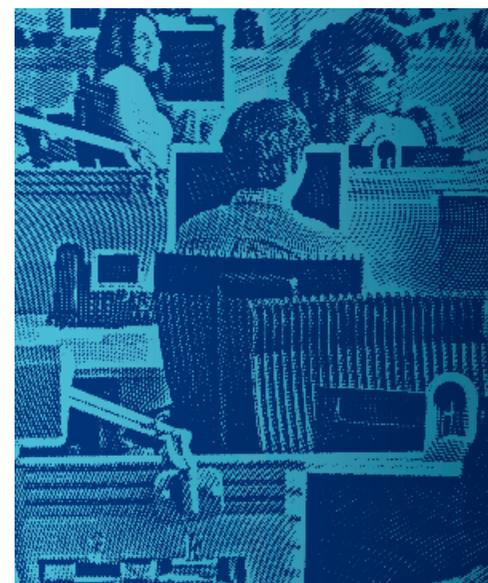


# 2016 Memoria Anual

 Mutua Universal



2016  
Memoria  
Anual

 **Mutua Universal**

# Índice



Carta del Presidente	4
Carta del Director Gerente	8

<b>01.</b> Mutua Universal en 2016	12
------------------------------------	----

<b>02.</b> Salud	18
2.1. Salud de los trabajadores: atención sanitaria	20
2.2. Salud de la empresa: prevención y competitividad	28

<b>03.</b> Gestión y sostenibilidad	42
3.1. Organización	44
3.2. Compromiso social	58
3.3. Información económico-financiera	68

24 horas de atención a trabajadores y empresas	80
--	----

Anexos	82
--------	----

## Carta del Presidente



Juan Echevarría Puig

Presidente de Mutua Universal

Todo sistema, en este caso el mutualismo y más en concreto nuestra Mutua, se desenvuelve siempre dentro de un marco y en unas circunstancias determinadas. El marco y las circunstancias de este 2016 han sido excepcionales por la profusión de acontecimientos políticos en España y en el mundo, la evolución de la economía partiendo de una de las mayores crisis históricas y el recrudecimiento de un terrorismo sin fronteras que tiene a su vez en cada nación, raíces profundas e imprecisas. Un terrorismo internacional, con ejecutores nacionales y potencialmente incalculables en número y difícilmente identificables.

España ha vivido políticamente durante 40 años sin grandes convulsiones. La Ley de la Reforma Política del 18 de noviembre de 1976 aprobada masivamente en Referéndum el 15 de diciembre de 1976 (con 94% votos a favor) dio paso a unas primeras elecciones generales y a una Constitución aprobada también masivamente el 6 de diciembre de 1978.

Y con estos mimbres, algunos retorcidos y ambiguos del Texto Constitucional y que ahora se manifiestan en la crisis secesionista, los dos grandes partidos nacionales, el conservador y el socialista, a falta de un gran pacto constitucional, han gobernado alternativamente con el apoyo repetido en especial de los denominados partidos nacionalistas. Estos apoyos recabados por necesidad o conveniencia parlamentaria, han tenido un alcance trascendente al ser recompensados, a través de las respectivas autonomías y amparados en los Arts. 148, 149 y 150.2 de la Constitución. El resultado, muchas veces por darles unos y admitirles otros, un alcance mayor del puramente constitucional, ha supuesto una progresiva pérdida de la soberanía del Estado, como representación jurídica de todo el pueblo español, de la conciencia de nación y de la verdadera igualdad entre los españoles.

En el ámbito político nacional, han sido necesarias dos elecciones generales, diciembre 2015 y junio 2016, y el transcurso de 315 días de gobierno en funciones, para la formación el 29 de octubre 2016 de un gobierno minoritario del Partido Popular, con apoyos directos y abstenciones. Antes, declinación de investidura, fracaso del PSOE al intentar lograrla y otras dos antes de conseguirla por parte del Presidente Rajoy.

Paralelamente, en los ámbitos de las Comunidades Autónomas el 9 de enero veto y cese del Presidente de Gobierno de la Generalitat de Cataluña y el 25 de septiembre, elecciones en Galicia con victoria por mayoría absoluta del Partido Popular y en el País Vasco con victoria del Partido Nacionalista Vasco.

Mientras tanto, como hecho a señalar, el 1 de agosto, la suspensión por unanimidad del Tribunal Constitucional de la resolución del Parlament de Cataluña de la ruta hacia la independencia.

En el ámbito internacional, el 23 de junio el Reino Unido aprueba el Brexit, por el que se dispone al abandono de la Unión Europea, con dimisión del Premier y el 13 de julio Theresa May le sustituye.

En los EEUU el candidato republicano Donald Trump es elegido Presidente el 8 de noviembre, con un programa económico proteccionista, con reducción de impuestos, inversiones masivas y un cierto distanciamiento de Europa en sus acuerdos de defensa.

Y a todos estos acontecimientos, como si fuera por libre, la economía se sobrepone, aunque esa evidencia se cuestiona y aun se niega por sectarismo ideológico, ignorando que las economías, la española, tiene cimentado su evolución favorable no en la casualidad, sino en el cumplimiento de las condiciones necesarias al efecto, como son:

- Crecimiento substancial de PIB a precios constantes y en más de un año.
- Crecimiento armónico en la demanda.
- Sin deflación ni alta inflación.
- Mantenimiento del equilibrio en la balanza de pagos.
- Creación de puestos de trabajo.

