avenç ha permès gestionar amb la màxima eficiència les prestacions per incapacitat temporal derivades de l'exposició a la COVID-19 i, especialment, la gestió de les prestacions extraordinàries de cessament d'activitat de les persones treballadores autònomes (CATA).

El 2019, Mutua Universal va gestionar 377 casos per CATA. El 2020, després de l'aprovació de les prestacions extraordinàries per part del Govern, s'han arribat a gestionar més de 183.000. Tot i que la xifra ha disminuït substancialment a causa de la progressiva tornada a l'activitat, el 2021 s'han gestionat prop de 106.500 casos. La integració de noves plataformes i tecnologies de gestió, juntament amb la implicació de tot l'equip de professionals de l'Entitat, ha resultat determinant per respondre a aquesta demanda excepcional per part de col·lectius especialment afectats econòmicament per la pandèmia.

El 2021 s'han desenvolupat altres solucions per atendre les necessitats específiques següents:

- **Tramitació en línia de les sol·licituds de pagament directe per incapacitat temporal i per cura de menors,** especialment desenvolupat per a empreses amb un volum elevat de persones treballadores.
- **Adaptació de la web corporativa** per a la correcta tramitació de prestacions extraordinàries per al col·lectiu de persones treballadores autònomes afectades per l'erupció volcànica a l'illa canària de La Palma.

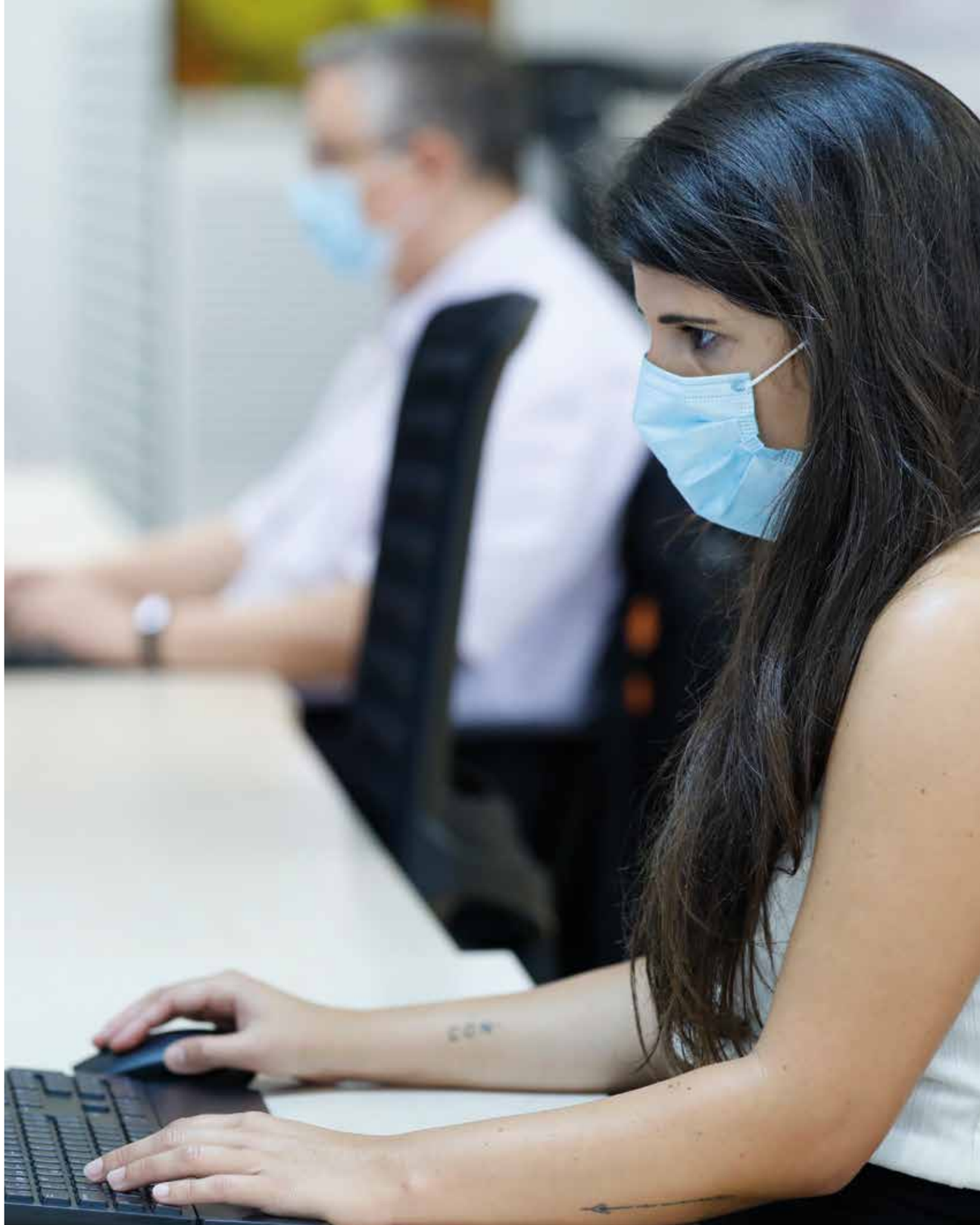
Imports totals de gestions extraordinàries

105 M€

per incapacitat temporal a causa d'exposició a la COVID-19

248 M€

per ajuts extraordinaris a persones treballadores autònomes



Casos d'èxit en el desenvolupament de solucions innovadores

L'Oficina de Transformació Digital de Mutua Universal, en col·laboració amb els diferents departaments implicats en cada cas, coordina una sèrie de projectes que ofereixen solucions innovadores a les diferents necessitats dels grups d'interès de l'Entitat. En aquests projectes es planteja sempre la integració de tecnologies avançades que permetin agilitzar processos, empoderar les persones usuàries i garantir l'excel·lència en el servei.

L'enorme volum de dades que gestiona diàriament Mutua Universal suposa una oportunitat per al desenvolupament de sistemes que aporten una major eficiència en els processos amb el fi darrer d'assolir l'excel·lència en la prestació de serveis. El 2019 es van iniciar diversos projectes d'Intel·ligència Artificial que impulsen la transformació digital de l'Entitat i que any rere any s'alimenten de noves dades.

Mutua Universal disposa d'una estructura organitzativa que se sustenta en tres eixos: la seguretat informàtica, la ciberseguretat i la protecció de dades i gestió de riscos.

Aquesta estructura ve acompanyada d'un sistema de gestió de riscos corporatiu i de l'aposta tecnològica per solucions de fabricants líders de mercat, que permet abordar l'assegurament de l'arquitectura tecnològica, del lloc de treball de l'usuari i de tots els desenvolupaments de les solucions desplegades mitjançant la implantació d'un cicle segur de desenvolupament de programari (S-SDLC).

PROJECTE LINCE: ANALÍTICA PREDICTIVA PER MILLORAR EL SERVEI AL PACIENT

Mitjançant el projecte Lince, basat en l'aplicació de la Intel·ligència Artificial sobre la informació històrica emmagatzemada per l'Entitat, Mutua Universal és capaç d'identificar patrons i establir models predictius que permeten agilitzar certs processos i oferir una atenció més eficaç i immediata a les persones usuàries. Els models elaborats a partir de tecnologia Machine Learning es van actualitzant constantment a mesura que s'incorporen nous registres.

D'entre els casos d'èxit d'aquests models analíticopredictius destaquen:

- **Predicció de la durada d'una incapacitat temporal per contingències comunes.** A través de l'ús de més de 60 variables, el model predictiu és capaç d'anticipar i predir els dies de durada d'un procés d'incapacitat temporal per contingències comunes en l'àmbit individual.
- **Identificació precoç de la Incapacitat, Mort i Supervivència (IMS).** Anàlisi estadística i predictiva per anticipar aquest tipus de casos i accelerar els tràmits de tipificació, reduir el període d'incapacitat temporal o, en cas que sigui possible, dur a terme actuacions per reconduir-los.

CIBERSEGURETAT: PROTECCIÓ I CONSCIENCIACIÓ

En matèria de seguretat de la informació, el 2021 Mutua Universal ha desenvolupat accions en dos àmbits principals:

- **La millora de la protecció dels sistemes**, tant de la seguretat perimetral com de les eines d'ús habitual per part dels equips interns i la implantació de noves eines de control i monitoratge dels sistemes en temps real per detectar casuístiques anòmales.
- **Continuar treballant en el programa de conscienciació interna en matèria ciberseguretat (#nobajeslaguardia)**, dirigit al conjunt de la plantilla i desenvolupat mitjançant una formació a través de ciberjocs, mòduls interactius o simulacions, entre altres recursos.

Premis Innovació i Salut: reconeixement a la innovació aplicada a la millora de la salut i qualitat de vida

Al novembre del 2021 es va celebrar la cerimònia presencial de lliurament de la sisena edició dels Premis Innovació i Salut. Els projectes guanyadors van mostrar exemples molt variats de l'aplicació de la innovació a la cura de la salut i la qualitat de vida de les persones treballadores.

Creats el 2015, els Premis Innovació i Salut distingeixen projectes innovadors de promoció de la salut i millora de la qualitat de vida i la salut de treballadors i treballadores. Els projectes guardonats en les sis edicions dutes a terme fins ara mostren la gran evolució experimentada per les empreses i la societat quant a l'aplicació de la innovació en la salut i la prevenció, així com la capacitat d'adaptació de les empreses per donar resposta a les noves necessitats.

El Casino de Madrid va acollir, el 17 de novembre del 2021, la cerimònia de la sisena edició d'aquests guardons, en la qual també es va donar visibilitat als guanyadors de la convocatòria anterior, l'acte de lliurament físic de la qual va haver de suspendre's a causa de la pandèmia de la COVID-19. L'acte va comptar amb les intervencions de la directora del departament de Salut Pública i Medi Ambient a l'Organització Mundial de la Salut, María Neira González, que va reflexionar sobre la relació entre canvi climàtic i salut; i del subdirector general d'Entitats Col·laboradores de la Seguretat Social del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions, Diego Rodríguez Tornos.

"La nostra vida depèn d'una sèrie de transicions bàsiques que han de posar les bases per millorar la nostra salut: la transició a energies renovables, la transició a sistemes de producció d'aliments molt més sostenibles, i la transició a una planificació urbanística que prioritzi els ciutadans i no els vehicles."

María Neira, *directora del departament de Salut Pública i Medi Ambient a l'Organització Mundial de la Salut.*

PROJECTES PREMIATS ALS VI PREMIS INNOVACIÓ I SALUT

CATEGORIA GRAN EMPRESA

- **Empresa guanyadora: PM&S Recursos (Deloitte)**, pel desenvolupament d'una eina per gestionar els casos de COVID-19.
- **Empresa finalista: Cosentino**, per les millores implantades per prevenir l'exposició a la pols de sílice durant la fabricació i l'elaboració de Silestone®.
- **Reconeixements:** Anticimex, Media Markt, Meliá Hotels International i Securitas.

CATEGORIA PIME

- **Empresa guanyadora: Atlas Copco (Grupo Electrógenos Europa)**, pel projecte "Sustainable Ergonomics" de revisió de les condicions ergonòmiques de tots els llocs de treball de l'empresa i la identificació d'accions de millora.
- **Empresa finalista: Palibex Logística**, pel programa "Palibex sonríe – Mens sana in corpore sano" per a la millora de la salut física i mental del seu personal.
- **Reconeixements:** Berry Superfos, Biovert, Fundació Theodora i Residencia Pirineos.

PREMIS INSTITUCIONALS

- **Govern de la Rioja**, pel desenvolupament de solucions informàtiques per millorar l'intercanvi d'informació en matèria de Prevenció de Riscos Laborals entre estaments de l'administració pública.
- **Ajuntament de Barcelona**, per la seva estratègia per mitigar els efectes de la COVID-19 en l'entorn laboral.

La nostra actuació el 2021

Organització i Bon Govern

Els protocols d'anticipació de riscos i polítiques de compliment de què disposa Mutua Universal han resultat determinants per respondre amb agilitat a l'evolució social i econòmica en el període de pandèmia. Juntament amb el manteniment dels comitès de crisi i grups de treball específics establerts el 2020, el principal focus d'atenció durant l'exercici 2021 ha estat el seguiment i la interpretació de les nombroses novetats administratives que han afectat de forma directa o indirecta l'activitat de l'organització.

La solidesa de la resposta de l'Entitat en un exercici tan exigent com el que hem viscut ha estat possible gràcies a la labor essencial d'un col·lectiu de 1.910 professionals que, des de les seves responsabilitats respectives, han tornat a demostrar el seu grau d'implicació i compromís amb els valors de Mutua Universal.

La informació completa sobre Organització i Bon Govern es troba disponible a l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2021.

ODS D´IMPACTE DIRECTE

Bon govern: reforç del model d'anticipació de riscos

Mutua Universal compta amb un sistema intern de gestió de riscos que permet identificar, avaluar, gestionar i controlar els principals riscos als quals està exposada l'organització. Davant la complexitat de l'entorn actual, el 2021 s'ha reformulat aquest model per garantir un seguiment més constant dels riscos potencials.

Mutua Universal està subjecta a riscos de diversa índole que condicionen en gran mesura la seva activitat. D'entre aquests riscos, destaquen l'evolució de l'economia i el mercat laboral, els canvis normatius que regulen l'actuació de la Seguretat Social, l'evolució tecnològica en l'activitat d'assistència i de gestió, o la transformació mateixa del sector de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social. A més, en els dos últims anys s'hi ha afegit l'impacte de la pandèmia de coronavirus, que ha accelerat tendències com l'ús d'eines digitals o la integració del teletreball en els models d'organització de les empreses, entre altres aspectes. Aquests canvis afecten de manera molt directa la forma en què Mutua Universal presta els seus serveis i, per tant, els processos interns de l'Entitat i la gestió dels seus recursos.

Davant d'aquesta situació d'incertesa constant, el 2021 s'ha reformulat el sistema intern de gestió de riscos, que ha passat d'una actualització anual a un monitoratge continu i periòdic. L'objectiu és identificar riscos emergents i avaluar de manera més regular la criticitat dels riscos detectats per poder actuar amb més anticipació i minimitzar-ne les conseqüències al màxim. D'aquesta manera, es disposa d'una mapa de riscos corporatius totalment actualitzat, que suposa una eina de gran valor estratègic en la presa de decisions.

Sistema de gestió per a la prevenció de delictes

Certificat per AENOR

Entre les eines d'avaluació d'aquest sistema hi figura l'avaluació biennal de la cultura de riscos, un qüestionari intern sobre aspectes clau per a l'Entitat, que la plantilla de Mutua Universal respon de forma anònima. Entre els temes inclosos en l'enquesta hi figuren la integritat, l'ètica, la responsabilitat, la comunicació, el compliment o la sostenibilitat.

Compliment de la normativa

En l'àmbit específic de la normativa, Mutua Universal compta amb un sistema intern de gestió del compliment, encarregat d'identificar i analitzar les reformes legals que n'afecten l'activitat directament o indirectament. D'aquest treball se'n deriva un programa de compliment, que recull i difon les darreres novetats normatives que han de complir l'Entitat com a tal i tots els professionals que la integren.

Per garantir aquest objectiu, Mutua Universal compta amb una política de compliment que recull el compromís de proporcionar els recursos necessaris per garantir el compliment tant de les obligacions legals com de les obligacions adquirides voluntàriament per l'organització. Un d'aquests recursos és el manual de prevenció de riscos penals, que defineix les regles d'actuació i comportament que regulen l'activitat, així com els sistemes de control implantats per prevenir la comissió de delictes.

Comunicació i diàleg amb els grups d'interès

En el desenvolupament dels seus principis d'actuació, Mutua Universal té en compte les expectatives i les necessitats dels seus grups d'interès i desenvolupa canals específics de relació amb cadascun d'aquests grups. El 2021 destaca la informació oferta per l'Entitat sobre l'evolució de la pandèmia i les normatives vinculades, a més del llançament de la intranet Portal Universal.

Mutua Universal treballa en la renovació contínua dels seus canals virtuals de comunicació per facilitar la fluïdesa, la regularitat i la segmentació dels missatges.

Portal corporatiu

3.110.616
pàgines vistes

71
notícies publicades

Xarxes socials

13.821
seguidors

Comunicació interna

60
comunicats interns

Portal Universal

71
notícies publicades

29.878
pàgines vistes úniques

403
persones subscriptores al resum de notícies

Comunicacions externes

632
enviaments del Butlletí Universal

198.418
impactes

81
enviaments a empreses i assessories

85.000
impactes

PORTAL UNIVERSAL, CANAL ÚNIC DE COMUNICACIÓ INTERNA

Al desembre del 2021, Mutua Universal va llançar el Portal Universal, una nova intranet corporativa que centralitza totes les comunicacions entre l'Entitat i l'equip de professionals.

En el desenvolupament d'aquesta nova plataforma hi han participat diversos grups de treball, que han definit les seves principals funcionalitats i característiques. El resultat és una eina de comunicació amb un disseny i serveis completament renovats, més intuïtiva, accessible, participativa i de fàcil navegació. Per això, aplica un disseny adaptable i personalitzable que promou la participació i la interactivitat.

Òrgans de Govern i Participació

Junta General
La Junta General és l'òrgan superior de govern de l'Entitat i l'integren totes les empreses associades. La composició, les competències i el funcionament de la Junta General s'estableixen en els articles 26 al 34 dels Estatuts de Mutua Universal vigents.

Junta Directiva
La Junta Directiva s'encarrega del govern directe i immediat de l'Entitat. Li correspon la convocatòria de la Junta General i l'execució dels acords que adopta aquesta junta, així com les facultats de representació en els termes més amplis de la mútua. Les seves funcions i criteris de composició es recullen en els Estatuts. La composició i el funcionament es regeixen pel que s'estableix en els articles 35 al 41 dels Estatuts vigents. Durant l'exercici 2021 es va dur a terme un total de 12 reunions (11 d'ordinàries i una d'extraordinària).

JUNTA DIRECTIVA

PRESIDÈNCIA

Excm. Sr. Juan Echevarría Puig

VICEPRESIDÈNCIA PRIMERA

Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno

VICEPRESIDÈNCIA SEGONA

Sr. José Luis Haurie Vigne

VOCALIA-SECRETARIA

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

VOCALIES

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

REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES

Pendent d'elecció

Composició el 31 de desembre del 2021

Direcció Gerència
La Direcció Gerència és l'òrgan que exerceix la direcció executiva de Mutua Universal i li correspon desenvolupar els seus objectius generals i la direcció ordinària de l'Entitat, sense perjudici d'estar subjecte als criteris i instruccions que, en el seu cas, li imparteixin la Junta Directiva i el President de la Junta Directiva.