A estas condiciones responde así la economía española:

Crecimiento del PIB:

- 3,2%, 2015 y 2016
- 2,8%, previsión 2017

El crecimiento armónico se produce, y aunque el propio del turismo se agiganta hasta el 11% del PIB, las exportaciones de bienes y servicios suponen el 33%.

La estabilidad de precios se mantiene en un periodo de tiempo inusualmente prolongado, la balanza de pagos por cuenta corriente acusa superávit durante los 3 últimos años y el ritmo de generación de empleo alcanzó en 2016 el 2,9%, con 18,4 millones de afiliados a la Seguridad Social y una tasa de paro del 18,6%, elevado, pero el inferior en los últimos siete años (27,2% en 2013).

El paro, aún lacerante, y el empleo de insuficiente condición, siguen siendo dos enormes problemas de nuestra sociedad, con tendencia a convertirse parcialmente en estructurales, dado el avance vertiginoso de las innovaciones tecnológicas.

La crisis ha sido mitigada por la eclosión de la figura laboral del autónomo. De quien, empresario de sí mismo, merece ser reconocido, institucionalizado y protegido.

La figura del autónomo no es residual, ni pasajera y por su propia naturaleza suele ser ejemplar. Aporta en el terreno económico, suaviza las tensiones sociales propias del desempleo, usa responsablemente de sus derechos laborales y evita infinidad de sentimientos de fracaso personal.

La recientísima legislación, junio 2017, reconoce sus derechos, facilita su nacimiento y permanencia y mejora su jubilación, como reconocimiento a su naturaleza y a la necesidad de su existencia.

El medio de todas estas circunstancias, el conjunto de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, pueden aportar los siguientes datos:

- Ingresos totales: 10.871 M€
- Prestaciones sociales: 6.508 M€ (61% sobre cuotas)
- % Gastos de administración: 5,0%
- Resultados: 579 M€

La cuota de asociación de empresas a las mutuas sobre mercado es del 98,42% y la de trabajadores protegidos del 96,25%, hasta 13.365.627. Ninguna institución puede presentar tal grado de aceptación económico y social ni ejemplo de colaboración público-privado.

Nuestra Mutua con una estructura de 1.803 empleados y 137 centros de trabajo cuenta con el siguiente colectivo asociado:

- Empresas por Contingencias Profesionales: 160.220
- Trabajadores protegidos y adheridos por Contingencias Profesionales: 1.158.384
- Empresas por Contingencias Comunes: 136.224
- Trabajadores protegidos y adheridos por Contingencias Comunes: 1.220.101
- Total Trabajadores protegidos y adheridos (autónomos): 1.346.469

Y sus datos económicos substanciales son:

- Ingresos Totales: 931.210 miles de euros
- Recaudación por cuotas: 916.547 miles de euros
- Prestaciones sociales: 462.937 miles de euros
- Patrimonio Neto: 411.661 miles de euros
- Cuentas Financieras: 303.670 miles de euros
- Resultado ejercicio: 52.907 miles de euros
- Aportación a la Seguridad Social: 56.663 miles de euros

Existe una preocupación creciente en el ámbito mutualístico por el coste del absentismo y la imposibilidad de reducirlo por la acción de las mutuas.

Los indicadores de absentismo por Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCC) en España han alcanzado en 2016 un total de 4.579.743 procesos con un incremento respecto a 2015 de un 16,40%, mientras que la población protegida media creció un 3,19%. El coste total ha sido de

75.875 M€, con un aumento del 23,62% respecto a 2015. Esta situación, además de afectar a múltiples aspectos de la economía e incluso de la cultura social, constituye una grave amenaza para el funcionamiento y resultado de la Seguridad Social y de sus Mutuas colaboradoras, por no disponer éstas de las atribuciones y funciones para mejorarla substancialmente.

Mutua Universal ha desarrollado en 2016 una intensa actividad institucional con la firma de 19 nuevos convenios de colaboración institucional, el desarrollo de 284 jornadas organizadas por la propia Mutua y la participación en 54 jornadas externas.

Mutua Universal ha invertido 4,3 millones de euros en mejoras de las instalaciones y en el desarrollo de nuevos servicios y terapias, modernizando su red asistencial en Barcelona, Zaragoza, Granada, Macael (Almería) y Palencia.

El 19 de abril de 2017, la Audiencia Provincial de Barcelona, sección quinta y sin que quepa interposición de recurso ordinario alguno, resolvió que el importe de la fianza al que pudiera estar obligada la Mutua "se determine previo requerimiento y abono o afianzamiento de todo el importe por los responsables civiles directos y responsables a título lucrativo, por impago o falta de afianzamiento de los mismos".

Los efectos de esta Resolución tienen un efecto favorable y decisivo para Mutua Universal.

Por el contrario, no podemos aún disponer del desarrollo reglamentario de la denominada Ley de Mutuas, de tanta importancia y que la propia Ley remite al nonato reglamento en veinte ocasiones.

No puede omitirse un capítulo de agradecimientos que comprenda a las empresas asociadas, a sus trabajadores, a los sacrificados y responsabilizados miembros de la Junta Directiva, de las Comisiones de Control y Seguimiento y Prestaciones Especiales, a los empleados, al equipo directivo y a su Director Gerente en especial.

Ya de puertas hacia fuera, al Presidente y al Director Gerente de AMAT, luchadores incansables por todo lo que afecta al mutualismo.

Y en el ámbito ministerial a cuantos nos ayudan, o ayudaron con expresión de nuestra lealtad y solicitud de su asistencia.

Esta carta con agridulces aspectos, no puede concluirse sin señaladas preocupaciones, todas ellas unidas a las sentidas por la propia España. Alguien dijo hace ya bastantes años, y cada vez más me lo parece, que España era un perpetuo borrador inseguro. Ahora parece confirmarse esta afirmación, que puede alcanzar a nuestro mutualismo. La unidad de la Seguridad Social en todos sus aspectos y en lo que nos atañe, llega a ponerse en duda. La obsesión por lo público, que no es por lo público sino por lo político, se esgrime frente al mejor ejemplo centenario de colaboración público-privado que representa el mutualismo. La ejemplaridad y la eficiencia han de ser nuestras mejores armas de continuidad y de servicio.

La inteligencia y la objetividad de nuestros gobernantes y de los aspirantes a serlo, han de poner el resto.

A todos muchas gracias,



## Carta del Director Gerente

Juan Güell Ubillos

**Director Gerente de Mutua Universal**

Durante el año pasado la economía española siguió repuntando con un crecimiento del 3,2% del PIB y, por segundo ejercicio consecutivo, volvió a destacar sobre los países de nuestro entorno europeo. Los buenos datos de actividad económica se reflejan en la evolución del mercado laboral, que registró un aumento del empleo de un 2,9%, hasta alcanzar los 18,4 millones de afiliados a la Seguridad Social. Se lograron crear más de 400.000 empleos, aunque la tasa de paro es todavía muy alta.

La creación de empresas también sigue repuntando –tanto en pymes como en la gran empresa– y se atisba un nuevo tejido empresarial, el de los autónomos. Pese a que la industria recupera niveles de competitividad muy altos en sectores como la automoción, la terciarización de nuestra economía parece imparable y el sector turístico, que mantiene su buen momento, sigue creando empleo. Por su parte, el sector de la construcción, tan intensivo en mano de obra, está muy lejos de volver a sus mejores tiempos.

En un marco temporal más amplio, destacan tres tendencias de carácter estructural y creciente:

- El absentismo se ha disparado hasta niveles prácticamente insostenibles. Un reciente estudio de AMAT arroja datos elocuentes: España tiene una de las tasas de absentismo laboral más altas del mundo, agudizándose durante 2015 hasta llegar al 4,7%.
- La proyección de la población española del INE sitúa a nuestro país con un millón menos de habitantes en 2029 (45,4 millones) y con un 24% de la población con edades comprendidas entre 50 y 60 años.
- Y, la crisis económica, que ha sacudido a las economías europeas desde el año 2008, ha puesto en peligro el mantenimiento de un Estado de Bienestar que sigue generando déficit; es decir, endeudándose.

Una década después del estallido de la crisis, el mercado laboral resultante de la incipiente recuperación es diferente. Tal como indican las sucesivas encuestas de población activa, el total de población activa decrece –100.000 personas menos buscaban trabajo en el último trimestre de 2016 y 650.000 en los últimos cuatro años–, la tasa de actividad femenina ascendió al 53,6%, el grueso de la fuerza laboral envejece y los autónomos siguen aumentando –casi 25.000 personas iniciaron actividad por cuenta propia en 2016– generando cada vez más empleo para los asalariados de sus empresas.

En ese sentido, la contribución de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social sigue siendo significativa para que se puedan mantener servicios públicos que los ciudadanos españoles consideramos irrenunciables. Hoy, las mutuas contribuimos de forma decisiva a que 14 millones de trabajadores asalariados y autónomos tengan garantizadas las prestaciones sanitarias y económicas que la legislación actual nos otorga.

Atentos a lo rápidamente que está cambiando el entorno, en Mutua Universal nos concentramos en instruir mejores sistemas, focalizar esfuerzos y destinar las inversiones necesarias para seguir aportando cada vez más valor a empresas y trabajadores. Como podrán comprobar en la lectura de esta memoria, este último año hemos hecho, entre otros, progresos significativos en tres ámbitos:

- Respuesta eficaz a la mayor actividad asistencial con un plan de inversiones que ha permitido la puesta al día de las instalaciones con nuevas tecnologías y servicios.
- Programas integrales para reducir el absentismo y promocionar la empresa segura y saludable.
- Un nuevo modelo de gestión de la Reserva de Asistencia Social de Mutua, basado en una atención inmediata y eficaz de las principales necesidades que presentan los trabajadores accidentados y sus familias.

Alinear el objetivo empresarial con el objetivo de que las personas de la organización y de su entorno vivan mejor y más tiempo es posible, y produce resultados prácticos y positivos tanto para la empresa como para el empleado, incluso tras su jubilación. Existen metodologías concretas para el cambio de hábitos de salud y todas pasan por la información y el conocimiento por parte del individuo.

Generar –y mantener– esta suerte de círculo virtuoso es viable si se procede con orden, decisión y constancia. Se trata de una iniciativa de carácter estratégico que debería estar apoyada desde las mayores instancias de la empresa. Cuando finalmente se implanta, la organización adquiere otra personalidad: se extiende el orgullo de pertenencia interno y, a través de las personas, se proyecta una reputación distintiva. Son empresas a las que se admira y a las que, en no pocas ocasiones, Mutua Universal ha podido ayudar.