El seu nomenament corre a càrrec de la Junta Directiva. L'eficàcia del nomenament està supeditada a la confirmació del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions. Així mateix, està sotmès a un règim d'incompatibilitats i limitacions establertes legalment.

La resta del personal que exerceix funcions executives depèn de la Direcció Gerència i està subjecte al mateix règim d'incompatibilitats i limitacions.

DIRECCIÓ GERÈNCIA

Sr. Juan Antonio Güell Ubillos

Òrgans de Govern i Participació

Comissió de Control i Seguiment

La Comissió de Control i Seguiment és un òrgan de participació institucional en el control i el seguiment de la gestió desenvolupada per Mutua Universal. La composició i el funcionament d'aquesta comissió es regeixen d'acord amb el que s'estableix en l'article 43 dels Estatuts vigents. Durant l'exercici 2021 es va dur a terme un total de quatre reunions.

COMISSIÓ DE CONTROL I SEGUIMENT

PRESIDÈNCIA

Excm. Sr. Juan Echevarría Puig

SECRETARIA

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

REPRESENTACIÓ DELS EMPRESARIS ASSOCIATS A MUTUA UNIVERSAL

TITULARS

CEOE

Sr. Albert Faus Miñana

Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan

Sr. Raúl Colucho Fernández

Sr. Víctor Jiménez Pérez

REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES PROTEGIDES PER MUTUA UNIVERSAL

TITULARS	SUPLENTS
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	

Composició el 31 de desembre del 2021

Comissió de Prestacions Especials

La Comissió de Prestacions Especials té com a principal competència la concessió dels beneficis d'assistència social que puguin ser concedits per la mútua amb càrrec als crèdits pressupostaris de cada exercici. La composició i el funcionament d'aquesta comissió es regeixen d'acord amb el que s'estableix en l'article 42 dels Estatuts.

La Comissió s'integra per un nombre igual de representants d'empreses associades i de persones treballadores, es reuneix trimestralment i concedeix ajudes socials per atendre els estats i/o situacions de necessitat sobrevingudes a una persona treballadora o a les seves persones beneficiàries o família, per haver sofert un accident de treball o per patir una malaltia professional. En el transcurs de l'exercici 2021 s'han dut a terme les reunions trimestrals preceptives.

COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS

REPRESENTACIÓ EMPRESARIAL

PRESIDÈNCIA

Sr. Xavier Martínez i Serra

VOCALIES

Sr. José Luis Perea Blanquer

Sr. Juan Vargas Cinca

REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS

VOCALIES

Sr. Antonio Cruces Naranjo

Sr. Sergi Arbonés García

Sr. Gerardo Carayol Cadenas

PERSONA TÈCNICA - SECRETARIA

Sr. José Ramón Soriano Corral

Composició el 31 de desembre del 2021

Òrgans delegats de la Junta Directiva

Comitè d'Auditoria i Compliment

Creat l'any 2008, el Comitè d'Auditoria i Compliment s'encarrega de supervisar el control intern, la gestió de riscos i el compliment normatiu de l'organització, així com el resultat de les auditories i la funció d'auditoria interna de l'Entitat. També té la missió d'impulsar l'aplicació del Codi de Conducta i el Manual de Prevenció de Riscos Penals, vetllant perquè es compleixi i actuant com a òrgan de control, supervisar el Model de Prevenció de Delictes i vetllar per la correcta adequació al marc normatiu en matèria de Protecció de Dades.

De manera voluntària, assumeix les recomanacions existents sobre govern corporatiu, i implanta uns criteris majors de transparència, de gestió de riscos i d'equilibri en la relació entre auditors i gestors. El seu marc d'actuació emana principalment del Codi Unificat de Bon Govern i del Marc per a la Pràctica Professional de l'Auditoria Interna. La seva composició i el seu funcionament s'estableixen en el Reglament del Comitè d'Auditoria i Compliment.

Durant l'exercici 2021 s'han celebrat quatre reunions ordinàries i sis reunions extraordinàries. Aquestes sis reunions extraordinàries es van realitzar de forma híbrida, amb assistències presencials i per videoconferència.

COMITÈ D'AUDITORIA I COMPLIMENT

PRESIDÈNCIA

Sr. José Luis Haurie Vigne

VOCALIES

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

SECRETARIA

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

Composició el 31 de desembre del 2021

Independència de l'Auditoria Interna

L'Auditoria Interna és una funció d'assegurament objectiva i independent dins de l'organització funcional de Mutua Universal, que depèn directament del Comitè d'Auditoria i Compliment. D'aquesta manera, es garanteix la total independència de la funció, que aporta una avaluació objectiva del sistema de control intern i gestió de riscos de la mútua, a més d'identificar debilitats i promoure millores.

En l'exercici 2021 s'han emès 56 informes interns i 632 recomanacions de millora, i s'ha revisat la implantació de 209 recomanacions emeses en anys anteriors. Amb aquestes activitats s'ha aconseguit tenir presència al 100% del territori, fet que contribueix al compliment de procediments interns, al manteniment de les certificacions i a l'eficàcia dels controls.

Davant la continuïtat de la situació excepcional provocada per la pandèmia de la COVID-19, el 2021 s'han mantingut les auditories telemàtiques implantades l'any anterior, alhora que s'han repres les auditories presencials progressivament. La valoració mitjana de satisfacció de les persones auditades s'ha situat en 8,2 sobre 10.

Auditories externes i d'òrgans reguladors

D'altra banda, Mutua Universal se sotmet de forma recurrent a diverses auditories externes i d'òrgans reguladors que proporcionen un nivell d'assegurament addicional, com les auditories de comptes i de compliment que duu a terme anualment la Intervenció General de la Seguretat Social. Al 2021 també es va superar de manera satisfactòria l'auditoria externa sobre Patrimoni Històric, que l'Entitat fa de manera voluntària.

Polítiques i certificacions

Des del gener del 2020, Mutua Universal compta amb una Política de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat que impulsa l'organització a millorar la seva gestió diària a partir de criteris de màxima eficiència i sostenibilitat. Aquesta política integra aspectes de transparència, ètica, compromís, innovació i excel·lència, en línia amb la seva missió, la seva visió i els seus valors corporatius.

El 2021 s'han renovat les certificacions del sistema de gestió integrat de les tres normes ISO (Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut en el Treball) i la norma UNE 16880 per l'excel·lència en el servei d'atenció a mutualistes. Mutua Universal ha superat satisfactòriament l'auditoria externa, duta a terme per Bureau Veritas com a tercera part independent, a través d'un mostreig exhaustiu del tots el centres de l'Entitat.

Els tres certificats renovats el 2021 corresponen a les normes següents:

- **ISO 9001: 2015, de sistema de gestió de qualitat.**
- **ISO 14001: 2015, de gestió ambiental.**
- **ISO 45001:2018, de seguretat i salut en el treball (prevenció de riscos laborals).**

D'altra banda, l'obtenció de la norma UNE 16880 reconeix l'esforç diari per oferir l'excel·lència focalitzada en les persones, la innovació i l'orientació als mutualistes.

L'espai "Transparència i Bon Govern" de la pàgina web de Mutua Universal recull la informació institucional, organitzativa, econòmica i jurídica de l'Entitat, incloent-hi els resultats d'auditories externes i les polítiques de l'Entitat.

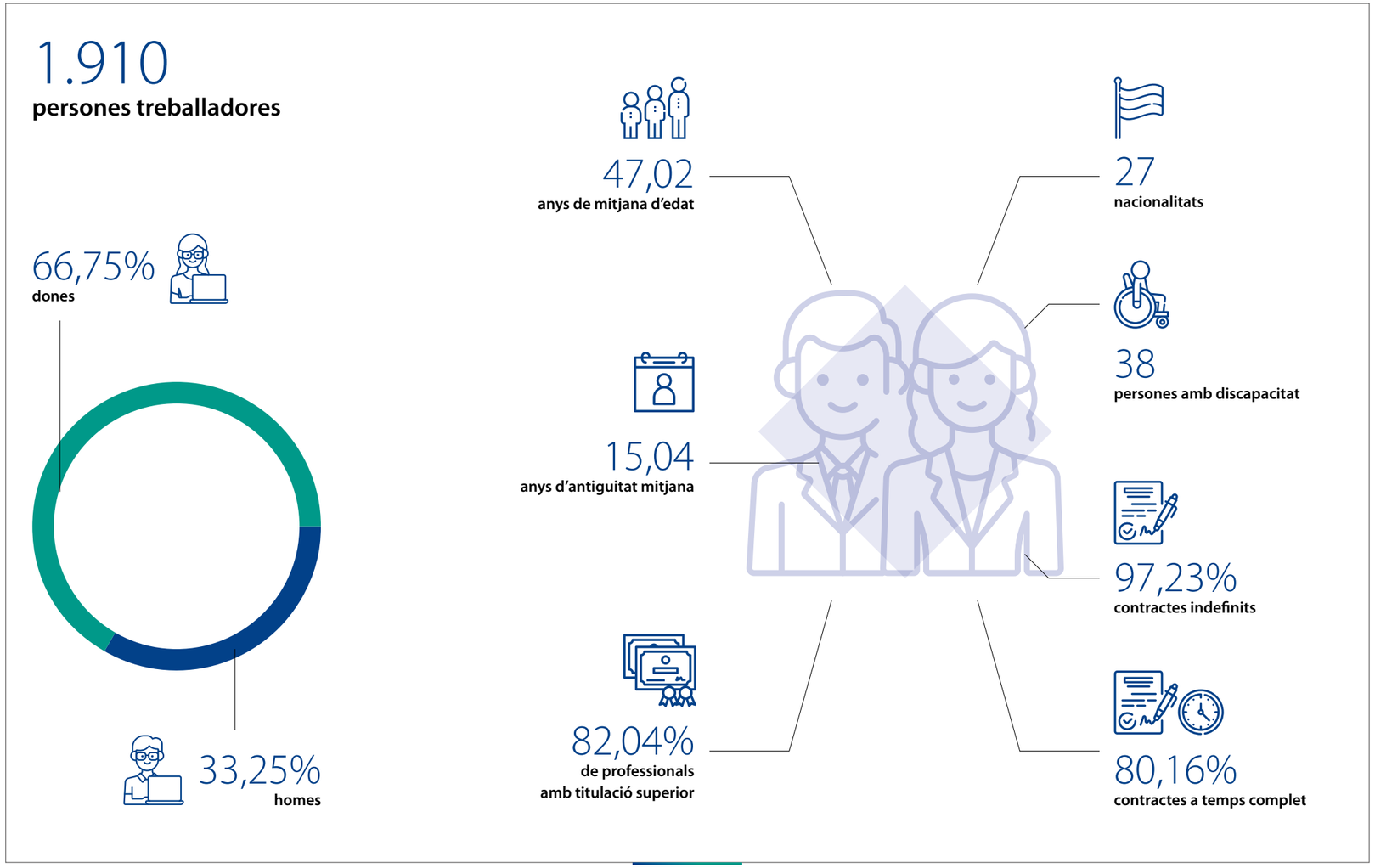
El lliurament de les certificacions es va fer el febrer del 2022, amb la presència del president executiu de Bureau Veritas a Espanya i Portugal, Bertrand Martin (esquerra), i el director gerent de Mutua Universal, Juan Güell (dreta).

POLÍTIQUES INTERNES

- Política de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat
- Política Integrada Qualitat, Seguretat i Salut en el Treball i Mediambiental
- Declaració de respecte a la persona i a la seva diversitat
- Política de Seguretat de la Informació
- Política de Gestió de Riscos
- Política de Compliment Normatiu
- Política de Prevenció de Delictes

Un equip de professionals compromès amb un projecte comú

Al tancament de l'any 2021, Mutua Universal estava formada per un equip de 1.910 professionals, caracteritzat per la seva professionalitat, el seu compromís amb el propòsit de l'Entitat, l'excel·lència en el servei i la capacitat de resposta. L'Entitat treballa per garantir un entorn laboral saludable i de qualitat a partir de mesures de salut, seguretat i conciliació, així com d'un programa de formació i gestió del talent que impulsa el desenvolupament professional.



Protecció de la salut i la seguretat de les nostres persones

Malgrat els avenços en la campanya de vacunació en l'àmbit estatal i la progressiva relaxació de determinades mesures de distanciament social, el 2021, l'activitat laboral a Espanya ha continuat marcada per la continuïtat de les mesures preventives davant el contagi per coronavirus. En aquest context, les accions aplicades per Mutua Universal han estat reconegudes pel seu nivell d'exigència i rigor.

D'entre les mesures implementades per Mutua Universal per a la protecció dels professionals de l'Entitat, així com de totes les persones usuàries dels seus centres, destaquen les següents:

- Avaluacions d'aforaments i vies de circulació específiques per centre de treball.
- Instal·lació de mampares i altres dispositius per garantir les distàncies interpersonals.
- Control de temperatura a l'entrada dels centres.
- Creació de la aplicació mòbil "Autocheck COVID-19" per reportar possibles contactes estrets amb persones contagiades o potencials símptomes de contagi en un mateix.
- Implantació d'un servei de suport psicològic per als professionals de l'Entitat i desenvolupament de consells i hàbits per a una bona salut mental.
- Ús obligatori de mascareta per al personal i públic en general.
- Creació d'una bústia de correu específic per a la comunicació de dubtes i suggeriments per part de professionals de l'Entitat.

- Campanya de sensibilització periòdica de mesures preventives.
- Creació de protocols específics per a empreses contractistes i proveïdores amb mesures per adoptar en les seves organitzacions respectives per minimitzar l'exposició al virus.

El 2021, el pla de prevenció de Mutua Universal per evitar el contagi ha obtingut el **segell Garantía Madrid** amb l'identificatiu de "Mesures de Compliment davant la COVID-19", que atorga la Comunitat de Madrid.

Aquest reconeixement suposa la **certificació del compromís de l'Entitat amb les mesures de prevenció** dictades per les autoritats pertinents. L'obtenció d'aquest segell també ha permès incorporar l'identificatiu "Plan Sumem. Salud + Economía", una iniciativa del sector empresarial, representat per la Fundació CEOE, per donar suport a les comunitats autònomes en la contenció i la lluita contra la COVID-19. La integració en el pla certifica que, a més de complir els estàndards mínims, les companyies participants duen a terme altres accions complementàries com cribratges massius o actuacions de conscienciació sanitària, entre d'altres.

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

Desenvolupament d'un entorn laboral de qualitat

El 2021, Mutua Universal ha seguit treballant en la definició de noves mesures de conciliació de la vida familiar i laboral per adaptar la metodologia de treball de l'Entitat al nou context social sorgit després de la pandèmia. També s'han registrat avenços en l'elaboració del Pla de Diversitat, que garanteix un entorn laboral inclusiu per a tots els col·lectius.

Conciliació de la vida familiar i laboral

Al llarg del 2021 s'ha continuat avançant en la negociació d'un acord per a l'establiment de nous horaris per al personal de Mutua Universal que també integri el treball a distància. Aquest acord persegueix l'equilibri entre la prestació excel·lent del servei a totes les empreses associades i la població protegida, i el respecte als drets, necessitats i expectatives de la plantilla en matèria de conciliació de la vida personal i familiar amb el treball.

D'entre les mesures que ja s'han fet efectives el 2021, destaca l'ampliació del permís de paternitat de 12 a 16 setmanes, del qual s'han pogut beneficiar 21 persones de la plantilla al llarg de l'any. Aquesta mesura respon al compliment del Reial Decret llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a la garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitat entre dones i homes en el treball i l'ocupació.

Els professionals de Mutua Universal també gaudeixen de les noves condicions laborals definides al conveni col·lectiu general d'àmbit estatal per al sector d'entitats d'assegurances, reassegurances i mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, publicat per la Direcció General de Treball el 15 de desembre del 2021. Aquest acord recull novetats importants en qüestions com la regulació del teletreball, la desconnexió digital, la jubilació i qüestions relatives a la igualtat i la corresponsabilitat, que efectivament s'implantaran al llarg del 2022.

Pla de Diversitat

El 2021 també s'ha avançat en el Pla de Diversitat de Mutua Universal, que emmarca en una única estratègia totes les accions en matèria de gestió de la diversitat de gènere, la discapacitat, l'edat i la cultura. L'objectiu d'aquest pla és comptar amb una organització més inclusiva, així com millorar tots els àmbits de la seva activitat i generar-hi generar valor.

El 2021, Mutua Universal va participar en la jornada "Benestar emocional i dona treballadora", en la qual va presentar les principals dades de la quarta edició de l'"Observatori de la Dona Treballadora", elaborat per l'Entitat mateixa. En aquesta intervenció es va destacar que, malgrat els avenços aconseguits en els últims anys, queda camí per recórrer en aspectes com la contractació, les excedències i la bretxa salarial.

Mutua Universal també col·labora des del 2015 en el desenvolupament i la difusió de campanyes de sensibilització i prevenció de la violència de gènere, tant dins de l'empresa com externament.

En matèria de discapacitat, destaquen especialment les accions desenvolupades per garantir la inclusió de les persones amb discapacitat. Com a part d'aquest compromís, s'ha dut a terme una enquesta interna d'accessibilitat en tots els centres, amb l'objectiu de detectar aspectes de millora. El 2021, Mutua Universal ha renovat el **Segell Bequal Plus**, atorgat per la Fundació Bequal i que certifica la política d'inclusió de Mutua Universal amb les persones amb discapacitat. Entre altres accions que contribueixen a una societat més inclusiva per a les persones amb discapacitat hi figuren l'adhesió des del 2010 al Xàrter de Diversitat, la contractació de productes o serveis a centres especials d'ocupació o els convenis de pràctiques amb persones amb discapacitat.

bequal

Adaptació contínua dels programes de formació de la Universitat Corporativa

Durant l'any 2021, l'activitat de la Universitat Corporativa s'ha continuat adaptant al nou entorn laboral generat després de la pandèmia. D'aquesta manera, en paral·lel a la recuperació progressiva de l'activitat presencial per a continguts molt específics, s'han continuat potenciant les formacions virtuals.

La Universitat Corporativa de Mutua Universal facilita a tota la plantilla de l'Entitat un entorn per al desenvolupament professional, amb una àmplia oferta formativa composta per cursos i una biblioteca de recursos en format digital, com seminaris web, vídeos formatius, píndoles o comunitats d'autoaprenentatge.