Pensando en el futuro, no puedo dejar de referirme a la llamada “digitalización”, que ya está afectando a numerosos sectores de la economía y la sociedad, modificando la forma en que compramos, nos informamos, nos relacionamos y nos curamos. Se habla de que la disrupción de la cadena de valor ha supuesto, en muchos casos, la quiebra de sectores enteros; sin embargo, también es motor de generación de empleo y algunos expertos apuntan que en los próximos cinco años puede crear más de un millón de puestos de trabajo cualificados en España.

Lo que parece cierto es que la transformación digital de la economía y de la sociedad está nada más que en sus inicios y que una organización como la nuestra, que da cobertura a casi el 10% de los trabajadores por cuenta ajena y autónomos del Estado, deberá dedicar una parte significativa de su esfuerzo a identificar los nuevos usos que permite la tecnología aplicada.

La gestión de los grandes números (Big Data) en tiempo real está mejorando la calidad de los servicios y multiplicando las opciones para los usuarios y clientes de cada vez más sectores y el nuestro, el de la salud de los trabajadores, no va a ser una excepción. En Mutua Universal ya estamos trabajando para encontrar soluciones verdaderamente disruptivas que van un paso más allá de las tecnologías de la información, un ámbito en el que hemos sido pioneros en nuestro país en varias ocasiones.

Agradecer una vez más a todos y cada uno de los 1.346.469 trabajadores protegidos y adheridos, a las 160.220 empresas que confiaron en nosotros en 2016, así como a los 1.803 trabajadores de Mutua Universal que, con el indispensable apoyo y supervisión de su Presidente y Junta Directiva, pudieron completar un año de claro progreso en todos los aspectos.

No me gustaría despedirme sin mencionar el compromiso inequívoco de Mutua Universal con la gestión ética, la transparencia y el buen gobierno: nuestra forma de hacer para contribuir a la sostenibilidad del Estado del Bienestar y crear así valor para la Sociedad.

Cordialmente,

01.

# Mutua Universal en 2016

En un entorno de crecimiento económico y generación de empleo, Mutua Universal ha registrado en 2016 un incremento del número de trabajadores protegidos y ha respondido con excelencia al aumento de la actividad asistencial. La Entidad es pionera en la propuesta de actuaciones para reducir el absentismo y promocionar la empresa segura y saludable, así como en el desarrollo de un nuevo modelo de gestión de ayudas sociales.

# 2016

La economía volvió a crecer y a crear empleo. España lideró el crecimiento en la zona del euro, con el mismo incremento económico que en 2015 y alcanzando el tercer año consecutivo de creación de empleo.

**3,2%**  
de incremento del PIB

**17.849.000**  
afiliados a la Seguridad Social

**+3,1%**  
en relación a 2015

**19.980.000**  
contratos firmados

**91%**  
de contratos temporales

**3.703.000**  
parados

**-8,0%**  
en relación a 2015

Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social

## Nuevo incremento de la afiliación a Mutua Universal

En este contexto de recuperación económica, Mutua Universal ha mantenido, por cuarto año consecutivo, el crecimiento de sus trabajadores protegidos.

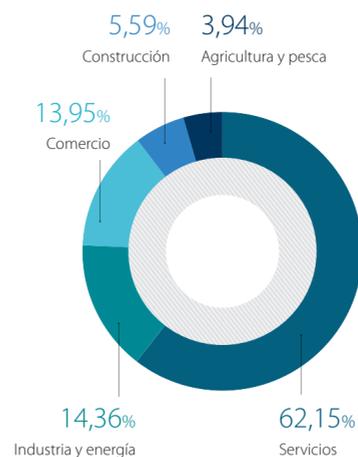
**1.346.469**  
trabajadores protegidos y adheridos

**+2,73%**  
respecto a 2015

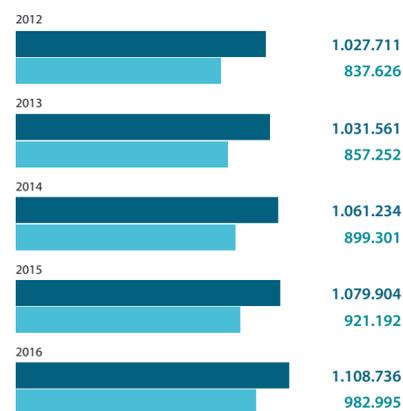
**160.220**  
empresas asociadas

**+0,87%**  
respecto a 2015

### Trabajadores protegidos por sector de actividad



### Trabajadores protegidos por cuenta ajena



**+2,67%**  
en la afiliación protegida por cuenta ajena en relación a 2015

**+6,71%**  
en la cobertura de Incapacidad temporal por contingencias comunes

### Trabajadores protegidos por cuenta propia

Los trabajadores por cuenta propia con cobertura por contingencia común alcanzan la cifra de 237.106, lo que supone un incremento del 2,99% respecto a 2015. El 20,94% de ellos opta también por la contingencia laboral.

## Respuesta eficaz a la mayor actividad asistencial

Para dar respuesta a la creciente actividad asistencial y al incremento de la población protegida, se ha puesto en marcha un plan de inversiones que ha permitido la puesta al día de las instalaciones con nuevas tecnologías y servicios. Gracias a ello, la atención médica ha podido mantener los altos estándares de calidad de los últimos años.

**135**  
centros de atención propios

**2**  
Áreas de Control Hospitalario (ACH)

**2**  
centros hospitalarios intermunicipales

**1.146.567**  
visitas

**+7,25%**  
respecto a 2015

**526.221**  
sesiones de rehabilitación

**4,3M€**  
de inversión en centros asistenciales

### Valoración asistencial



## Programas integrales para reducir el absentismo y promocionar la empresa segura y saludable

El absentismo se ha convertido en uno de los principales riesgos para la competitividad de las empresas. Para combatirlo, Mutua Universal ha diseñado un modelo de gestión integral que integra la prevención con la promoción de hábitos saludables, con el objetivo de reducir las bajas y mejorar la productividad.

**75.875M€**  
coste total del absentismo por Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCCC)

**+23,62%**  
respecto a 2015

Fuente: Asociación de Mutuas de Accidente de Trabajo (AMAT)

### PLAN DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

**7.651**  
informes de siniestralidad

**104**  
programas de reducción de la siniestralidad

**1.939**  
asesoramientos técnicos en PRL

**146**  
campañas y actividades de sensibilización



## Índices óptimos de liquidez y solvencia

Los resultados obtenidos en 2016 permiten mantener unos índices óptimos de liquidez y solvencia para seguir desarrollando el Plan Estratégico, que tiene como objetivo consolidar a Mutua Universal como una entidad de referencia en eficacia, proximidad e innovación.

### Ingresos por cotizaciones sociales

**916,55M€**

### Patrimonio neto

**411,66M€**

### Resultado

**52,91M€**

## Nuevas ayudas sociales: más personalizadas e inmediatas

En 2016 se ha diseñado un nuevo modelo de gestión de la Reserva de Asistencia Social, basado en una atención inmediata y eficaz de las principales necesidades que presentan los trabajadores accidentados y sus familias. Para ello, se han establecido cinco categorías de ayudas.

### Cinco grandes ámbitos de ayuda social



**5.690**  
ayudas concedidas en 2016

**2.072.546€**  
destinados en 2016

**+3,95%**  
crecimiento en importe de ayudas 2015-2016

**+65%**  
crecimiento en importe de ayudas sociales 2012-2016

## Nueva página web mutuauniversal.net

Nuevo diseño adaptable, con un acceso más sencillo a toda la información y servicios disponibles. Más información en pág. 80.

02.

# Salud

La verdadera “función social” de Mutua Universal se basa en prestar una asistencia sanitaria excelente –universal, próxima y efectiva– a todos los trabajadores, y en contribuir a la productividad y competitividad de las empresas mediante el desarrollo de programas de gestión del absentismo y campañas de prevención de riesgos laborales.

## 02.1 Salud de los trabajadores: atención sanitaria

En un entorno laboral cada vez más exigente, Mutua Universal invierte en la mejora continua de su respuesta asistencial para garantizar una atención sanitaria rápida y eficaz. La inversión se destina tanto a la puesta al día de los centros asistenciales con equipos de última generación como a la formación del equipo médico y la implantación de nuevos servicios.

### Evolución de la actividad asistencial

1.146.567  
visitas

+7,25%  
respecto a 2015

526.221  
sesiones de rehabilitación

+9,30%  
respecto a 2015

3.665  
casos de hospitalización

+4,54%  
respecto a 2015



### Nuevo centro Barcelona-Rosselló: tecnología avanzada al servicio de la salud

En el mes de diciembre entró en funcionamiento un nuevo centro asistencial en la ciudad de Barcelona para atender a 2.125 pacientes cada mes y dar servicio de forma eficaz en un área de influencia de más de 260.000 trabajadores protegidos. Con una superficie de 1.100 m<sup>2</sup>, las nuevas instalaciones disponen de diez despachos médicos, dos salas de curas, una sala de Clínica Online, una sala de rayos X y un espacio de rehabilitación de 162 m<sup>2</sup>. Además, incorpora las tecnologías más avanzadas en rehabilitación, como el tapiz rodante antigraedad AlterG.

*Los centros de atención de Mutua Universal han respondido con efectividad al incremento de la actividad asistencial, con más de 6.400 visitas diarias.*

### Mejoras en instalaciones y servicios

Junto con la inauguración del nuevo centro en Barcelona, las principales inversiones en 2016 se han centrado en la mejora de instalaciones para garantizar una atención próxima y de calidad a todos los mutualistas:

- **Reforma integral del centro de Zaragoza:** mejoras en accesibilidad y eficiencia energética
- **Integración de los centros de Granada:** los dos centros en Granada se han unificado en unas únicas instalaciones, más modernas y funcionales
- **Nuevas salas de radiología con tecnología digital en Macael (Almería) y Palencia**

### Implantación del tapiz rodante antigraedad en nuevos centros

En una apuesta continua por la innovación tecnológica, se ha potenciado el servicio de rehabilitación mediante cintas de marcha antigraedad. Instalado inicialmente en el centro de Logroño, este sistema ha llegado en 2016 a los centros de Madrid-Marcenado, Sevilla y Barcelona-Rosselló.

La cinta de marcha antigraedad AlterG es un sistema de rehabilitación de última generación que, mediante el uso de aire en una cámara de presión, permite un control total del peso soportado por las piernas con el objetivo de atenuar el impacto sobre articulaciones, tendones y músculos. Además de eliminar total o parcialmente el dolor, la reducción del peso soportado por el cuerpo acorta los tiempos de recuperación.