La Universitat Corporativa ha continuat apostant per l'adaptació de continguts al format virtual amb l'objectiu de compatibilitzar l'activitat formativa amb les mesures de distanciament social. Actualment, a tots els cursos fets i tutoritzats per personal sanitari de Mutua Universal s'hi pot assistir a distància.

Cal destacar el desenvolupament d'una formació de formadors, que garanteix que les persones de la plantilla de Mutua Universal que imparteixen matèries assimilen les noves tècniques i habilitats que requereixen els entorns virtuals d'aprenentatge, que permeten la integració de recursos com la ludificació i els elements interactius.

Pel que fa a l'activitat presencial, s'han mantingut formacions molt específiques, com les relacionades amb la tècnica de la punció seca, suport vital bàsic (SVB) o l'ús de desfibril·ladors externs automàtics (DEA). En aquestes últimes, s'hi ha incorporat un equip de noves persones instructores, acreditades pel Consell Català de Ressuscitació (CCR) i per l'European Resuscitation Council (ERC).

D'entre els nous continguts formatius incorporats el 2021, destaquen l'actualització d'aspectes normatius (protecció de dades o programa sobre mesures preventives en el treball), la gestió emocional del conflicte dins del programa de salut, el tractament del dolor o l'escolta persuasiva. A nivell de prestacions, cal citar les formacions sobre el Cessament d'Activitat de Treballadors Autònoms (CATA), la gestió de casos atípics en prestacions o la gestió administrativa de casos relacionats amb la COVID-19.

Programes de formació

578
cursos

13.909
participants

86.293
hores

91%
hores de formació a distància

8,9
satisfacció i eficàcia (sobre 10)

Pla *onboarding* d'acompanyament al nou col·lectiu assistencial

El 2021 s'ha consolidat aquest pla d'acompanyament, dirigit a millorar i a garantir la integració i l'aprenentatge adequats dels professionals assistencials que s'incorporen a Mutua Universal. Al llarg de l'any, s'han acollit al pla 62 professionals assistencials, amb un grau de satisfacció molt elevat: el 93% s'ha mostrat "molt satisfet/a" o "bastant satisfet/a".

Videoentrevista a l'autor de l'obra, Pere A. Fàbregas.

PRESENTACIÓ DEL LLIBRE QUE RECOPILA LA HISTÒRIA DE MUTUA UNIVERSAL

L'octubre del 2021 es va presentar el llibre *Més d'un segle de proximitat i servei (1907-2020)*, que relata amb detall l'evolució de Mutua Universal des que es va crear el 1907 fins a l'actualitat. Escrit per l'historiador Pere A. Fàbregas, l'obra també permet conèixer a fons l'evolució del sector de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, entitats clau en el manteniment del sistema de Seguretat Social.

El llibre es va presentar en un acte celebrat a la seu de Mutua Universal a l'avinguda del Tibidabo de Barcelona, amb la intervenció del president de l'Entitat, Juan Echevarría, i l'autor de l'obra.

La nostra actuació el 2021

Sostenibilitat: "Actuant en el present, pensant en el futur"

La situació causada per la COVID-19 ha transformat en gran mesura el model de negoci d'organitzacions de determinats sectors, així com el seu rol en l'anomenada "nova normalitat". Un dels principals canvis en el rol social de les companyies és la rellevància que han pres la sostenibilitat i els tres criteris ASG: aspecte ambiental (A), social (S), i aspectes ètics i de bon govern corporatiu (G).

Les accions definides en el nou Pla de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat 2021-2024 de Mutua Universal aprofundeixen en aquests tres criteris, amb un focus especial en els temes relacionats amb la salut de les persones, l'organització, la societat i el planeta.

Pla d´RSC i Sostenibilitat 2021-2024

Sota el lema "Actuant en el present, pensant en el futur", el nou Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 pretén donar resposta als reptes vinculats a la recuperació econòmica i social en un context postcovid, així com a les necessitats i expectatives dels grups d'interès, contribuint activament als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

El Pla d´RSC i Sostenibilitat 2021-2024 planteja quatre eixos de compromís amb la sostenibilitat, amb el focus comú en la salut:

1. Gent Saludable: compromís amb el benestar de les persones, vetllant per la salut de les persones treballadores dins i fora de l'àmbit laboral.

2. Entitat Saludable: aposta de Mutua Universal pel bon govern, la transparència, l'ètica i la innovació per oferir un servei excel·lent.

3. Societat Saludable: foment d'una cultura d'igualtat, inclusió i accessibilitat orientant la seva acció social cap a la cura de les persones.

4. Planeta Saludable: gestió eficient i responsable dels recursos, minimitzant l'impacte de l'activitat al planeta.

Anàlisi de materialitat

Les línies estratègiques del nou Pla d´RSC i Sostenibilitat s'han definit després de l'elaboració d'una anàlisi de materialitat que ha identificat els temes rellevants o prioritaris tant per a l'Entitat com per al seus grups d'interès.

Mitjançant qüestionaris en línia i entrevistes individuals s'ha preguntat als grups d'interès la rellevància de diversos aspectes relatius a la dimensió ètica i de bon govern, la dimensió ambiental i la dimensió social de la Responsabilitat Social Corporativa de Mutua Universal (criteris ASG).

Eixos del nou pla

Anàlisi de materialitat

667
respostes d´empleats

844
respostes de grups d'interès externs

Actualització dels grups d'interès

En el primer trimestre de l'exercici 2021 s'ha dut a terme una revisió i actualització dels grups d'interès de Mutua Universal, que es van definir d'acord amb el quadre següent.

ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS

- POBLACIÓ PROTEGIDA
- EMPLEATS/ADES
- PROVEÏDORS/ORES
- EMPRESES ASSOCIADES I AUTÒNOMS/ÒNOMES
- ÒRGANS DE GOVERN I PARTICIPACIÓ
- ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I AGENTS SOCIALS
- ASSESSORIES
- SECTOR DE MÚTUES COL·LABORADORES AMB LA SS
- SOCIETAT

Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible

En el desenvolupament de la seva funció, Mutua Universal manté un comportament responsable que té cura de les persones, les empreses i l'entorn. D'aquesta manera, contribueix activament a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). A més, l'Entitat desenvolupa accions específiques de difusió dels ODS tant entre els grups d'interès interns com en els externs.

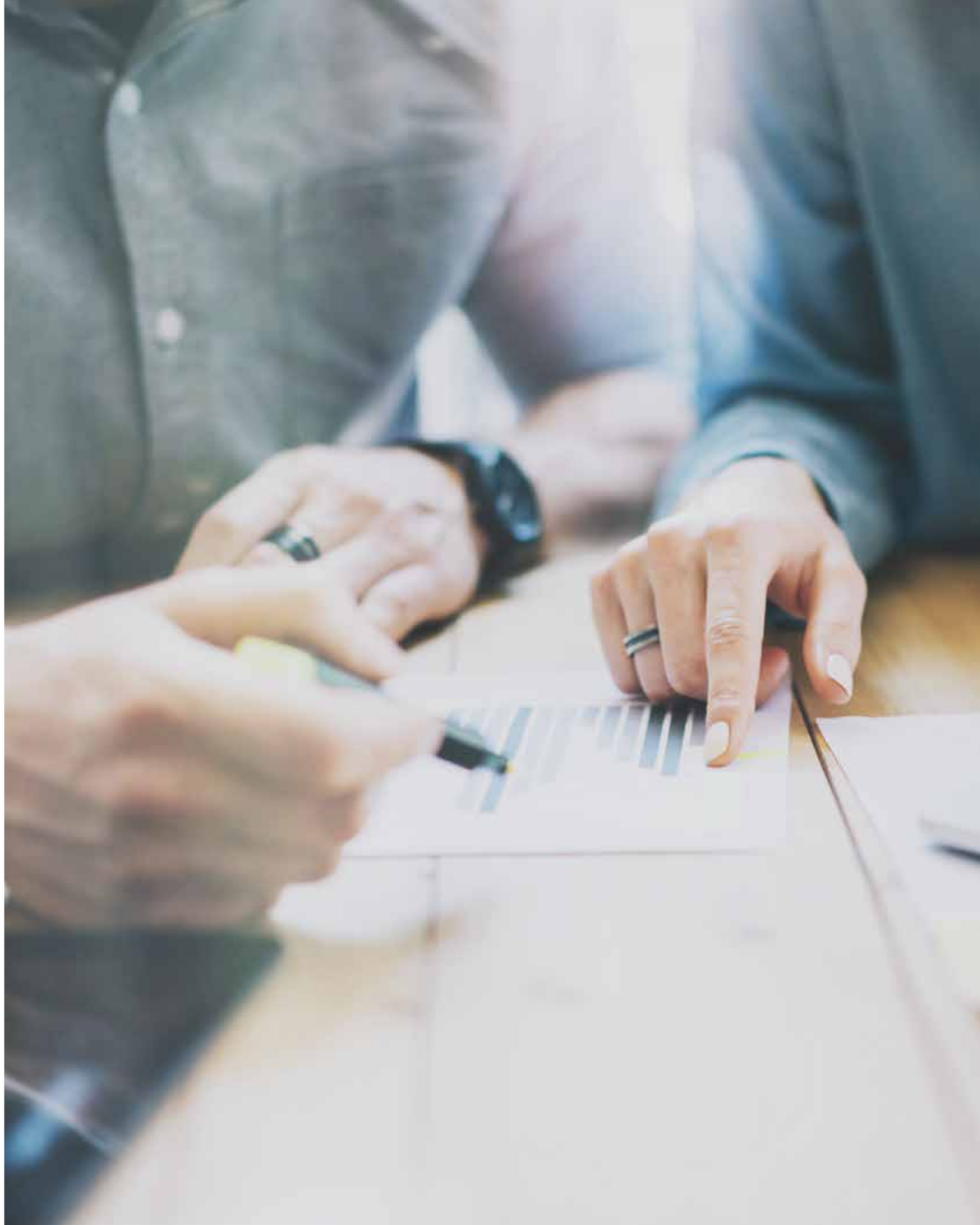
Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) són un conjunt de 17 objectius, aprovats per les Nacions Unides, que s'insta a complir als governs, al sector privat i a la societat civil per tal d'erradicar la pobresa, assegurar la prosperitat i protegir el planeta. A les pàgines següents es recullen amb detall les iniciatives empreses per Mutua Universal que contribueixen a la consecució dels diferents ODS.

Difusió dels ODS

L'àrea de Responsabilitat Social Corporativa de l'Entitat és l'encarregada de dissenyar i elaborar les campanyes de sensibilització interna i externa en relació amb els ODS.

Durant l'any 2021 s'han dut a terme les accions següents:

- Difusió interna i externa dels ODS a través del portal intern, la web externa i les xarxes socials.
- Sensibilització interna a l'espai "17 Objectius per transformar el nostre món" amb informació actualitzada sobre què són els ODS, quines són les iniciatives amb les quals Mutua Universal vol contribuir a assolir-los i de quina manera la plantilla pot contribuir a fer-ho possible.
- Inclusió del compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible en la memòria anual de l'Entitat i relació de cada apartat de la memòria amb els ODS corresponents.



CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL AL COMPLIMENT DELS ODS

1 FIN DE LA POBRESA

- Condicions laborals dignes.
- Ajuts socials i foment de la inclusió laboral a persones en situació de vulnerabilitat després de patir un accident de treball. El 2021 s'han tramitat 118 sol·licituds i s'han concedit ajuts per un valor de 103.987,98 d'euros.
- Participació en campanyes i accions en suport a col·lectius desfavorits.

2 FAM ZERO

- Desenvolupament d'accions de Salut Corporativa i del blog de salut i prevenció, amb recomanacions per a una alimentació sana i nutritiva.

3 SALUT I BENESTAR

- Contribució a la salut dels 1.581.861 treballadors i treballadores protegits i adherits. El 2021 s'han atès 1,3 milions de visites i s'han dut a terme 413.241 sessions de rehabilitació.
- Sosteniment del Sistema de la Seguretat Social: resultat positiu per distribuir de 25,10 milions d'euros el 2021.
- 126 centres certificats amb la Norma ISO 9001, que acredita la qualitat assistencial.
- En l'àmbit intern, garantia de la seguretat, la salut i el benestar dels professionals de l'Entitat a través d'un sistema de gestió integrat en matèria de qualitat, prevenció i medi ambient.
- Accions de salut corporativa, per transmetre i fomentar hàbits saludables.

4 EDUCACIÓ DE QUALITAT

- Plans de formació i Universitat Corporativa per potenciar el talent de la plantilla. El 2021 s'han impartit 422 cursos, amb una mitjana anual de 45 hores de formació i una inversió de 267 euros per professional.

5 IGUALTAT DE GÈNERE

- Compromís amb la igualtat d'oportunitats.
- 37% dels llocs de responsabilitat ocupats per dones.
- Procediment propi per a la resolució de conflictes per assetjament psicològic en el treball i assetjament sexual.
- Adhesió a la Xarxa d'Empreses per una Societat Lliure de Violència de Gènere.

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT

- Consum d'aigua de 18.504 m^3 el 2021.
- Implantació de mesures per a la reducció del consum d'aigua (substitució de cisternes convencionals per altres de més eficients o instal·lació d'airejadors a les aixetes, accions de sensibilització ambiental). Celebració anual del Dia Mundial de l'Aigua per conscienciar els professionals de l'Entitat sobre aquesta qüestió.

7 ENERGIA NETA I ASSEQUIBLE

- Consum energètic de 5.395.978 kW/h d'electricitat i 279.456 m^3 de gas natural el 2021.
- Implantació de mesures d'eficiència energètica (sistema d'informació i gestió energètica, substitució de lluminàries per altres de tecnologia LED, equips de climatització eficients) i accions de sensibilització ambiental.

8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

- Millora de la salut i la qualitat de vida de la nostra població protegida i la productivitat de les empreses associades.
- S'han habilitat tràmits en línia per a la sol·licitud de prestacions extraordinàries per a treballadors i treballadores autònoms afectats per la crisi de la COVID-19.
- Programa de reinserció sociolaboral.
- En l'àmbit intern, condicions laborals dignes i model de gestió del talent per assegurar la diversitat i la igualtat d'oportunitats de desenvolupament professional.

9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ INFRAESTRUCTURES

- Solucions innovadores en l'àmbit de la salut.
- Pla de Transformació Digital i innovació en gestió (Telemedicina, Teleconsulta, eConsulta a la Zona Privada Pacient, Zona Privada INSS, signatura biomètrica, etc.).
- Premis Innovació i Salut, que distingeixen les empreses que hagin dut a terme projectes o accions innovadores per a la millora de la qualitat de vida i la salut de la seva plantilla.
- En matèria d'investigació en salut, durant el 2021, un total de 64 professionals sanitaris de Mutua Universal han participat en 7 fòrums externs, i hi han presentat un total de 27 pòsters, 8 comunicacions lliures i 6 ponències en taules.
- Nova edició de la Jornada Científica de Patologia Laboral.

10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS

- Declaració de respecte a la persona i a la diversitat.
- Renovació del Charter de la Diversitat 2020-2022.
- Renovació, el 2021, del segell Bequal Plus, que certifica les polítiques empresarials que afavoreixen la inclusió de les persones amb discapacitat.
- Pla de Diversitat, amb l'objectiu de desenvolupar polítiques i pràctiques inclusives, amb especial focus en el gènere, l'edat, la cultura, la discapacitat i els col·lectius en risc d'exclusió social.

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

- Criteris d'edificació sostenible i accessibilitat en els projectes de reforma o d'obertura de centres nous.
- Nous centres equipats amb avenços tecnològics d'última generació i energèticament eficients.

12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES

- Política Integrada de Qualitat, Seguretat i Salut en el Treball i Medi Ambient per prestar els serveis de forma integral, eficaç, eficient i sostenible.
- Guia de contractació responsable, que introdueix criteris ètics, socials i mediambientals en les diverses fases del procediment de contractació.
- Procediment de gestió de residus per assegurar-ne la recollida, emmagatzematge, transport, valoració i eliminació correctes.
- Circuit de Donacions que permet donar una segona vida al nostre material informàtic, sanitari i/o mobiliari obsolet.

13 ACCIÓ CLIMÀTICA

- Petjada de carboni (abast 1 i 2) de 1.463 t CO2 equivalents el 2021.
- Minimització de l'impacte mediambiental a través del sistema de gestió ambiental certificat, mesures d'eficiència energètica i l'ús eficient dels recursos.
- Campanyes de sensibilització ambiental.

14 VIDA SUBMARINA

15 VIDA TERRESTRE

- Sistema de Gestió Mediambiental basat en els requeriments de la norma UNE-EN-ISO 14001: 2015, certificat per AENOR. El 2020, el nombre de centres certificats s'ha ampliat a 130.
- Difusió de la Guia de Bones Pràctiques Ambientals entre els professionals de l'Entitat i desenvolupament d'accions de sensibilització en ocasió del Dia Mundial del Medi Ambient.
- Ús eficient dels recursos i gestió dels residus adequada.

16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES

- Codi de Conducta i Protocol de Conflicte d'Interessos que recull els valors que regeixen el comportament de Mutua Universal.
- Dotació d'eines com el Canal d'Integritat, el Sistema Intern de Gestió de Riscos, la Política de Compliment i el Manual de Prevenció de Riscos Penals.
- Sistema de Gestió per a la Prevenció de Delictes, certificat per AENOR i basat en els requisits del model IURISCERT.
- Política de Protecció de Dades i Política de Seguretat de la Informació.
- Sistemes de control a través d'auditories internes, externes i d'òrgans reguladors. Rendició de comptes públics.
- Nova Política de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat.

17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS

- Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i la seva difusió.
- Signants del Pacte Mundial des del 2005.
- Signatura d'aliances estratègiques.
- Adequació i actualització contínua dels nostres canals de comunicació i diàleg amb grups d'interès.

Respecte pel medi ambient

El compromís de Mutua Universal amb la sostenibilitat ambiental es plasma a través de polítiques, accions i projectes responsables amb el medi ambient. Des de la inclusió de millores en matèria d'eficiència energètica i edificació sostenible en els centres de l'Entitat, fins al desenvolupament d'accions de conscienciació sobre els principals reptes globals en aquest àmbit.

Al llarg de l'any 2021 s'ha treballat en el desenvolupament d'uns objectius corporatius en matèria mediambiental amb el propòsit d'implantar de manera consensuada accions que millorin el compromís de l'Entitat en aquest camp, així com avançar de manera transversal en el compliment d'aquests objectius.

Compra sostenible

Foment de la compra sostenible mitjançant la Guia de Contractació Responsable i la incorporació de requisits específics de minimització de l'impacte ambiental en la contractació de proveïdors. També s'hi inclouen criteris ambientals i de reducció i bona gestió de residus en les licitacions.