### Inversión en mejoras de la red asistencial

4,3M€

2,3M€  
nuevas inversiones

2,0M€  
reformas y mantenimiento

### Valoración asistencial

Datos referidos a 2016 y 2017



Satisfacción global del cliente



Valoración media del servicio asistencial



Valoración de las empresas asociadas

## En primera persona

Montserrat Sánchez

Coordinadora médica en Mutua Universal



*Los principales valores diferenciales de nuestro modelo asistencial son el uso de las últimas tecnologías, la historia clínica centralizada o la gestión integral de todo el proceso por parte de la figura del médico tutor, que contribuyen a la reducción de los tiempos de espera, los desplazamientos y los trámites administrativos innecesarios."*



Más de **800**  
profesionales sanitarios,  
interconectados mediante  
el sistema de telemedicina  
Clínica Online.

 **Médico  
tutor**

Centraliza la gestión del tratamiento, del primer al último día, coordinando especialistas y pruebas médicas, para una atención personalizada y reducir el proceso de baja al evitar listas de espera o trámites innecesarios.

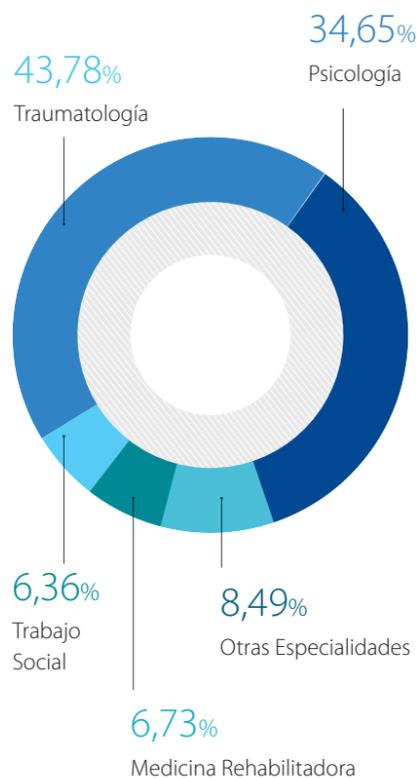
### Clínica Online

126  
centros asistenciales

2  
áreas de Control Hospitalario

7.045  
consultas en 2016

Especialidades atendidas



### El sistema de telemedicina Clínica Online se implanta en 12 nuevas instalaciones

El servicio de Clínica Online se amplía en 2016 a tres nuevos centros asistenciales y nueve inspecciones médicas, hasta alcanzar un total de 128 centros conectados. Este servicio de telemedicina favorece la equidad territorial, con un acceso inmediato del paciente a especialistas de cualquier punto de la red asistencial, con lo que mejora la atención médica con diagnósticos más precisos. La telemedicina pone al alcance de todos los profesionales sanitarios una asistencia apoyada en la teleconsulta, que favorece además el e-learning, el intercambio de conocimiento, y favorece la conciliación de la vida personal y profesional de nuestros pacientes y trabajadores al evitarles desplazamientos.

### Unidad de Psicología: especialistas en el tratamiento de los trastornos mentales

Según datos propios de Mutua Universal, la depresión, la ansiedad y los problemas de adaptación son los trastornos con más consumo de días de baja laboral después de la ciática y el lumbago.

En 2013, con objeto de atender adecuadamente estas patologías, Mutua Universal creó la Unidad de Psicología, que en 2016 ha tratado a más de 2.100 pacientes, un 8% más que en el ejercicio anterior. El progresivo incremento de la actividad ha llevado a la ampliación del equipo de especialistas que, por primera vez, ha atendido más consultas mediante Clínica Online que presencialmente (51% de visitas online, frente al 45% de 2015).

### “Mutua Universal, territorio cardioprotegido”

Mutua Universal ha puesto a disposición del conjunto de la ciudadanía los desfibriladores semiautomáticos (DESA), en el marco de un acuerdo de colaboración con la Asociación España Salud. Esta entidad desarrolla el proyecto “España, territorio cardioprotegido”, que trabaja para dotar a las comunidades autónomas de desfibriladores públicos, y obtener así el reconocimiento y acreditación internacional de “país cardioprotegido”. Estos equipos electrónicos pueden ser manejados por cualquier persona, sin necesidad de tener conocimientos médicos.

### Formación de los profesionales asistenciales

Mutua Universal pone a disposición de sus profesionales asistenciales nuevos recursos para asegurar la constante puesta al día de conocimientos, facilitar la difusión de nuevas técnicas y fomentar la investigación. Con este objetivo, en 2015 impulsó la Comunidad del Profesional Asistencial, una plataforma virtual que persigue la unificación de protocolos, el trabajo en equipo y la identificación de buenas prácticas para compartir por todos los profesionales. La comunidad cuenta ya con 510 miembros y en 2016 ha mejorado su diseño para facilitar la navegación y usabilidad.

Con el mismo objetivo de la formación continua, se han organizado cursos orientados a las especialidades médicas clave y a la gestión asistencial:

- Curso de elaboración y gestión de proyectos de investigación en el ámbito de la salud (online). Impartido por la Universidad de Barcelona.
- Curso de valoración médica de la incapacidad laboral (online). Título Universitario de Especialista en Valoración Médica de la Incapacidad Laboral otorgado por la Universidad de Alcalá.
- Curso de formación en biomecánica (presencial). Realizado en las Áreas de Control Hospitalario de Barcelona y Madrid, y en los centros asistenciales de Logroño y Pamplona.
- Curso de esterilización para enfermería (online).