Formació i conscienciació mediambiental

Accions de formació en matèria de bones pràctiques ambientals a tota la plantilla i foment d'un comportament responsable amb l'entorn a través de diverses campanyes de sensibilització ambiental.

D'entre les accions de conscienciació destaquen la difusió i la visibilitat a través dels canals de comunicació de l'Entitat d'efemèrides vinculades a la protecció del medi ambient, entre les quals el Dia Mundial de l'Eficiència Energètica (5 de març), el Dia Mundial de l'Aigua (22 de març), el Dia Mundial del Reciclatge (17 de maig), el Dia Mundial del Medi Ambient (5 de juny) o el Dia Internacional Sense Bosses de Plàstic (3 de juliol), entre d'altres.

Consum d'aigua

18.504 m^3

Consum d'electricitat

5.395.978 kWh

-2,4%
respecte al 2020

Emissions d'electricitat

1.392 tCO_2

Eficiència energètica als centres

Mutua Universal aposta per minimitzar l'impacte en el medi ambient a través de criteris de sostenibilitat en els projectes i contractes d'obra i rehabilitació, així com l'aposta per equips d'il·luminació i climatització eficients.

L'any 2021, les actuacions més rellevants per fomentar l'estalvi energètic als centres de l'Entitat han estat:

- Instal·lació de renovacions d'aire per garantir el manteniment de nivells admissibles de possible concentració de contaminants presents a l'aire. Aquests sistemes, a més, optimitzen el consum de climatització.
- Instal·lació de plaques solars tèrmiques al nou centre de Màlaga, que aprofiten l'energia solar per escalfar l'aigua del centre.
- Substitució de vinils solars per afavorir un major confort i, per tant, un ús més eficient de la climatització.

Els centres de treball de l' Entitat també disposen d'un manual de bones pràctiques ambientals, que recull recomanacions sobre la gestió sostenible dels residus generats posteriorment a la prestació de servei assistencial.

Consum de gas natural

279.456 kWh

Emissions de gas natural

71 tCO_2

EMISSIONS TOTALS

1.463 tCO_2

-5,1%
respecte al 2020

Accions i programes amb impacte positiu per a la societat

El compromís social de Mutua Universal s'estén molt més enllà de la prestació excel·lent dels seus serveis. L'Entitat ofereix una atenció especial a les persones treballadores i adherides que hagin patit accidents de gravetat, i també compta amb un programa de voluntariat corporatiu.

Servei de treball social sanitari

El servei de treball social sanitari, en col·laboració amb la resta de professionals dels equips assistencials de l'Entitat, s'encarrega d'atendre aquelles necessitats que puguin sorgir o agreujar-se després de patir un accident laboral. Les seves funcions principals són:

- **Suport psicosocial i acompanyament especialitzat** durant el procés de recuperació i/o adaptació a la nova situació.
- **Seguiment durant l'hospitalització**, en coordinació amb altres serveis de treball social, per garantir la millor atenció i per planificar l'alta hospitalària en les millors condicions.
- **Informació i assessorament sobre recursos**, procediments i tràmits administratius de Mutua Universal o d'altres institucions públiques o privades.
- **Valoració i assessorament en matèria de serveis**, ajuts tècnics i adaptacions a la llar, per garantir la qualitat de vida de la persona accidentada.
- **Servei de reinserció sociolaboral** per a persones que presentin algun tipus d'incapacitat o que hagin perdut la feina durant el procés de recuperació de les seves lesions.
- **Valoració i tramitació dels ajuts socials** que compleixin els requisits establerts a la normativa vigent a Mutua Universal o derivació a altres recursos públics o privats.

Comissió de Prestacions Especials (CPE)

Comissió que atén situacions d'especial necessitat sobrevinguda després de l'accident de treball o la malaltia professional, i atorga ajuts especials a la rehabilitació, la recuperació, la reorientació professional i l'adaptació de mitjans essencials i llocs de treball.

El 2021 ha tramitat 118 sol·licituds i ha concedit ajuts per valor de 103.988 euros, la qual cosa suposa un increment del 5,92% respecte a l'import concedit el 2020.

Campanyes socials

Part del compromís de l'Entitat amb la societat s'articula a través de campanyes socials a favor de col·lectius en risc d'exclusió social. El 2021, les mesures de reducció de la interacció social motivades per la pandèmia van suposar la impossibilitat de dur a terme algunes de les campanyes planificades anualment.

No obstant això, se n'ha fet difusió a través del portal intern i s'ha fet una crida a la col·laboració del personal de l'Entitat amb diverses iniciatives solidàries.

COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS

118
sol·licituds tramitades

103.988 €
en ajudes

+5,9%
respecte al 2020

Convenis i reconeixements

Juntament amb les accions recollides en les pàgines anteriors d'aquest capítol, el compromís de l'Entitat amb la Responsabilitat Social Corporativa també s'expressa en la renovació del segell Responsable Socialment a Aragó (RSA Aragó).

Renovació del segell RSA Aragó

El 2021, Mutua Universal ha renovat un cop més el segell de Responsabilitat Social d'Aragó (RSA), que té l'objectiu de reconèixer les millors iniciatives i bones pràctiques en matèria de responsabilitat social i sostenibilitat de persones autònomes, pimes, grans empreses i entitats no lucratives.

Mutua Universal va obtenir aquest distintiu per primera vegada el 2016 i, per aconseguir renovar-lo, ha superat un procés de diagnòstic de la responsabilitat social a l'organització. A través de la renovació del segell RSA, l'Entitat es manté com a integrant del Pla de Responsabilitat Social de l'Aragó, un programa promogut pel Govern aragonès en col·laboració amb CEOE Aragó, Cepyme Aragó i els sindicats UGT i CCOO.

Principis que regeixen la memòria i el seu procés de realització

Mutua Universal ha elaborat aquesta dissetena Memòria Anual seguint les orientacions i els principis respecte al contingut i a la qualitat d'informes de sostenibilitat establerts als estàndards de la Global Reporting Initiative (GRI Standards) i conforme amb l'opció "Exhaustiva".

El contingut de la memòria s'ha definit seguint els principis de participació de grups d'interès, context de sostenibilitat, materialitat i exhaustivitat. Per tal de garantir la qualitat dels continguts, s'han seguit els principis de precisió, equilibri, claredat, comparabilitat, fiabilitat i puntualitat.

Aquesta memòria recull la informació economicofinancera i els aspectes clau de la Responsabilitat Social Corporativa de Mutua Universal durant l'exercici 2021. També es descriu el context de sostenibilitat o contribució de l'Entitat al desenvolupament a nivell local, regional o global gràcies a la gestió de la Responsabilitat Social Corporativa.

Nota: L'informe presenta les dades en un format que resultin fàcilment comparables i comprensibles per als grups d'interès, permetent la comparativa amb exercicis anteriors.

ANÀLISI DE MATERIALITAT

El procés de materialitat és necessari per detectar els aspectes rellevants que determinen la capacitat de generar valor social, ambiental i econòmic als nostres grups d'interès.

Mutua Universal aplica els principis de materialitat i inclusió dels grups d'interès per definir els temes més rellevants a l'hora de retre comptes públicament sobre la responsabilitat i la sostenibilitat de l'Entitat.

La llista preliminar de possibles assumptes rellevants s'ha definit a partir de l'anàlisi de l'estratègia i de les prioritats de Mutua Universal, la nova normativa i iniciatives voluntàries que ens afecten de forma estratègica, i informes i tendències en sostenibilitat. Aquests assumptes s'han agrupat en aspectes genèrics de la nostra Entitat equiparables als continguts establerts per GRI.

Eix	Categoria	Assumpte
Ètica i Bon Govern	Prioritari	Transparència
	Prioritari	Polítiques i codis de conducta
	Prioritari	Millorar el diàleg i comunicació amb els GGII
	Importante	Acompliment legal
	Importante	Gestió de riscos
Acompliment ambiental	Prioritari	Residus
	Prioritari	Energia
	Prioritari	Paper
Acompliment Social*	Prioritari	Salut i benestar
	Prioritari	Reinserció sociolaboral
	Important	Ocupabilitat
	Important	Educació i formació de qualitat
	Important	Recerca mèdica

Els aspectes materials definitius han estat seleccionats sobre la base d'una doble anàlisi,intern i extern, que ha permès conèixer el grau d'importància dels assumptes identificats, tant per Mutua Universal com per als seus grups d'interès.

La priorització dels assumptes materials per a l'Entitat s'ha dut a terme mitjançant una consulta realitzada a tots els nostres Grups d'Interès, mitjançant qüestionaris i entrevistes individuals a una mostra representativa de cadascun d'ells.

Validació

La Memòria ha estat revisada internament per l'equip directiu de Mutua Universal i els responsables de les àrees que han subministrat la informació amb l'objectiu de garantir-ne la claredat i la integritat.

Publicació

Aquesta memòria es pot trobar a la pàgina web de l'Entitat, www.mutuauniversal.net. Els responsables de l'elaboració han estat la Direcció Corporativa i la Direcció de Responsabilitat Social Corporativa, amb la col·laboració de l'empresa Ulled Asociados.

Contacte

Dades de contacte per a temes relacionats amb la responsabilitat social corporativa: responsabilidad@mutuauniversal.net

La vostra opinió és important

Aquesta Memòria Anual pretén ser un punt de suport al diàleg. Per això, us demanem que ens feu arribar la vostra opinió tant pel que fa als aspectes formals del text com a les àrees on podem millorar en matèria de Responsabilitat Social Corporativa.

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

Continguts generals GRI standards

	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	Informació 2021	Omissions 2021
102-1	Nom de l'organització	Mutua Universal	
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	Pàgs 10-11, 23-30, 43 Pàgs. 4-7 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	
102-3	Ubicació de la seu	Av. Tibidabo, 17-19	
102-4	Ubicació de les operacions	Mutua Universal només opera dins del territori espanyol.	
102-5	Propietat i forma jurídica	Mutua Universal, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10	
102-6	Mercats servits	Pàgs 10-11	
102-7	Mida de l'organització	Pàgs 10-11	
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	Veure taula "Indicador 102-8" a la pàg. 109	No procedeix informar sobre treballadors: les activitats de l'organització no les porten a terme treballadors que no siguin empleats.
102-9	Cadena de subministrament	Mutua Universal està subjecta a la Llei de Contractes del Sector Públic.	
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Pàgs 4-7, 12-15	
102-11	Principi o enfocament de precaució	Pàgs 87-88 Pàgs. 20-31 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	
102-12	Iniciatives externes	Pàgs 50-51, 97-98	
102-13	Afiliació a a associacions	Grups de treball d'AMAT	

	ESTRATÈGIA I ANÀLISI	Informació 2021	Omissions 2021
102-14	S'hi inclou una declaració del responsable principal de les decisions de l'organització (la persona que ocupi el càrrec de director executiu, president o similar) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i l'estratègia que té amb la intenció d'abordar aquesta qüestió.	Pàgs 4-7, 12-15	
102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals	Pàgs 4-7, 12-15, 19, 66-67 Pàgs. 20-26 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	

	ÈTICA I INTEGRITAT	Informació 2021	Omissions 2021
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta.	Pàgs 8, 66-67, 74-77 Pàgs. 29-30 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Pàgs 74-77	

	GOVERN	Informació 2021	Omissions 2021
102-18	Estructura de governança	Pàgs. 70-74 Art. 85 Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre Pàgs. 8-15 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	
102-19	Delegació d'autoritat	La Junta General es reuneix amb caràcter ordinari una vegada a l'any. La Junta Directiva es reuneix amb la periodicitat establerta, amb el Director Gerent, que trasllada les directrius al Comitè d'Executiu i a la resta de l'organització.	
102-20	Responsabilitat a escala executiva de temes econòmics, ambientals i socials	Art. 91 i 100.4 RDL 8/2015 Existeixen directors executius amb responsabilitat directa sobre temes econòmics, ambientals i socials. Aquests adirectors executius reporten al Director Gerent i al Comitè de Negoci, els quals reten comptes a l'òrgan superior de govern.	

102-21	Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Les empreses associades directament a la Junta General. L'Administració Pública, a través de resolucions i oficis a la Junta Directiva i la Junta General. La resta de grups d'interès no pot establir comunicació directa amb el màxim òrgan de govern. Els treballadors directament en la Junta Directiva, a través del seu representant.	

	GOVERN	Informació 2021	Omissions 2021
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i dels seus comitès.	Art. 85 Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre Pàgs. 70-74 Pàgs. 8-12 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	
102-23	President del màxim òrgan de govern	El President de la Junta Directiva és Juan Echevarría Puig. Ostenta la representació de la Mutua, pero no és un càrrec executiu.	
102-24	Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	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	Conflictes d'interessos	Conforme a la Llei 35/2014, de 26 de desembre i RDL 8/2015, de 30 d'octubre. Conforme a la Política de Compliment i Protocol de Conflicte d'Interessos. Pàgs. 29-30 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció de propòsits, valors i estratègia	Pàgs 12-15, 70-74, Art. 26 a 41 dels Estatuts de Mutua Universal Pàgs. 8-13 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	
102-27	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	La Junta General es informada anualment de l'acompliment de l'Entitat en matèria econòmica, social i ambiental. Pàg. 8 de l'Informe anual de Govern Corporatiu.	
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Intervenció General de la Seguretat Social és l'òrgan públic encarregat de forma anual de: (1) emetre una opinió sobre si els comptes anuals expressen la imatge fidel i (2) avaluar el grau de compliment de la normativa aplicable a l'Entitat. Aquesta auditoria de compliment comprèn l'adequació a la legalitat de la gestió pressupostària, de personal, contractació, prestacions i ingressos, així com de qualsevol altre aspecte de l'activitat economicofinancera. Els òrgans de govern participen de l'avaluació anual dels riscos corporatius i d'activitats de control igual que la resta de direccions sota l'àmbit de la Política de Riscos corporatius i la Política de Prevenció de Delictes, sota la coordinació de la Directora d'Auditoria, Riscos i Compliment que actua com a gestor de riscos corporatius i experta de riscos penals.	

		Cada dos anys es promou l'Avaluació de Cultura de Riscos, els participants de la qual són directors i comandaments intermedis. En ella s'autoavalua, entre d'altres, aspectes ambientals, socials i de bon govern corporatiu en relació a l'acompliment de l'Entitat. El resultat es reporta davant el Comitè d'Auditoria i Compliment com a òrgan delegat de la Junta Directiva.	
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	D'acord amb els Estatuts de Mutua Universall (Art. 26-34) i la legislació vigent, la Junta General delibera i decideix sobre els assumptes (econòmics, socials, ambientals o d'una altra índole) ressen i ats en les convocatòries, però no s'encarrega de la identificació i la gestió d'aquests assumptes. Pàgs 20-27 de l'Informe anual de Govern Corporatiu.	

	GOVERN	Informació 2021	Omissions 2021
102-30	Eficàcia dels processos de gestió del risc	El responsable del Sistema Intern de Gestió de Riscos és el Comitè d'Auditoria, òrgan delegat de la Junta Directiva. Dins dels processos del SIGR, es contempla una avaluació independent de la seva eficàcia i de les mesures de control existents.	
102-31	Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Pàgs 87-98 Pàgs. 20-27 de l'Informe anual de Govern Corporatiu	
102-32	Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	Pàgs. 100-103 Pàgs. 8-9 de l'Informe anual de Govern Corporatiu.	
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	El Director Gerent informa als membres de la Junta Directiva de totes las qüestions de rellevància per a l'organització en l'ordre del dia de les reunions de la Junta Directiva.	
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	Els assumptes tractats i la seva naturalesa són tan nombrosos i diversos que és complicada la seva comptabilització.	
102-35	Polítiques de remuneració	Reial Decret 451/2012, de 5 de març, Ordre HAP/1741/2015, a 31 de juliol i Art. 88 Reial Decret Legislatiu 8/2015, a 30 d'octubre.	
102-36	Procés per determinar la remuneració	Conforme al Reial Decret Legislatiu 8/2015, a 30 d'octubre.	
102-37	Implicació dels grups d'interès en la remuneració	Conforme al Reial Decret Legislatiu 8/2015, a 30 d'octubre.	
102-38	Ràtio de compensació total anual	El ràtio de la persona millor pagada de l'organització, en relació a la mitjana de l'Entitat en retribució total, és de 6.05. Si tenim en compte la jornada i passem el salari a jornada completa, baixa fins al 5,78.	
102-39	Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	L'increment de l'any 2021 ha estat del 0,9% sobre el salari de cada empleat, increment establert en els PGE del mateix exercici.	

	PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	Informació 2021	Omissions 2021
102-40	Llista de grups d'interès	Pàg 89	
102-41	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	100%	
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	Pàg 89	
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Pàgs 100-103	
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	Pàgs 100-102	

	ASPECTES MATERIALS I COBERTURA	Informació 2021	Omissions 2021
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	Mutua Universal	
102-46	Definició dels continguts dels informes i les Cobertures del tema	Pàgs 88, 100-103	
102-47	Llista de temes materials	Pàgs 101-102	
102-48	Reexpressió de la informació	Pàgs 100-103	
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Pàgs 100-103	
102-50	Període objecte de l'informe	2.021	
102-51	Data de l'últim informe	2.020	
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual	
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Pàgs 103	
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Pàgs 100	
102-55	Índex de continguts GRI	Pàgs 100-135	
102-56	Verificació externa	-	No és procedent. No es du a terme cap verificació externa

INDICADOR 102-8

PLANTILLA PER CONTRACTE LABORAL I GÈNERE

Tipus de contracte	Home	Dona	Total general
Indefinit	**603**	**1.254**	**1.857**
Temps complet	513	1.017	1.530
Temps parcial	90	237	327
Temporal	**32**	**21**	**53**
Temps complet	0	1	1
Temps parcial	32	20	52
TOTAL	**635**	**1.275**	**1.910**

PLANTILLA PER CONTRACTE LABORAL I REGIÓ

Regió	Indefinit	Temporal	Total general
ANDALUSIA	179	1	180
ARAGÓ	32	2	34
ASTÚRIES	36		36
BALEARS	32	3	35
CANÀRIES	115	2	117
CANTÀBRIA	25	2	27
CASTELLA-LA MANXA	54	2	56
CASTELLA I LLEÓ	105	2	107
CATALUNYA	722	28	750
EUSKADI	66	3	69
EXTREMADURA	20	1	21
GALÍCIA	95		95
LA RIOJA	40	1	41
MADRID	191	2	193
MÚRCIA	14		14
NAVARRA	34	1	35
VALÈNCIA	97	3	100
TOTAL	**1.857**	**53**	**1.910**

Temes materials GRI estàndards

DIMENSIÓ ÈTICA I BON GOVERN

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
ACOMPLIMENT ECONÒMIC I CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILITAT DE L'ESTAT DEL BENESTAR					
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i de la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 139-160		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 21-27 de l'Informe anual de Govern Corporatiu		✔
GRI 201: Acomplimet econòmic 2016	**201-1**	Valor econòmic directe generat i distribuït	Pàgs 139-160		✔
	201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	Els Mapes de Riscos de l'Entitat incorporen diversos riscos relacionats amb el medi ambient: -) Risc de continuïtat de negoci -) Risc de compliment de la normativa mediambiental -) Risc penal contra els recursos naturals, medi ambient i radiacions ionitzants.		✔
	201-3	Obligacions del pla de prestacions definides i altres plans de jubilació	Mutua Universal fa partícip d'un pla de pensions a tots els empleats que tenen un any d'antiguitat amb caràcter estable a l'Entitat. Les aportacions anuals són el resultat d'aplicar els percentatges establerts en el reglament d'aquest Pla sobre el salari brut anual. Aquest pla de pensions substitueix les obligacions que recull el Conveni Col·lectiu d'Assegurances en matèria de jubilació.		✔
	201-4	Assistència financera rebuda del govern	Mutua Universal no rep ajudes financeres de governs.		✔
GRI 202: Presència en el mercat 2016	**202-1**	Ràtio del salari mínim interprofessional per sexe front el salari mínim interprofessional	El salari mínim és l'estipulat al Conveni Col·lectiu d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de Treball, amb les particularitats afegides al Text Refós dels Convenis amb la RLT de Mútua, situant-se sempre per sobre del salari mínim interprofessional establert per la llei per a l'Estat espanyol.		✔
	202-2	Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local	L'àmbit d'actuació de Mutua Universal està limitat a l'Estat espanyol i tots els contractes estan sotmesos a la legislació espanyola.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	TRANSPARÈNCIA				
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 21, 76. 88 Pàg. 31 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 74-77		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	MILLORAR EL DIÀLEG I LA COMUNICACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS				
GRI-103: enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva Cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i les seves components	Pàgs 68-69, 88		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 32-33, 74-77		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	POLÍTIQUES I CODIS DE CONDUCTA				
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 65 Pàgs 28-30 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 76-77 Pàgs 10-11, 21-23 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	POLÍTIQUES I CODIS DE CONDUCTA				
GRI-205: Anti-corrupció 2016	**205-1**	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	En l'avaluació anual dels riscos penals s'analitzen els comportaments que poguessin portar a la possible comissió d'un delicte de suborn i tràfic d'influències, de corrupció en els negocis, de frau a les subvencions, i frau a la Seguretat Social i Hisenda Pública. Dins de l'avaluació s'inclouen tots els serveis centrals, directius i òrgans de govern. Tots els riscos associats als delictes anteriors es troben, després d'analitzar els controls implantats, en un nivell de risc baix.		✔
	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	a, b. La nostra Entitat disposa d'una Política de Gestió de Riscos corporatius, d'una Política de Prevenció de Delictes i d'una Política de Compliment que han estat publicades i comunicades a tots els empleats i membres dels Òrgans de Govern. c. A la pàgina web oficial de l'Entitat es troben publicats: la Declaració sobre la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta i el Protocol de Conflicte d'Interessos, així com les Declaracions sobre les Polítiques de Riscos corporatius i de Compliment normatiu. d. S'ha portat a terme una formació específica en relació al Model de Prevenció de Delictes per als Òrgans de Govern i una altra per als Directius. Formació que inclou la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta, el Manual de Prevenció de Riscos Penals i el Protocol de Conflictes d'Interès. e. Addicionalment s'ha publicat una formació obligatòria per a tots els empleats en relació al Model de Prevenció de Delictes. Formació que inclou la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta, el Manual de Prevenció de Riscos Penals i el Protocol de Conflictes d'Interès. Veure l'Informe Anual de Govern Corporatiu.		✔
	205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures preses	a. No s'han registrat incidents de corrupció b. No som conscients de cap cas de corrupció per part dels empleats en l'exercici 2020, per tant, no s'ha pres cap mesura a nivell disciplinari per aquest motiu. c. No s'han registrat incidents de corrupció d. Cap.		✔
GRI 206: Competència deslleial 2016	**206-1**	Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial, les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència	Cap		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		COMPLIMENT LEGAL			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 12-15		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 74-77 Pàgs 21-27 de l'Informe anual de Govern Corporatiu		✔
GRI-307: Compliment ambiental	**307-1**	Les multes i les sancions no monetàries signficatives per incompliment de les lleis o normatives ambientals i indicar: i. el valor monetari total de les multes significatives; ii. el nombre total de sancions no monetàries; iii. supòsits subjectes a mecanismes de resolució de controvèrsies. b. Si l'organització no ha identificat incompliments de les lleis o normatives en matèria de medi ambient n'hi ha prou amb assenyalar aquest fet en una breu declaració.	No consten possibles sancions en aquesta matèria.		✔
GRI 416: Salut i seguretat dels clients	**416-2**	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	No consten possibles sancions en aquesta matèria.		✔
GRI 418: Privacitat del client	**418-1**	Reclamacions fonamentades sobre incompliments de la privacitat dels clients i pèrdua de dades dels clients	a.i.) No hi ha hagut queixes rebudes per tercers i corroborades per l'organització. a.ii) S'han registrat 3 queixes de les autoritats reguladores, totes les quals han estat desestimades per la mateixa autoritat (b) No s'han registrat violacions de dades. b. No s'han identificat casos de fuites, robatoris o pèrdua de dades de clients.		✔
GRI 419: Cumpliment socio-econòmic	**419-1**	Incompliment de lleis i normatives en l'àmbit social i econòmic	Cap		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		GESTIÓ DE RISCOS			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 66, 74-77		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 74-77 Pàgs 20-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔

DIMENSIÓ AMBIENTAL

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		CONSUM DE PAPER			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 87-89. 94-95		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 74-77 Pàgs 20-26 de l'Informe anual de Govern Corporatiu		✔
GRI-301: Materials 2016	**301-1**	Pes total o volum de materials utilitzats per produir i empaquetar els principals productes i serveis de l'organització durant el període d'informes	No es produeixen ni envasen productes a l'organització.		✔
	301-2	Percentatge d'aportacions reciclades utilitzades per fabricar els principals productes i serveis de l'organització.	Es fomenta la compra responsable mitjançant especificacions en la contractació. S'utilitzen productes reciclats, com ara material d'oficina reciclable o recarregable, però el percentatge d'aquests no està disponible.		✔
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado: Productes reutilitzats i materials d'embalatge	Mutua Universal no ven productes i, per tant, no genera residus d'envasos que puguin afectar el medi ambient.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	CONSUM D'ENERGIA				
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 87-89, 94-95		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 74-77 Pàgs 21-27 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
GRI 302: Energía 2016	**302-1**	Consum energètic dins de l'organització	a) El Combustible fòssil utilitzat per l'organització és el gas. Consum total Gas 279.456 kWh.--> 1.006.041,6 MJ b) No hi ha consum procedent de font renovables. c) i) Consum total d'energia elèctrica. 5.395.978 kWh ii) el consum de calefacció està inclòs en el consum elèctric i en el consum de gas iii) Si el consum de refrigeració es refereix a aire condicionat està inclòs en el consum elèctric. iv) No aplica. d) Mútua Universal no embeni electricitat, calefacció, refrigeració ni vapor. e) Consum total d'energia elèctrica. 5.395.978 kWh --> 19.425.520,8 MJ f) Eina de càlcul utilitzada SIE. INERGY. Metodologia utilitzada; factura bolcada en la plataforma per al càlcul g) factors de conversió utilitzats de m^3 de gas a kWh proporcionats per la factura de m^3 a kWh. Font : 1kWh = 3,6MJ https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/julios#5000) (ELECTRICITAT*) Dades incompletes a causa de les nova tarifes/trams aplicats al juny 2021 i incompliment de la licitació adjudicada al setembre. (GAS**) S'està analitzant el consum de Logronyo per desviar-se a l'alça respecte anys anteriors.		✔
	302-2	Consum energètic fora de l'organització	b) No aplica c) No aplica	a) No disposem de dades de consum de proveïdors o tercers.	✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	CONSUM D'ENERGIA				
GRI 302: Energía 2016	**302-3**	Intensitat energètica	a. El consum mitjà d'electricitat per empleat és de 2.539,28 kWh/ emprat. 5.395.978 kWh/ 2125 empleats (plantilla a data 31/12/2021) (2.5399,28 kWh/emprat) b. Empleat mútua c. Energia elèctrica d. Dins de l'organització		✔
	302-4	Reducció del consum energètic	a) Pàgs 94-95 b) Tipus d'energia inclosa; electricitat i gas natural. c) Es compara 2021-2020. Amb les dades disponibles** en 2021 s'ha reduït el consum d'electricitat total en un 2,36% en termes absoluts respecte a 2020; d) Eina de càlcul utilitzada SIE. INERGY. Metodologia utilitzada; factura bolcada en la plataforma per al càlcul (*AIGUA) Pendent les factures de novembre/desembre 2021. (ELECTRICITAT**) Dades incompletes a causa de les nova tarifes/trams aplicats al juny 2021 i incompliment de la licitació adjudicada al setembre.		✔
	302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	a) Les reduccions han estat degudes principalment a tancaments parcials de centre durant la pandèmia i reorganització d'agendes en pacients (només visites essencials), així com la substitució d'equips de clima i lluminàries per més eficients i bones pràctiques de consum realitzades per l'organització. b) Es compara 2021-2020 amb les dades disponibles** . c) Es realitza formació sobre la Guia de bones pràctiques ambientals a tots els empleats cada 2 anys. *Pàgs 94-95		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	RESIDUS				
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 87-89, 94-95		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 74-77 Pàgs 21-27 de l'Informe anual de Govern Corporatiu		✔
GRI-306: Residus 2020	**306-1**	Generació de residus i importants impactes relacionats amb els residus	Veure taula "Indicador 306-1" a la pàg 135 i) L'activitat assistencial de l'organització genera residus sanitaris propis del seu procés i estan optimitzats. El residu de l'organització amb major impacte ambiental correspon a la generació de residus perillosos produïts per la pròpia activitat (LER180103). Amb impactes associats a l'ús i degradació del sòl i impactes indirectes derivats de la seva gestió. D'altra banda, la part administrativa genera residus assimilables a urbans no sent propis de l'activitat assistencial. Amb impactes associats també a l'ús i degradació del sòl i impactes indirectes derivats de la seva gestió. ii) La identificació d'aspectes ambientals de Mutua Universal es realitza tenint en compte l'impacte dels nostres proveïdors i aquell que es produeix durant el desenvolupament del servei assistencial que proporciona la nostra organització als seus pacients. A més activitat assistencial major generació de residus. L'impacte principal associat a la generació de residus guarda relació directa amb la pròpia activitat de l'organització. S'està treballant en incorporar requisits específics de minimització d'impacte ambiental en la contractació de proveïdors. Es fomenta una compra sostenible en l'entitat mitjançant la Guia de Contractació Responsable.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	RESIDUS				
GRI-306: Residus 2020	**306-2**	Gestió d'importants impactes relacionats amb els residus	a) Pàgs. 94-95 b) La gestió de residus la realitza un gestor autoritzat. Es comproven permisos i autoritzacions de l'adjudicatari i les subcontractes. c) L'organització disposa d'una plataforma interna amb la documentació associada a cada retirada per a centre i dels informes trimestrals i anuals del gestor. Amb una periodicitat semestral es revisen totes les retirades anotades en el Llibre de Residus del centre.		✔
	306-3	Residus generats	a) Veure taula "Indicador 306-3" a la pàg 135 b) Relació de residus gestionats amb gestor autoritzat Interlun mitjançant DCS, DI, albarà o justificant de lliurament. Informes trimestrals i anul·laments pel gestor. Tota la informació es troba disponible a la plataforma interna a la disposició dels empleats del centre als centres assistencials i ACH. Els residus gestionats LER 180109 (medicació) es gestionen a través d'un punt SIGRE. La quantitat de residus de paper confidencial portats a destrucció és 32.829,44 kg. (el 2020 va ser de 35.173,15 kg). Els tòners es gestionen a través del propi proveïdor que els subministra. El 2021 s'han gestionat 428 kg de tones. En relació amb els centres assistencials, la quantitat de residus perillosos ha augmentat a causa de la implantació de tècniques innovadores de punció seca en el servei de rehabilitació (LER 180103, en el 2021 2.738,95 kg). Actualment tenim 124 assistencials (centres amb recollida de curtpunxants), dels quals s'ha realitzat recollida en 121 centres el 2021, la resta ha romangut tancat temporalment o bé en obres.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	RESIDUS				
GRI-306: Residus 2020	**306-4**	Residuos no destinats per a l'eliminació	a) Pes paper (LER 200101, 4,38 Tn) + plàstic (LER 200139, 2 Tn) + piles (LER 160604, 0,172 Tn) + Paper confidencial (32,83 Tn) + tòner (0,428 Tn). b) Tots els residus perillosos generats es destinen a eliminació. iii) No es realitzen altres operacions de valorització. c) Pes total dels residus no perillosos Pes paper (LER 200101, 4,38 Tn) + plàstic (LER 200139, 2 Tn)+ piles (LER 160604, 0,172 Tn) + Paper confidencial (32,83 Tn)+ tòner (0,428 Tn). Es recicla ii) Pes paper (LER 200101, 4,38 Tn) + plàstic (LER 200139, 2 Tn) + piles (LER 160604, 0,172 Tn) + Paper confidencial (32,83 Tn)+ tòner (0,428 Tn). Es recicla iii) No es realitzen altres operacions de valorització. d)Pes paper (LER 200101, 4,38 Tn) + plàstic (LER 200139, 2 Tn) + piles (LER 160604, 0,172 Tn) + Paper confidencial (32,83 Tn)+ tòner (0,428 Tn). Es recicla i) Zero ii) Tots els residus es gestionen fora de les instal·lacions, mitjançant un gestor autoritzat. e) Tota la informació està disponible en la plataforma interna a la disposició dels empleats del centre. Relació de residus gestionats amb gestor autoritzat Interlun mitjançant DCS, Di, albarà o justificant de lliurament.		✔
	306-5	Residus per a l'eliminació	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) Es desconeix el % per a recuperació energètica en el procés d'incineració. ii) Es desconeix el % sense recuperació energètica en el procés d'incineració. iii) El destí final dels residus és abocador ja sigui abans o després de la incineració. iv)No es realitzen altres operacions d'eliminació. c) LER 108104 (50,36 Tn) + LER 200199 (70,72 Tn) + LER 200307 (6,7 Tn) i) No van a incineració els no perillosos ja que es reciclen. ii) No van a incineració els no perillosos ja que es reciclen. iii)Els residus que es reciclen no van a abocador. iv)Els denominats voluminosos i banals han tingut com a destí abocador d) i)No es gestionen residus en les instal·lacions de l'organització ii)La gestió de residus està contractada a un gestor autoritzat i les seves instal·lacions corresponents. e) Tota la informació es troba disponible a la plataforma interna a la disposició de els empleats del centre. Relació de residus gestionats amb gestor autoritzat Interlun mitjançant DCS, DI, albarà o justificant de lliurament.		✔