### Formación de los profesionales asistenciales

57  
programas de formación

2.597  
alumnos

*Con presencia en todas las provincias, los 139 centros de atención de Mutua Universal aseguran una atención próxima y universal a los trabajadores.*

## Premio a la investigación

Mejor comunicación oral en el congreso SETLA 2016 con el trabajo "Evaluación ergonómica del fisioterapeuta en Mutua Universal", en colaboración con el Servicio de Prevención propio, y las direcciones de I+D y Servicios Asistenciales.



## Guías clínicas

Publicaciones desarrolladas por la Unidad de Fisioterapia para unificar tratamientos y como base de próximos estudios y proyectos de investigación.



### En primera persona

Luis de Osma

Coordinador de fisioterapia en Mutua Universal

“

Ofrecemos a los trabajadores que precisan de recuperación fisioterapéutica la posibilidad de iniciar su tratamiento de forma inmediata, con unos profesionales altamente cualificados, y unos equipos y una tecnología de última generación. Entre las técnicas más innovadoras destacan el tapiz rodante antigraedad AlterG, los laboratorios de biomecánica y la escuela de espalda.”

## 02.2 Salud de la empresa: prevención y competitividad

El absentismo, la elevada siniestralidad o el seguimiento de hábitos poco saludables ponen en riesgo el rendimiento adecuado de los equipos de trabajo y, con ello, la competitividad de las empresas. Mutua Universal contribuye a reducir estos riesgos mediante planes de acción que tienen como objetivo mejorar la productividad y la eficacia de las empresas asociadas y fomentar un nuevo modelo de empresa saludable.



### Gestión integral del absentismo

El absentismo laboral incrementa los costes operativos de las empresas y reduce su productividad. Su adecuada gestión requiere de un diagnóstico preciso basado en el análisis de indicadores multifactoriales.

El modelo de Mutua Universal propone una gestión integral, a desarrollar en tres fases:

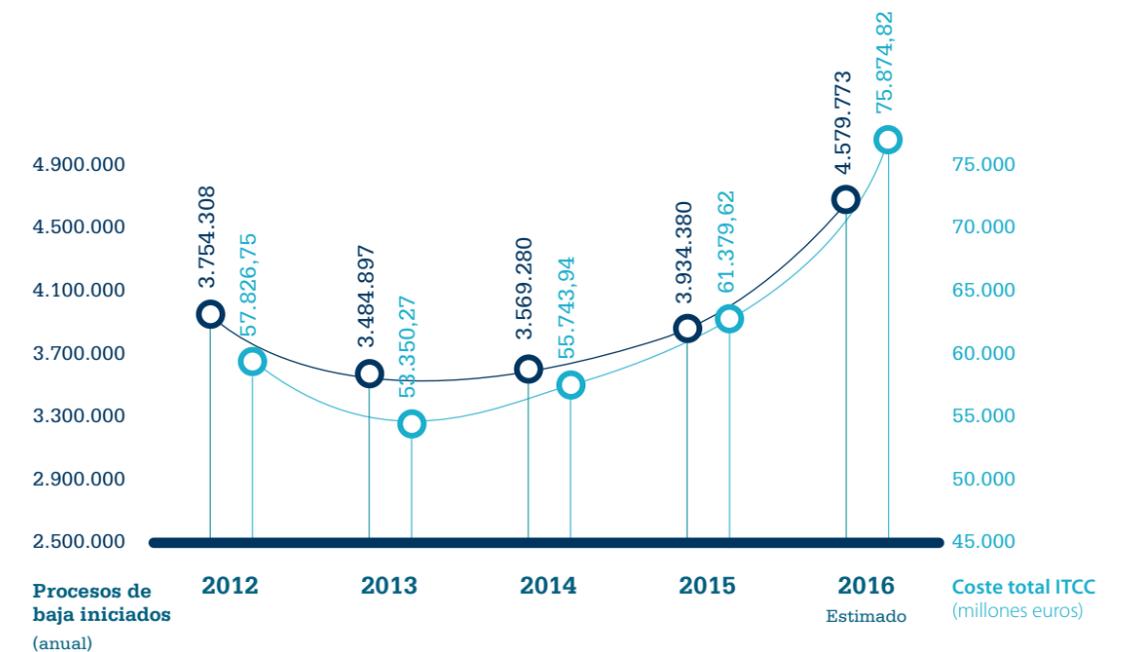
- **Diagnóstico:** análisis de indicadores específicos.
- **Plan de acción:** planes y protocolos que integran bajo un mismo objetivo acciones de formación, campañas de información, y planes de incentivar e implantación de buenas prácticas.
- **Seguimiento:** monitorización de indicadores/KPI's clave.

Aspectos más destacados del modelo de gestión del absentismo de Mutua Universal:

- Mejora de la gestión de las bajas temporales.
- Seguimiento personalizado y transversal de los procesos de baja mediante las figuras del interlocutor único y el médico tutor.
- Modelo de salud integral, con la atención de calidad de los especialistas de Mutua Universal.
- Tecnologías innovadoras en diagnóstico y tratamiento (Clínica Online o la historia clínica online).
- Programas de reducción de la siniestralidad.
- Check-list de evaluación sobre absentismo para integrar los datos de una manera rápida y conocer el nivel de absentismo en la empresa.
- Espacio y herramientas específicas en la Zona Privada.