DIMENSIÓ SOCIAL

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	SALUT I BENESTAR				
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 22-38		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 74-77 Pàgs 21-27 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
GRI 403: Salut i seguretat al treball 2018	**403-1**	Sistema de gestió de seguretat i salut: a. Un comunicat en què s'indica si s'ha posat en marxa un sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball, incloent: i. si el sistema s'ha posat en marxa per requeriments legals i, si és així, una relació de aquests requisits; ii. si el sistema s'ha posat en marxa d'acord amb qualsevol norma/directriu reconeguda de sistema de gestió de riscos i, si escau, la llista d'aquestes normes/directrius. b. Una descripció de l'abast dels treballadors, les activitats i els llocs de treball coberts per sistema de gestió de la seguretat i salut laboral i una explicació de si algun treballador, l'activitat o el lloc de treball no estan coberts per aquest sistema i el seu motiu.	a) Mutua Universal sotmet el seu Sistema de Seguretat i Salut en el treball a una Auditoria Legal Externa cada dos anys, complint el requisit de freqüència establert per a les empreses de l'Annex I del Reglament dels Serveis de Prevenció, per desenvolupar treballs amb exposició a radiacions ionitzants en zones controlades (RD 783/2001, de 6 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció sanitària contra radiacions ionitzants. BOE núm. 178, de 26 de juliol). El 2021, l'Entitat s'ha sotmès a l'auditoria Legal reglamentària. Addicionalment, se certifica amb caràcter anual el Sistema de Gestió Integrat (SGI) de Qualitat, Medi ambient i Prevenció, certificat per AENOR sobre la base de les normes ISO 9001:2015, ISO14001:2015 i ISO 45001:2018. Es disposa d'una Política Integrada de Qualitat, Seguretat i Salut en el treball i Medi ambient. b) L'abast d'aquesta certificació ISO45001 abasta la totalitat d'empleats dels centres de treball de Mutua Universal.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
GRI 403: Salut i seguretat al treball 2018	403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	a) Sobre la base de la planificació de l'activitat preventiva específica per centre, l'avaluació de riscos es revisarà periòdicament i actualitzarà sistemàticament a priori amb una periodicitat màxima de quatre anys. Aquesta periodicitat podrà veure's afectada quan per causa justificada (canvis de criteris tècnics, o canvis significatius en els processos, davant aparicions de nous riscos, situacions extraordinàries com a pandèmies, etc.) així ho consideri. En els anys alternatius a l'Avaluació en cada centre, es realitzaran visites de Controls Periòdics en els quals es revisarà el compliment dels procediments i registres del Sistema de SST i qualsevol desviació d'aquests. Així mateix, es podran identificar perills puntuals podent-se proposar mesures preventives o correctives per a eliminar-los. Així mateix, s'aprofitarà la visita per a avaluar l'acompliment global del Sistema de SST i el nivell de coneixement i integració preventiva en el centre, quedant així reflectit en l'informe. b) i c) Tot empleat disposa del registre de comunicat de riscos per a notificar qualsevol situació de risc que puguin detectar en el seu lloc o centre de treball, per prendre mesures que eliminin o minimitzin el risc. d) Tots els accidents de treball, amb i sense baixa, són investigats, per identificar les causes que van originar l'incident, i prendre les mesures necessàries per evitar la repetició d'aquest. En un cas i en un altre, es pot procedir a l'actualització de l'avaluació. Al febrer del 2021 es reprèn l'activitat preventiva posposada el 2020, a causa del context COVID19, es realitzen 508 accions preventives al llarg del 2021.		✔
	403-3	Serveis de salut laboral	El Servei de Prevenció Propi assumeix les disciplines de Seguretat en el Treball, Ergonomia i Psicosociologia Aplicada i Higiene Industrial. El Servei de Medicina d'Empresa coordina les activitats de Vigilància de la Salut amb el Servei de Prevenció Aliè i realitza assistències puntuals. El Servei de Prevenció Aliè (SPA) assumeix la disciplina de Vigilància de la Salut. Addicionalment, a conseqüència de la pandèmia de la COVID, s'incorpora al Servei de Medicina d'empresa una infermera per coordinar la recerca i seguiment diari dels casos sospitosos de COVID internament, en coordinació amb el Servei de Prevenció Aliè.		✔
	403-4	Participació, consulta i comunicació dels treballadors sobre seguretat i salut en el treball	a. Als centres de treball de Mutua Universal es promouen eleccions sindicals cada 4 anys. Es trien per i entre els representants legals triats, els delegats de prevenció, que són nomenats i formats en matèria de seguretat i salut (Nivell bàsic de PRL de 50h). Aquests delegats de prevenció són informats de qualsevol activitat preventiva que es dugui a terme en el seu centre. De la mateixa manera participen activament d'aquesta activitat preventiva i el que es derivi d'ella. b. El Comitè Estatal de Seguretat i Salut CESS és el màxim òrgan paritari de decisió i participació, destinat a la vigilància, planificació, negociació regular i periòdica en matèria de prevenció de riscos laborals. Està format pels representants dels treballadors i per la Direcció en igual nombre de membres designats, que es reuneixen trimestralment. c. Grup de treball Coronavirus: Grup interdisciplinari d'empleats constituïts a l'inici de la pandèmia, per treballar conjuntament els procediments, instruccions i mesures preventives a implantar per a minimitzar el risc de contagi per COVID. Formen part d'aquest grup de treball, un representant legal dels treballadors de cadascuna de les seccions sindicals representades a Mutua Universal.		✔
	403-5	Formació dels treballadors en seguretat i salut en el treball	Veure taula "Indicador 403-5" a la pàgina 132		✔
	403-6	Foment de la salut dels treballadors	Al llarg del 2021 les campanyes de salut han anat dirigides a recordar les mesures preventives per evitar el contagi de la COVID, recordar la utilització dels EPIs, davant inclemències temporals com la Filomena, el volcà de Santa Cruz de Tenerife o els terratrèmols d'Andalusia. El 2021 es va avançar la Campanya de la vacunació de la grip entre els empleats, per a poder disposar de dosis suficients (19 de juliol de 2021). Juntament amb sensibilització i oferiment, destacant els grups de riscos i contraindicacions. Globalment les peticions realitzades a l'Entitat van suposar un increment del 21% de vacunació antigripal respecte a l'any anterior.		✔
	403-7	Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials	Pàgs 43-47 Pàgs 20-27 de l'Informe anual de Govern Corporatiu		✔
	403-8	Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	Pàgs 76-77 L'any 2021 s'ha dut a terme per part de BUREAU VERITAS una nova auditoria externa conforme al que s'estableix per la Llei de PRL 31/1995 així com per a la renovació de la certificació del Sistema de SST de Mutua Universal als requisits de la normativa ISO45001:2018. Aquesta certificació té abast de la totalitat d'empleats dels centres de treball de Mutua Universal.		✔
	403-9	Lesions per accidents laborals	Veure taula "Indicador 403-9" a pàg. 133-134		✔
	403-10	Malalties i malalties professionals	El 2021 no hi ha hagut cap malaltia laboral o professional confirmada.		✔
GRI 416: Salut i seguretat dels clients	416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	Pàgs 23, 43-47 Pàgs 20-27 de l'Informe anual de Govern Corporatiu		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
REINSERCIÓ SOCIOLABORAL					
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 96		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 73		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
EMPLEABILITAT					
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 87-88		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 82-85		✔
GRI 401: Ocupació	**401-1**	Nous contractes d'empleats i rotació de personal	Veure taula "Indicador 401-1" a pàg. 131		✔
	401-2	Prestacions per a empleats a temps complet que no es donin a empleats a temps parcial o temporal	Els beneficis socials són els estipulats en conveni col·lectiu i pactes d'empresa. Alguns d'ells s'apliquen només a empleats fixos a partir dels 12 mesos de la seva incorporació.		✔
	401-3	Permís parental	El dret al permís per paternitat el tenen aquells empleats que han tingut fills en l'exercici 2021. En concret, 40 dones i 21 homes s'han acollit al permís de maternitat i paternitat respectivament.		✔
GRI 402: Relacions treballador - empresa	**402-1**	Períodes mínims d'avís per canvis operatius	Els empleats de Mutua Universal són informats dins del termini i en la forma escaient de qualsevol canvi d'organització i estructura pels canals de comunicació interns. Respectant sempre el legalment establert així com l'estipulat en els acords col·lectius corresponents.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
EDUCACIÓ I FORMACIÓ DE QUALITAT					
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg 87-88, 84-85		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 11, 84-85		✔
GRI 404: Formació i educació	**404-1**	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Veure taula "Indicador 401-1" a pàg. 128		✔
	404-2	Programes per millorar les habilitats dels empleats i els programes d'assistència a la transició	Es realitzen programes de formació contínua orientats a l'actualització de les competències i habilitats de les persones treballadores. Aquests programes se centren en les eines i aplicacions tecnològiques dels llocs de treball especialment el sanitari, o el d'administració. S'incideix en les novetats dels procediments interns derivats d'aspectes jurídics normatius que afecten la prestació dels nostres serveis.		✔
	404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de rendiment i desenvolupament professional	El 2021 no s'han realitzat avaluacions periòdiques d'acompliment a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19. S'ha iniciat un nou programa de desenvolupament i retenció del talent intern. El programa va dirigit a treballadors/ores dels diferents col·lectius professionals que han assumit recentment noves responsabilitats de direcció d'equips de persones o aquells que, ocupant llocs clau en l'organització territorial es requereix adquirir noves competències que ampliïn i desenvolupin el seu perfil a mitjà termini concorde als nous entorns i models organitzatius.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	RECERCA MÈDICA				
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva Cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i les seves components	Pàg 39		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg 33		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2021	OMISSIONS 2021	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	NO DISCRIMINACIÓ, IGUALTAT I DIVERSITAT				
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 100-102		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 82-83, 87-88 Pàg 19. de l'Informe anual de Govern Corporatiu		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 20-27 de l'Informe anual de Govern Corporatiu		✔
GRI 405 - Diversitat i igualtat d'oportu-nitats 2016	**405-1**	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pàg 79 Veue taula "Indicador 405-1" a les Pàgs 129-130 Pàg 18 Informe anual de Govern Corporatiu		✔
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El salari de conveni és superior al salari mínim interprofessional. La ràtio de salari mínim d'homes i dones és 1.		✔
GRI 406 - No discriminació 2016	**406-1**	Casos de discriminació i accions correctives empreses: a. El nombre total de casos de discriminació durant el període objecte de l'informe. b. L'estatus dels casos i les accions empreses en el que concerneix al següent: i. cas avaluat per l'organització; ii. aplicació de plans de reparació en curs; iii. plans de reparació els resultats de la qual hagin estat implementats a través de processos de revisió i gestió interns rutinaris; iv. cas que ja no està subjecte a accions.	No ens consta cap cas de discriminació en l'exercici 2021, en conseqüència, no s'ha dut a terme cap acció correctiva per aquest motiu.		✔

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDITS

TIPUS DE PERMÍS	HOME	DONA	TOTAL GENERAL
Nombre de maternitats	0	40	40
Nombre de paternitats	21	0	21
Lactàncies	9	30	39
Flexibilització jornada períodes adaptació escolar	2	2	4
Excedència per guarda legal	2	23	25
Reduccions de jornada per guarda legal	6	19	25
Redistribució de jornada per guarda legal	0	16	16
Ampliació o reducció de jornada per guarda legal	1	9	10
Pròrroga excedencia per guarda legal	2	5	7
Permisos sense sou	1	4	5
TOTAL	**44**	**148**	**192**

INDICADOR 404-1: MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER ANY PER EMPLEAT

Àrea	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
ÀREA ADMINISTRATIVA	**2.928**	**619**	**21%**	**2.309**	**79%**
Presencial	83	24	29%	59	71%
Virtual	2.845	595	21%	2.250	79%
ÂREA 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%
ÀREA 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%
ÀREA MUTUALISTES	**4.566**	**2.264**	**50%**	**2.302**	**50%**
Presencial	0	0		0	
Virtual	4.566	2.264	50%	2.302	50%
TOTAL FORMACIÓ INTERNA	**65.862**	**22.707**	**34%**	**43.155**	**66%**

Formació externa	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
Presencial	3.369	550	16%	2.819	84%
Virtual	17.062	5.718	34%	11.344	66%
TOTAL FORMACIÓ EXTERNA	**20.431**	**6.268**	**31%**	**14.163**	**69%**

	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
TOTAL FORMACIÓ GENERAL	**86.293**	**28.975**	**34%**	**57.318**	**66%**

MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER EMPLEAT	
Homes	46
Dones	45

INDICADOR 405-1: DIVERSITAT EN ÒRGANS DE GOVERN I EMPLEATS

Empleats per categoria laboral i gènere	Home	Dona	Total
Administratiu	333	533	866
Sanitari	250	689	939
Prevenció	16	32	48
Directiu	36	21	57
TOTAL	**635**	**1.275**	**1.910**

Empleats per categoria professional i edat	< 26 anys	26 a 35 anys	36 a 45 anys	46 a 55 anys	> de 56 anys
Administratiu	4	66	203	401	192
Sanitari	8	153	301	277	200
Prevenció		2	10	24	12
Directiu			8	21	28
TOTAL FORMACIÓ	**12**	**221**	**522**	**723**	**432**

ALTRES INDICADORS DE DIVERSITAT

NOMBRE DE NACIONALITATS I PERSONES PER NACIONALITAT

Nacionalitats	Número
alemanya	3
argelina	1
argentina	5
armènia	1
boliviana	2
brasilera	3
xina	1
colombiana	1
costarricense	7
cubana	18
equatoriana	1
eslovaca	2
espanyola	1
americana	1.809
francesa	3
hondurenya	1
islandesa	1
italiana	11
mexicana	1
peruana	4
portuguesa	2
rumana	3
russa	2
suïssa	1
ucraniana	3
uruguaiana	1
veneçolana	22
Total general	**1.910**

INDICADOR 401: OCUPACIÓ

401-1: Noves contractacions d'empleats i rotació de personal

ROTACIÓ PER GÈNERE

Gènere	Altes	Baixes	Índex de rotació
Home	9,15	11,94	10,54%
Dona	9,98	6,23	8,11%
TOTAL	**9,70**	**8,17**	**8,94%**

ROTACIÓ PER EDAT

Grup d'edat	Altes	Baixes	Índex de rotació
< 26 anys	111,11	44,44	77,78%
26 a 35 anys	39,12	22,49	30,81%
36 a 45 anys	11,74	7,44	9,59%
46 a 55 anys	2,62	3,17	2,90%
> 56 anys	3,35	9,83	6,59%
TOTAL	**9,70**	**8,17**	**8,94%**

ROTACIÓ PER REGIÓ

Edat	Altes	Baixes	Índex de rotació
ANDALUSIA	11,27	8,45	9,86%
ARAGÓ	8,96	5,97	7,46%
ASTÚRIES	2,78	2,78	2,78%
BALEARS	11,59	8,70	10,14%
CANÀRIES	6,93	4,33	5,63%
CANTÀBRIA	23,08	15,38	19,23%
CASTELLA-LA MANXA	14,95	5,61	10,28%
CASTELLA I LLEÓ	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%
GALÍCIA	7,37	7,37	7,37%
LA RIOJA	14,81	12,35	13,58%
MADRID	9,50	5,80	7,65%
MÚRCIA	0,00	13,33	6,67%
NAVARRA	8,82	2,94	5,88%
VALÈNCIA	18,56	12,37	15,46%
TOTAL	**9,70**	**8,17**	**8,94%**

403 - SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

403-5 Formació dels treballadors sobre seguretat i salut en el treball

Modalitat	Cursos	Participants	Hores	Accions
Presencial	EXTINCIÓ D'INCENDIS	14	42	3
Presencial	INFORMACIÓ I FORMACIÓ PRESENCIAL PRL	504	504	12
Virtual	ATENCIÓ A L'USUARI	50	50	6
Virtual	GESTION DE CONFLICTES	28	140	2
Virtual	GESTION EMOCIONAL DEL CONFLICTE	142	710	8
Virtual	INCENDIS - NOVA EDICIÓ- EI OBLIG	2	4	1
Virtual	INCENDIS - NOVA EDICIÓ- JE OBLIG	33	66	1
Virtual	INCENDIS - NOVA EDICIÓ-EE+JE-OPCIONAL	307	614	1
Virtual	PREVENCIÓ ACCIDENTS EN DESPLAÇAMENTS	2135	4270	5
Virtual	PRIMERS AUXILIS	78	78	1
Virtual	RETORN AL CENTRE DE TREBALL COVID19	191	382	11
Virtual	RETORN CENTRE TREBALL COVID19-BALMES	98	98	1
Virtual	RETORN CENTRE TREBALL COVID19-TIBIDABO	203	203	1
Virtual	RISCOS D'OFICINA I ASSIMILATS	10	10	2
Virtual	RISCOS D'OFICINA I ASSIMILATS-NOVA EDICIÓ	55	55	9
Virtual	RISCOS PERSONAL SANITARI	21	21	2
Virtual	RISCOS PERSONAL SANITARI-NOVA EDICIÓ	98	98	10
	Total	**3.969**	**7.345**	**76**

INDICADOR 403-9

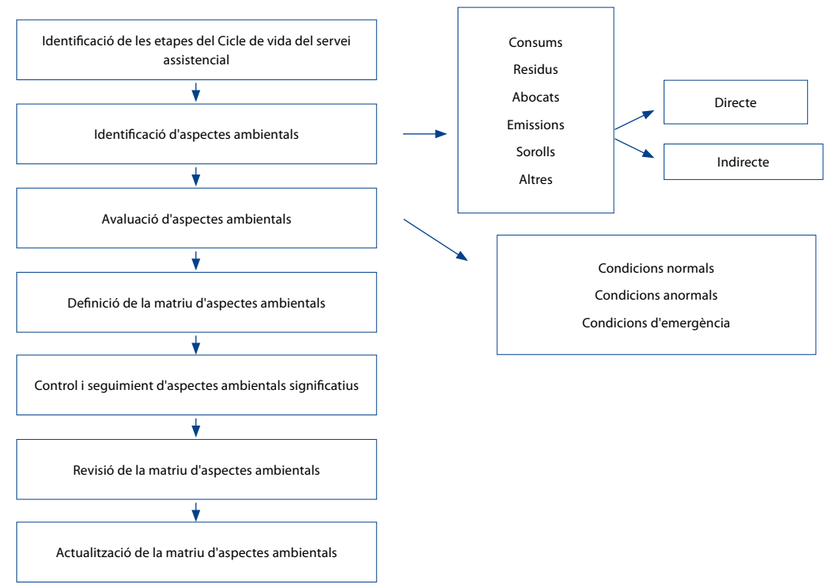
	Nombre	Taxa
Defuncions per accidents laborals	0	0
Lesions per accidents laborals amb grans conseqüències (sense incloure defuncions)	0	0
Accidents laborals (amb i sense baixa)	40 (no inclou in itínere)	12,6 (per cada 1.000.000 hores)
	76 (inclou in itínere)	23,8 (per cada 1.000.000 hores)
Accidents laborals amb baixa mèdica	2 (no inclou in itínere)	0,6 (per cada 1.000.000 hores)
	9 (inclou in itínere)	2,8 (per cada 1.000.000 hores)
Principals tipus d'accidents de treball	Ferides superficials i lesions, luxacions, esquinços i tensions	
Nombre d'hores treballades	3.189.562 h	

PRINCIPALS CAUSES DELS ACCIDENTS (PERILLS PRINCIPALS)

Tipus	Col·lectiu	Causes principals
Amb baixa	Administratiu	Atropellaments o cops amb vehicles (33%)
		Caiguda de persones al mateix nivell (33%)
		Cops/corts per objectes o eines (33%)
	Sanitari	Atropellaments o cops amb vehicles (33%)
		Caiguda de persones al mateix nivell (33%)
		Postures i moviments penosos o repetitius (17%)
		Projecció de sòlids, líquids o gasos (17%)
Sin baja	Administratiu	Atrapament per o entre objectes (10%)
		Caiguda de persones al mateix nivell (38%)
		Contactes elèctrics (5%)
		Cops contra objectes immòbils (10%)
		Cops/corts per objectes o eines (5%)
		Manipulació de càrregues inadequades (5%)
		Sobreesforços (10%)
		Atropellaments o cops amb vehicles (5%)
		Caiguda de persones a diferent nivell (5%)
		Projecció de sòlids, líquids o gasos (5%)
		Cap informació (5%)
	Sanitari	Accidents causats per éssers vius (4%)
		Caiguda de persones a diferent nivell (7%)
		Caiguda de persones al mateix nivell (22%)
		Exposició a contaminants biològics (15%)
		Cops/corts per objectes o eines (11%)
		Projecció de sòlids, liquidos o gasos (9%)
		Sobreesforços (13%)
		Atropellaments o cops amb vehicles (17%)
		Cops contra objectes immòbils (2%)

INDICADOR 306-1: GENERACIÓ DE RESIDUS I IMPACTES SIGNIFICATIUS RELACIONATS AMB ELS RESIDUS

METODOLOGIA PER IDENTIFICAR ASPECTES AMBIENTALS



INDICADOR 306-3: RESIDUS GENERATS (en tones)

PUNXES CURTES	180103	2,45
Material de cures	180104	32,03
Plàstics	200139	2,75
Altres fraccions	200199	89,05
Paper i cartró	200101	6,21
RAEE NP	200136	0,65
RAEE	200135	0,02
Residu voluminós	200307	8,91
Equips descartats	160214	0,98
Equips descartats perillosos	160213	0,41
Productes fitosanitaris inorgànics	61301	0
Bateries alcalines	160604	0,23

Informe de progrés del Pacte Mundial

El 27 de desembre de 2005, Mutua Universal es va adherir al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact), un compromís amb 10 principis que, juntament amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible, han estat el marc de referència de l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa.

El desembre de 2021 es va publicar l'Informe de Progrés del Pacte Mundial de les Nacions Unides i es va redactar una carta de renovació dels 10 principis del Pacte Mundial que va firmar el president de Mutua Universal.

PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES, INDICADORS GRI I ODS

	Pàgines de la memòria	Indicadors GRI	Equivalent ODS
Principi núm 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans proclamats en l'àmbit 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
Principi núm 2. Les empreses s'han d'assegurar de no ser còmplices en abusos dels drets humans	65-67, 87-88	419-1, 406-1	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
Principi núm 3. Les empreses han de respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	65-67, 87-88	102-41, 402-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principi núm 4. Les empreses han d'eliminar totes les formes de treball forçós o obligatori	64-71	202-1, 405-1	1, 3, 5, 8,9 ,1 0, 16, 17
Principi núm 5. Les empreses han d'abolir el treball infantil de forma efectiva	64-71	405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principi núm 6. Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte a l'ocupació	82-83, 87-88 i Informe anual de Govern Corporatiu	202-1, 401-2, 405-1, 405-2, 406-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principi núm 7. Les empreses han de donar suport als mètodes preventius respecte a problemes ambientals	76, 87-88	301-2, 306-2, 307-1	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principi núm 8. Les empreses han d'adoptar iniciatives per promoure una responsabilitat ambiental més gran	87-88, 94-95	302-4, 302-5	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principi núm 9. Les empreses han de fomentar el desenvolupament i la difusió de tecnologies inofensives per al medi ambient	28, 94-95		2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principi núm 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, extorsió i suborn inclosos	Informe anual de Govern Corporatiu	205-1, 205-2	3, 10, 16, 17

La nostra actuació el 2021

Informe de gestió

Després de l'impacte extraordinari de la pandèmia de coronavirus, el 2021, Mutua Universal ha registrat una recuperació generalitzada dels indicadors de gestió. Per una banda, les xifres d'afiliació recuperen la tendència de l'increment constant d'exercicis anteriors i les xifres de contingències professionals pràcticament se situen a un nivell prepandèmic. Per altra banda, el resultat a distribuir se situa en 24,48 milions d'euros.

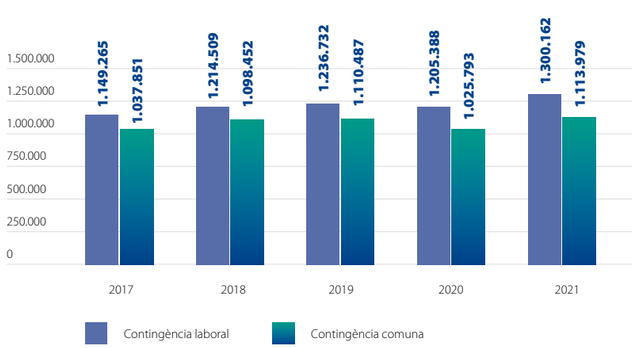
Afiliació a Mutua Universal

En el tancament del 2021, les persones treballadores protegides per compte d'altri assoleixen la xifra de 1.300.162, que suposa un increment del 7,86% respecte al 2020. A més, el 85,68% (un total de 1.113.979 treballadores i treballadors) també compta amb la cobertura de contingència comuna, que suposa un increment del 8,60% respecte a l'exercici anterior. El nombre d'empreses associades a contingències professionals se situa en 157.115, la qual cosa suposa un increment del 2,76% respecte a l'any anterior. El 84,11% d'aquestes empreses (un total de 132.157) també té cobertes les contingències comunes amb Mutua Universal. L'increment de les empreses associades en contingències comunes ha representat el 2,39% en comparació amb l'any anterior.

El 2021, les persones treballadores per compte propi adherides a l'Entitat per contingència comuna assoleixen la xifra de 280.554, que suposa un increment del 1,52% respecte a l'any anterior.

Les treballadores i els treballadors per compte propi protegits per contingència laboral assoleixen la xifra de 281.865, que suposa un increment del 1,53% respecte al 2020. El nombre de persones treballadores autònomes protegides per la cobertura per cessament d'activitat s'ha situat en 266.646, amb un increment del 4,32% respecte al 2020.

Persones treballadores protegides per compte d'altri

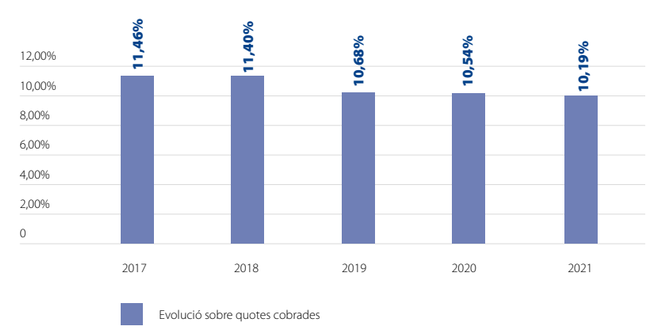


Contingències professionals

Les prestacions d'incapacitat temporal suposen el 10,19% sobre el total de quotes cobrades, fet que representa un decrement del 3,30% respecte a l'exercici anterior. Per col·lectius, un 10,24% correspon a persones treballadores per compte d'altri (decrement del 2,1% respecte al 2020) i un 9,42% a persones treballadores per compte propi (decrement del 23,5% respecte a l'any anterior).

El 2021, Mutua Universal ha satisfet 77,59 milions d'euros en concepte de prestacions econòmiques per incapacitats temporals, dels quals 4,25 milions corresponen a persones treballadores per compte propi i, la resta, a persones treballadores per compte d'altri. Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 1.925.514 dies, amb un subsidi mitjà diari de 41,38 euros per a la persona treballadora per compte d'altri i 27,79 euros per a la persona treballadora autònoma.

Prestacions d'accidents de treball i malalties professionals

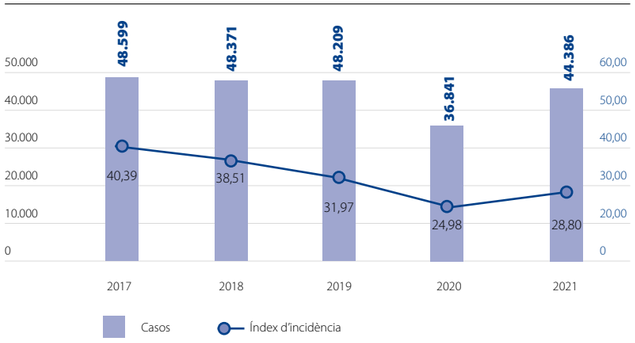


Accidentabilitat i índex d'incidència

L'índex d'incidència, que relaciona el nombre d'accidents de treball o malalties professionals amb la població protegida, augmenta un 15,29% respecte a l'exercici anterior, i se situa en 28,80 punts.

La distribució dels accidents de treball i les malalties professionals per activitat econòmica gairebé no presenta modificacions en relació a l'exercici 2020. El conjunt d'activitats administratives, indústria manufacturera, construcció i comerç aglutina el 62,89% del total de casos amb baixa. Aquests quatre sectors han augmentat el seu índex d'incidència respecte a l'any anterior, amb la construcció com el sector amb major índex d'incidència (55,72). D'altra banda, el 43,69% de les malalties professionals es va registrar en la indústria manufacturera.

Contingència professional amb baixa



Casos mortals i índexs de mortalitat

El 2021 es van produir 58 casos mortals, fet que suposa un decrement del 21,00% en el nombre de defuncions respecte a l'any anterior. L'índex de mortalitat se situa en un 0,04 sobre el total de població protegida per contingències professionals.

Les activitats econòmiques per compte d'altri que han acumulat un nombre més elevat d'accidents mortals van ser principalment el transport i l'emmagatzematge i la indústria manufacturera (9 casos en cada sector d'activitat), seguit de la construcció (8 casos), i les activitats administratives i els serveis auxiliars (7 casos).

Prestacions per invalidesa

En l'exercici 2021 s'han tramitat 2.189 prestacions per invalidesa per accident laboral en diferents graus, en compliment de les resolucions emeses per les diferents Direccions Provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. El 69,35% dels casos correspon a indemnitzacions i entregues úniques.

S' ha produït un increment en el nombre d'expedients de prestacions resolts; en especial dels casos que corresponen a prestacions d'incapacitat de caràcter periòdic (capitals renda), amb un increment del 16,90%, després del decrement del 2020 com a conseqüència de l'afectació de l'estat d'alarma sobre l'activitat de tots els sectors.

El 2021 s'han tramitat 230 prestacions per invalidesa per malaltia professional, en compliment de les resolucions emeses per les diferents Direccions Provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

PERFIL DE L'ACCIDENT MORTAL (RÈGIM GENERAL)

56,14%
persones treballadores de 41 a 55 anys

50,88%
més de 36 mesos d'antiguitat

61,40%
amb contracte indefinit o fix discontinu

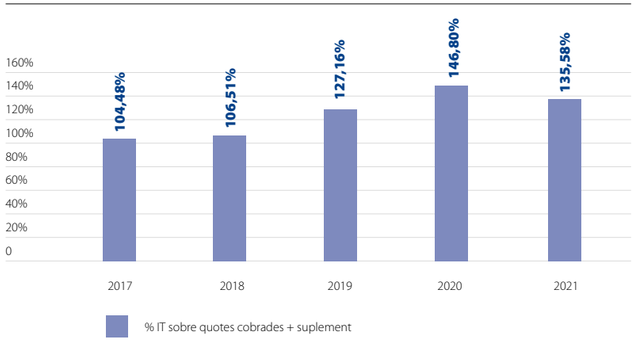
47,37%
en empresa de menys de 25 persones treballadores

Contingències comunes

El 2021, les prestacions d'incapacitat temporal han disminuït el seu percentatge sobre el total de quotes cobrades fins al 135,58%, amb un decrement de 7,64 punts percentuals respecte al 2020. D'altra banda, la despesa en prestacions ha incrementat un 2,15% respecte a l'exercici anterior. Per al col·lectiu de persones treballadores per compte d'altri, el percentatge sobre quotes de les prestacions d'incapacitat temporal ha estat del 130,94%, amb una disminució d'un 7,54% respecte al 2020. La despesa de les treballadores i treballadors per compte propi s'ha mantingut estable respecte al 2020, i ha arribat al 167,64%.

El 2021, Mutua Universal ha satisfet 595,58 milions d'euros en concepte de prestacions econòmiques per incapacitats temporals, 93,10 milions dels quals corresponen a treballadores i treballadors per compte propi (un 15,6% del total) i, la resta, a persones treballadores per compte d'altri. Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 15.582.291 dies, amb un subsidi mitjà diari de 40,66 euros per a la persona treballadora per compte d'altri i de 28,87 euros per a la persona treballadora autònoma.

Incapacitat temporal per contingències comunes



Altres prestacions

Subsidi per risc durant l'embaràs i la lactància (SREL)

El 2021, Mutua Universal ha abonat, aproximadament, 16,2 milions d'euros a les treballadores del col·lectiu protegit i adherit en prestacions per situacions de risc durant l'embaràs o la lactància. Aquesta quantitat suposa un percentatge sobre quotes per contingències professionals del 2,25%. En total, s'ha reconegut la prestació a 4.403 treballadores (3.874 per compte d'altri i 529 per compte propi), i d'aquestes, quasi la totalitat correspon a situacions de risc durant l'embaràs (4.381 per risc a l'embaràs i 22 per risc a la lactància).

Cura de menors (CUME)

El 2021, Mutua Universal ha reconegut un total de 408 casos de professionals amb dret a prestació per cura de menors afectats de càncer o d'una altra malaltia greu. El 32% dels casos reconeguts per a aquesta prestació responen a processos d'origen oncològic i neurològic.

Cessament de l'activitat de treballadors autònoms

Malgrat els esforços fets a través dels diferents Reials Decrets-llei per mantenir la població protegida en el Règim Especial de Treballadors Autònoms amb la concessió de prestacions extraordinàries, s'ha mantingut el creixement de sol·licituds rebudes per cessament ordinari d'activitat respecte a exercicis anteriors (16,96%), com a conseqüència de l'impacte de la Covid-19 en l'activitat empresarial i la cobertura obligatòria per aquesta prestació vigent des del mes de gener del 2019.

A diferència del 2020, el nombre de prestacions reconegudes ha tornat a xifres prepandèmiques, i s'ha situat en el 41,45% de les sol·licituds rebudes.

Reconeixement de prestació

4.403
treballadores per risc durant l'embaràs i la lactància

408
Persones treballadores per cura de menors

686
casos per cessament d'activitat de persones treballadores autònomes

Informació economicofinancera

Recaptació

En l'exercici 2021, la recaptació total de quotes cobrades ha estat d'1.192.357.486 euros, la qual cosa suposa un increment del 13,38% respecte al 2020. El 63,88% d'aquesta xifra (un total de 761.655.330 euros) correspon a contingències laborals; el 33,65% (401.241.321 euros) correspon a contingències comunes (sense incloure-hi el finançament addicional) i el 2,47% restant (29.460.836 euros) correspon a la cobertura del cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

Al creixement de la recaptació del 2021 hi ha contribuït la recuperació econòmica i també, en part, la publicació de l'Ordre PCM/1353/2021, per la qual es desenvolupen les normes legals de cotització a la Seguretat Social, desocupació, protecció per cessament d'activitat, Fons de Garantia Salarial i formació professional per a l'exercici 2021. Amb efecte d'1 de setembre del 2021, aquesta ordre ha modificat, entre altres aspectes, el coeficient de la fracció de quota de contingència comuna, tant per a compte d'altri, que ha passat del 0,051 al 0,060, com per a compte propi, que ha passat del 0,055 al 0,060. Així mateix, s'ha modificat el tipus de cotització d'accident de treball i de cessament d'activitat dels treballadors autònoms, i s'ha passat respectivament de l'1,1% a l'1,30% i del 0,80% al 0,90%.

MAGNITUDS COMPARATIVES DE RECAPTACIÓ

	2020	2021	Var. %	% quotes*
Contingències professionals:				
Per compte d'altri	648.991.663	716.563.902	10,41%	60,10%
Per compte propi	30.021.570	45.091.428	50,20%	3,78%
Total per contingències professionals	**679.013.233**	**761.655.330**	**12,17%**	**63,88%**
Contingències comunes:				
Per compte d'altri	310.797.759	345.705.886	11,23%	28,99%
Per compte propi	43.598.398	55.535.435	27,38%	4,66%
Total per contingències comunes	**354.396.157**	**401.241.321**	**13,22%**	**33,65%**
Cessament activitat RETA	**18.242.488**	**29.460.836**	**61,50%**	**2,47%**
TOTAL QUOTES COBRADES	**1.051.651.877**	**1.192.357.486**	**13,38%**	**100%**
Efecte quotes en via executiva i aplaçades	20.344.723	10.749.005		
Exoneracions	79.457.956	26.890.908		
Suplement financer	42.817.159	38.048.452		
Efecte meritació (gener)	-1.226.861	14.733.732		
Efecte nova ordre de cotització		10.418.815		
TOTAL DE QUOTES REPORTADES	**1.193.044.855**	**1.293.198.399**	**8,39%**	

* Participació sobre quotes cobrades

Gestió del patrimoni de la Seguretat Social

El 2021 s'ha obtingut un resultat per distribuir de 24,48 milions d'euros.

Les principals variables que hi han donat lloc són les següents: els ingressos per cotitzacions van experimentar un increment del 8,39% respecte als registrats en l'exercici precedent, gràcies a la recuperació de l'activitat econòmica després de l'aturada que va suposar la pandèmia, i a la publicació de l'Ordre PCM/1353/2021, del 2 de desembre del 2021, per la qual es desenvolupen les normes legals de cotització a la Seguretat Social per a l'exercici 2021, i en la qual, amb efecte 1 de setembre, s'estableixen nous coeficients relatius a la determinació de la fracció de quota per percebre per les mútues per al finançament de les funcions i les activitats atribuïdes per a la gestió de la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes. D'aquests ingressos per cotitzacions, 790,66 milions corresponen a la gestió de contingències professionals; 471,13 milions, a la gestió de la incapacitat temporal per contingències comunes; i 31,41 milions, a la gestió del cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

L'aportació extraordinària rebuda per les mútues recollida al capítol de transferències i subvencions corrents per tal de fer front financerament a les prestacions extraordinàries reconegudes amb l'objectiu de pal·liar els efectes de les crisis, s'ha reduït respecte a la rebuda el 2020 en haver disminuït també els efectes econòmics de pandèmia, la qual cosa ha suposat un decrement del 13,68% dels ingressos de gestió ordinària respecte a l'exercici 2020, fins a assolir els 1.792 milions d'euros. Malgrat això, aquests ingressos de gestió ordinària encara se situen un 43,94% per sobre dels obtinguts en l'exercici 2019 abans de l'inici de la pandèmia, mentre que les transferències i subvencions per causa directa de la crisi sanitària per un import de 421,71 milions d'euros equivalen a:

- 248,10 milions per prestacions econòmiques creades per mitigar els efectes socioeconòmics de la pandèmia en el col·lectiu de persones treballadores autònomes.
- 60,75 milions per exoneracions de cotitzacions de persones treballadores per compte d'altri i exempcions de cotització a les persones treballadores autònomes.
- 112,86 milions per despeses per prestacions econòmiques en concepte d'incapacitat temporal per COVID-19.

	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Total
Reserves d'estabilització	194.981.842,68	-175.496.224,33	4.993.323,15	24.478.941,50
Reserva complementària				0,00
Reserva d'assistència social				0,00
Reintegraments a la TGSS				0,00
Resultat per distribuir	**194.981.842,68**	**-175.496.224,33**	**4.993.323,15**	**24.478.941,50**

Reserves	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Reserva compl.	Reserva assist. social	Total
Saldos el 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
Dotació de l'exercici	194.981.842,68	177.595.136,15	4.993.323,15			377.570.301,98
Aplicació de l'exercici	-177.595.136,15	-175.496.224,33	0,00	0,00	-103.987.98	-353.195.348,46
Saldos el 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**

D'altra banda, la despesa en prestacions socials i de les transferències i subvencions concedides ha experimentat una disminució de 306,19 milions d'euros (decrement del 16,79%):

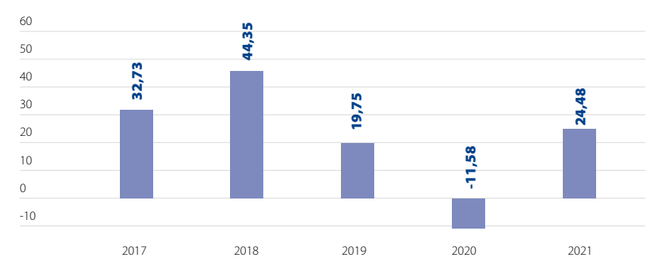
- Aquest descens es deu principalment a la disminució, el 2021, de les prestacions extraordinàries abonades en aquest exercici, en concepte d'incapacitat temporal per COVID-19 i de prestacions extraordinàries per cessament d'activitat de treballadors autònoms que han estat compensades per la Tresoreria General de la Seguretat Social mitjançant ingressos per transferències per ser causa directa de la pandèmia de COVID-19.
- A pesar d'aquesta reducció de les prestacions socials, en les prestacions ordinàries, 24,38 milions d'euros són conseqüència directa de l'increment, de la durada mitjana de les baixes mèdiques per contingència comuna que s'ha allargat com a conseqüència de l'acumulació de processos, tant en les Inspeccions Mèdiques com a l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), aspecte que no està compensat per la Tresoreria General de la Seguretat Social.

Les despeses de funcionament han representat un 13,12% del total de les despeses de gestió ordinària (després de descomptar les despeses derivades de la pandèmia descrites en els paràgrafs anteriors), en comparació amb el 13,42% de l'exercici anterior.

El resultat per operacions financeres s'ha situat en 0,24 milions d'euros, que respecte als 5,61 milions obtinguts durant l'exercici 2020, ha suposat una disminució de 5,37 milions d'euros. Aquesta variació és conseqüència de la venda d'actius financers (bons i obligacions) duta a terme durant l'exercici 2020, a causa de la necessitat de liquiditat per satisfer l'abonament de les noves prestacions extraordinàries de la pandèmia que posteriorment van ser compensades per la Tresoreria General de la Seguretat Social. Aquests ingressos financers de 0,24 milions d'euros són conseqüència de la competitiva taxa interna mitjana de rendibilitat de la cartera d'inversions financeres, en les quals s'han d'invertir els excedents de tresoreria, ja que la rendibilitat de les posicions financeres s'ha situat en el 3,93%, en comparació amb el 4,38% del 2020.

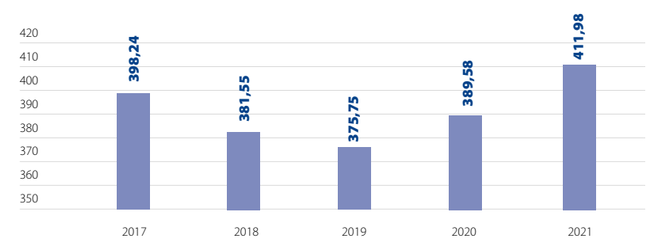
Resultat per distribuir

milions d'euros



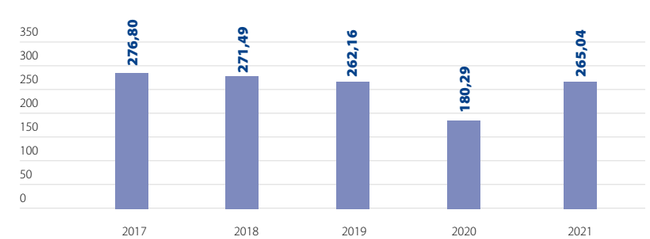
Patrimoni net

milions d'euros



Comptes financers

milions d'euros



CONCILIACIÓ DEL RESULTAT DEL BALANÇ DE SITUACIÓ VS. EL RESULTAT DE L'EXERCICI PER DISTRIBUIR

Resultats de les diferents activitats	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Total
Resultat net de l'exercici (estalvi/desestalvi)	171.316.007,45	-189.846.876,16	-1.184.708,15	-19.715.576,86
Augment/disminució per variació de resultats d'exercicis anteriors	19.200.512,66	14.972.631,53	1.022.678,13	35.195.822,32
Augment/disminució per variació de resultats nets generats per quotes	4.465.322,57	-621.979,70	5.155.353,17	8.998.696,04
Resultat de l'exercici per distribuir	**194.981.842,68**	**-175.496.224,33**	**4.993.323,15**	**24.478.941,50**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

ACTIU (euros)	2021
A) Actiu no corrent	**128.621.428,27**
I. Immobilitzat intangible	**5.672.573,31**
Aplicacions informàtiques	576.706,28
Inversions sobre actius utilitzats en règim d'arrendament o cedits	5.058.324,74
Altre immobilitzat intangible	37.542,29
II. Immobilitzat material	**119.373.228,54**
Terrenys	31.526.275,65
Construccions	70.916.774,96
Altre immobilitzat material	13.762.537,94
Immobilitzat en curs i bestretes	3.167.639,99
IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	**2.388.457,00**
Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic	2.388.457,00
V. Inversions financeres a llarg termini	**198.142,75**
Crèdit i valors representatius de deute	123.971,81
Altres inversions financeres	74.170,94
VI. Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	**989.026,67**
B) Actiu corrent	**570.104.136,53**
I. Actius en estat de venda	**1.564.518,27**
II. Existències	**930.684,14**
Productes farmacèutics	123.320,79
Material sanitari de consum	807.363,35
III. Deutors i altres comptes a cobrar	**419.613.267,92**
Deutors per operacions de gestió	8.844.546,56
Altres comptes a cobrar	410.649.785,84
Administracions públiques	118.935,52
V. Inversions financeres a curt termini	**5.704.640,62**
Crèdit i valors representatius de deute	5.524.671,83
Altres inversions financeres	179.968,79
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalent	**142.291.025,58**
Tresoreria	142.291.025,58
TOTAL ACTIU	**698.725.564,80**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

PATRIMONI NET I PASSIU (euros)	2021
A) Patrimoni net	**411.982.206,23**
II. Patrimoni generat	**411.944.663,94**
Reserves	313.058.057,84
Resultat net generat per quotes	118.602.182,96
Resultats de l'exercici	-19.715.576,86
IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	**37.542,29**
B) Passiu no corrent	**9.552,27**
II. Deutes a curt termini	**9.552,27**
Altres deutes	9.552,27
C) Passiu corrent	**286.733.806,30**
I. Provisions a curt termini	**67.159.152,73**
II. Deutes a curt termini	**1.218.814,51**
Altres deutes	1.218.814,51
IV. Creditors i altres comptes a cobrar	**218.355.839,06**
Creditors per operacions de gestió	15.234.426,99
Altres comptes a cobrar	200.006.742,53
Administracions públiques	3.114.669,54
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	**698.725.564,80**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

Ingressos de gestió ordinària	2021
1. Cotitzacions socials	**1.293.198.398,80**
Règim general	411.057.565,12
Règim especial de treballadors autònoms	58.927.616,92
Règim especial del mar	1.144.590,78
Accidents de treball i malalties professionals	822.068.625,98
2. Transferències i subvencions rebudes	**421.813.901,94**
Transferències	421.813.326,58
Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer	575,36
3. Prestacions de serveis	**1.078.235,75**
5. Altres ingressos de gestió ordinària	**74.732.426,75**
Arrendaments	7.273,56
Altres ingressos	161.985,21
Reversió de la deterioració de crèdits	21.977.506,96
Provisió per a contingències aplicada	52.585.661,02
6. Excés de provisions	**1.343.630,61**
TOTAL D'INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**1.792.166.593,85**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL -COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

Despeses de gestió ordinària	2021
7. Prestacions socials	**-1.163.732.291,45**
Incapacitat temporal	-794.431.521,16
Derivades de la maternitat i la paternitat	-32.512.061,05
Indemnitzacions i entregues úniques	-16.697.345,55
Prestacions socials	-103.987,98
Pròtesis i vehicles per a invàlids i entregues úniques	-1.250.857,47
Farmàcia	-2.782.302,20
Altres prestacions	-315.954.216,04
8. Despeses de personal	**-99.376.950,17**
Sous, salaris i assimilats	-72.625.671,92
Càrregues socials	-26.751.278,25
9. Transferències i subvencions concedides	**-353.321.372,81**
Transferències	-218.165.898,63
Subvencions	-135.155.474,18
10. Aprovisionaments	**-47.492.690,19**
Compres i consums	-47.492.690,19
11. Altres despeses de gestió ordinària	**-147.766.319,80**
Subministraments i serveis exteriors	-21.538.592,22
Tributs	-367.961,87
Altres	-4.566,02
Deteriorament de valor de crèdits	-17.950.276,84
Variació de deteriorament de crèdits	-52.453.931,15
Variació de la provisió per a contingències	-55.450.991,70
12. Amortització de l'immobilitzat	**-4.130.037,07**
TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**-1.815.819.661,49**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL
-COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

Resultats	2021
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	**-23.653.067,64**
13. Resultats d'alienació i deteriorament d'immobilitzat no financer	**-124.262,45**
14. Altres partides no ordinàries	**3.825.204,59**
Ingressos	4.065.825,95
Despeses	-240.621,36
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	**-19.952.125,50**
15. Ingressos financers	**236.548,64**
16. Despeses financeres	**0,00**
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	**0,00**
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	**236.548,64**
RESULTAT NET DE TOT L'EXERCICI	**-19.715.576,86**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL
- ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

		I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2019**	**0,00**	**389.546.841,53**	**0,00**	**38.117,65**	**389.584.959,18**
B.	**AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS**	**0,00**	**35.195.822,32**	**0,00**	**0,00**	**35.195.822,32**
C.	**PATRIMONI NET INICIAL DE L'EXERCICI 2020**	**0,00**	**424.742.663,85**	**0,00**	**38.117,65**	**424.780.781,50**
D.	**VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI 2020**	**0,00**	**-12.797.999,91**	**0,00**	**-575,36**	**-12.798.575,27**
1	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	-19.715.576,86	0,00	-575,36	-19.716.152,22
2	Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00		0,00	0,00	0,00
3	Altres variacions del patrimoni net	0,00	6.917.576,95	0,00	0,00	6.917.576,95
E.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2020**	**0,00**	**411.944.663,94**	**0,00**	**37.542,29**	**411.982.206,23**

GESTIÓ DEL PATRIMONIO DE LA SEGURETAT SOCIAL

- ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

	2021
I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ	**76.174.139,70**
A) COBRAMENTS	**1.125.569.743,19**
Transferencies i subvencions rebudes	674.632.424,64
Prestacions de serveis	1.023.943,13
Interessos i dividends cobrats	285.013,76
Altres cobraments	449.628.361,66
B) PAGAMENTS	**1.049.395.603,49**
Prestacions socials	761.840.399,35
Despeses de personal	98.916.052,73
Transferències i subvencions concedides	120.660.232,95
Aprovisionaments	44.360.508,37
Altres despeses de gestió	23.618.410,09
Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
Interessos pagats	0,00
Altres pagaments	0,00

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL

- ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

	2021
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	**-5.972.024,23**
C) COBRAMENTS	**850.030,25**
Venda d'actius financers	0,00
Altres cobraments de les activitats d'inversió	850.030,25
D) PAGAMENTS	**6.822.054,48**
Compra d'inversions reals	5.858.611,93
Compra d'actius financers	0,005
Altres pagaments de les activitats d'inversió	963.442,55
FLUXOS NETS D'EFECTIU PER ACTIVITATS D'INVERSIÓ	**-5.972.024,23**
III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	**0,00**
IV. FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ	**0,00**
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	**0,00**
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS	**70.202.115,47**
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici	72.088.910,11
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici	142.291.025,58

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ

ACTIU	2021
A) ACTIU NO CORRENT	**7.072.291,97**
I. Immobilitzat intangible	0,00
II. Immobilitzat material	113.572,00
Altre immobilitzat material	113.572,00
III. Inversions immobiliàries	6.951.784,05
Terrenys	2.922.405,67
Construccions	4.029.378,38
IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	0,00
Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils	0,00
V. Inversions financeres a llarg termini	6.935,92
Inversions financeres en patrimoni	5.935,92
Altres inversions financeres	1.000,00
VI. Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	0,00
B) ACTIU CORRENT	**2.509.895,65**
I. Actius en estat de venda	804.208,08
II. Existències	0,00
III. Deutors i altres comptes a cobrar	614.492,34
Altres comptes a cobrar	600,00
Administracions públiques	613.892,34
V. Inversions financeres a curt termini	0,00
Crèdits i valors representatius de deute	0,00
VI. Ajustaments per periodificació	66.031,11
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.025.164,12
Tresoreria	1.025.164,12
TOTAL ACTIU	**9.582.187,62**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ

PATRIMONI NET I PASSIU	2021
A) PATRIMONI NET	**-15.943.021,10**
I. Patrimoni aportat	0,00
II. Patrimoni generat	-15.943.021,10
Reserves	27.569.381,40
Resultats d'exercicis anteriorss	-44.334.537,39
Resultats d'exercici	822.134,89
III. Ajustos per canvis de valor	0,00
IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	0,00
B) PASSIU NO CORRENT	**25.438.407,13**
I. Provisions a llarg termini	25.438.202,78
II. Deutes a llarg termini	204,35
Deutes amb entitats de crèdit	0,00
Altres deutes	204,35
Creditors per arrendament financer a llarg termini	0,00
PASSIU CORRENT	**86.801,59**
I. Provisions a curt termini	0,00
II. Deutes a curt termini	24.966,25
Fiances rebudes	11.500,00
Creditors per arrendament financer a llarg termini	13.466,25
IV. Creditors i altres comptes a pagar	61.835,34
Altres comptes a pagar	54.713,43
Administracions públiques	7.121,91
V. Ajustos per periodificació	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	**9.582.187,62**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
- COMPTE DE RESULTATS ECONOMICO PATRIMONIALS

INGRESSOS I DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	2021
1. Cotitzacions socials	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	0,00
3. Prestacions de serveis	0,00
4. Treballs realitzats per l'entitat per al seu immobilitzat	0,00
5. Altres ingressos de gestió ordinària	881.312,82
Arrendaments	881.312,82
6. Excessos de provisions	0,00
A) TOTAL D'INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**881.312,82**
7. Prestacions socials	0,00
8. Despeses de personal	0,00
9. Transferències i subvencions concedides	0,00
10. Aprovisionaments	0,00
11. Altres despeses de gestió ordinària	-382.821,70
Subministraments i serveis exteriors	-208.342,24
Tributs	-174.479,46
Deterioració de valor de crèdits per operacions de gestió	0,00
12. Amortització de l'immobilitzat	-83.335,11
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**-466.156,81**
I.- RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	**415.156,01**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
- COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

RESULTAT	2021
13. Deteriorament de valor i resultats per alienació d'immovilitzat no financer i actius en estat de venda	1.153.415,89
Deteriorament de valor	0,00
Baixes i alienacions	1.153.415,89
14. Altres partides no ordinàries	-688.197,75
a) Ingressos	3.449,71
b) Despeses	-691.647,46
II.- RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	**880.374,15**
15. Ingressos financers	9.682,31
De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	9.682,31
16. Despeses financeres	-14.772,0
17. Despeses financeres imputades a l'actiu	0,00
18. Variació del valor raonable en actius financers	0,00
Imputació al resultat de l'exercici per actius financers disponibles per a la venda	0,00
19. Diferències de canvi	0,00
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	-9.785,43
III.-RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	**-14.875,15**
21. Impostos sobre beneficis	-43.364,11
IV.- RESULTAT NET DE L'EXERCICI	**822.134,89**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU

- ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

		I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustaments per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2020**	**0,00**	**-16.816.733,50**	**0,00**	**0,00**	**-16.816.733,50**
B.	**AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS**		**51.577,51**	**0,00**	**0,00**	**51.577,51**
C.	**PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2021**	**0,00**	**-16.765.155,99**	**0,00**	**0,00**	**-16.765.155,99**
D.	**VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI 2020**	**0,00**	**822.134,89**	**0,00**	**0,00**	**822.134,89**
1	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici		822.134,89	0,00	0,00	822.134,89
2	Operacions amb l'entitat o entitats propietàries		0,00	0,00	0,00	0,00
3	Altres variacions del patrimoni net		0,00	0,00	0,00	0,00
E.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2021**	**0,00**	**-15.943.021,10**	**0,00**	**0,00**	**-15.943.021,10**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU

- ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ	2021
A) COBRAMENTS	**1.072.781,44**
1. Cotitzacions socials	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	0,00
3. Prestacions de serveis	0,00
4. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
5. Interessos i dividends cobratss	13,49
6. Altres cobraments	1.072.781,44
B) PAGAMENTS	**2.674.843,96**
7. Prestacions socials	0,00
8. Despeses de personal	0,00
9. Transferències i subvencions concedides	0,00
10. Aprovisionaments	0,00
11. Altres despeses de gestió	593.843,24
12. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
13. Interessos pagats	128,07
14. Altres pagaments	2.080.872,65
FLUXOS NETS D'EFECTIU PER ACTIVITATS DE GESTIÓ	**-1.602.062,52**
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	
C) COBRAMENTS	**590.200,0**
1. Venda d'inversions reals	590.200,00
2. Venda d'actius financers	0,00
3. Altres cobraments de les activitats d'inversió	0,00
D) PAGAMENTS	**0,00**
4. Compra d'inversions reals	0,00
5. Compra d'actius financers	0,00
6. Altres pagaments de les activitats d'inversió	0,00
FLUXOS NETS D'EFECTIU PER ACTIVITATS D'INVERSIÓ	**590.200,00**

	2021
III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	
E) INCREMENTS EN EL PATRIMONI	**0,00**
1. Aportacions de l'entitat o entitats propietàries	0,00
F) PAGAMENTS A L'ENTITAT O ENTITATS PROPIETÀRIES	**0,00**
2. Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o entitats propietàries	0,00
G) COBRAMENTS PER EMISSIÓ DE PASSIUS FINANCERS	**0,00**
3. Préstecs rebuts	0,00
4. Altres deutes	0,00
H) PAGAMENTS PER REEMBORSAMENT DE PASSIUS FINANCERS	**35.926,72**
5. Préstecs rebuts	35.926,72
6. Otras deudas	0,00
FLUXOS NETS D'EFECTIU PER ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	**-35.926,72**
IV. FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ	**0,00**
I) Cobraments pendents d'aplicació	**0,00**
J) Pagaments pendents d'aplicació	**0,00**
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN (+I-J)	**0,00**
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	**0,00**
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS (I+II+III+IV+V)	**-1.047.789,24**
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici	2.072.953,36
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici	1.025.164,12

Mutua Universal