# El coste del absentismo

Los indicadores de gestión del absentismo por Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCC) han ido empeorando progresivamente desde el inicio de la recuperación económica en 2013, hasta alcanzar en 2016 un total 4.579.773 procesos, un 16,40% más que en 2015, mientras que la población protegida media solo ha crecido un 3,19%.



### Coste total del absentismo por ITCC

**75.875 M€**  
+23,62% respecto a 2015

El elevado absentismo laboral reduce la productividad y afecta la eficacia de las empresas.

Fuente: Asociación de Mutuas de Accidente de Trabajo (AMAT).

## En primera persona

---

Agustín González

Director de RR.HH. de Ferrovial Servicios España y  
director de Relaciones Laborales de Ferrovial

“

*Mutua Universal se ha convertido en socio de referencia en la gestión de la incapacidad temporal. Como organización, Mutua Universal está en proceso de mejora continua lo que a nosotros, en Ferrovial, nos sirve de palanca y nos permite beneficiarnos de todos los avances que realizan para la gestión del absentismo.”*

+16,40%

incremento de los procesos de absentismo por Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCC) en España (2016).



Zona  
privada

Espacio específico para la gestión del absentismo, con herramientas para seguimiento de indicadores relevantes, documentación específica y sistema de avisos sobre altas y bajas por IT.



**Reducción de la siniestralidad**

(en empresas con indicadores elevados de siniestralidad)

**-10%**

del índice de siniestralidad

**-456**

accidentes

**Programas de prevención y siniestralidad.**

El desarrollo de programas de prevención de riesgos y reducción de la siniestralidad convierte a Mutua Universal en un colaborador estratégico para que las empresas alcancen sus objetivos de negocio.

Las acciones en estos dos ámbitos se agrupan en el Plan General de Actividades Preventivas\*. En 2016 se han desarrollado los siguientes programas:

- **Asesoramiento técnico:** dirigido a pymes y empresas de sectores preferentes. Se centra en el análisis de los indicadores de siniestralidad para la adopción de las medidas preventivas más convenientes
- **Asesoramiento para empresas o actividades concurrentes.**
- **Prevención 10.es:** servicio público gratuito de asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales para autónomos y microempresas de hasta 10 trabajadores.
- **Control del gasto en prestaciones económicas de la Seguridad Social por contingencias profesionales.**

\* El desarrollo del Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social está sujeto a la publicación de la resolución correspondiente por parte de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. En 2016, al no haberse publicado la correspondiente Resolución, se han seguido los criterios de la Resolución de 2015.

**Campañas de sensibilización sobre hábitos preventivos**

Mutua Universal promueve campañas y actividades de sensibilización para la adopción de actitudes y hábitos preventivos en los que es prioritaria la responsabilidad individual.

La mayoría de las 146 campañas y actividades de sensibilización desarrolladas en 2016 han estado relacionadas con la prevención de trastornos musculoesqueléticos, seguridad vial (accidentes in itinere e in mision), manejo del estrés, prevención cardiovascular, adopción de hábitos saludables y consumo de tóxicos (tabaco, alcohol, drogas).



*Las campañas de sensibilización contribuyen a la promoción de hábitos saludables en todos los ámbitos de la vida de los trabajadores, contribuyendo a la mejora de su calidad de vida.*

**7.651**

informes de siniestralidad

**1.939**

asesoramientos técnicos en prevención de riesgos laborales

**136**

jornadas de orientación técnica

**104**

programas de reducción de la siniestralidad

**146**

campañas y actividades de sensibilización

# 24

cursos online

*El Campus Virtual de Prevención adapta los más de 30 años de experiencia en formación en riesgos laborales de Mutua Universal a un entorno interactivo, flexible y de fácil uso.*

## Ampliación de la oferta del Campus Virtual de Prevención

El Campus Virtual de Prevención ([www.campus.mutuauniversal.net](http://www.campus.mutuauniversal.net)) es una plataforma que ofrece actividades preventivas y medidas de actuación para prevenir, eliminar o controlar los riesgos laborales. Se trata de una herramienta rápida, intuitiva y flexible para gestionar la formación en prevención.

En 2016, el Campus ha incorporado o actualizado contenidos sobre las siguientes temáticas:

- Factores de riesgo psicosocial y medidas preventivas.
- Prevención de riesgos laborales en el sector conservero.
- Uso profesional de la voz.
- Manejo del estrés: rediseño y modificación de contenidos.
- Curso de seguridad vial: mejora de la funcionalidad.



## Indicadores internacionales sobre siniestralidad

Mutua Universal lanzó en 2015 un nuevo servicio dirigido a empresas internacionalizadas o en proceso de internacionalización, que ofrece recomendaciones para organizar de forma adecuada la prevención de sus actividades en otros países y organizar la asistencia médica a los trabajadores desplazados.

Destaca un servicio de conversión de indicadores internacionales de siniestralidad, que se centró inicialmente en el sector de la construcción. A lo largo de 2016 se ha realizado un estudio para ampliar este servicio a otros sectores de actividad económica. Junto con la extensión del ámbito de estudio, también se han ampliado las fuentes utilizadas y se ha mejorado la aplicación informática para el cálculo de indicadores. Este proyecto se desarrolla en colaboración con la Confederación Nacional de la Construcción (CNC).

El servicio de indicadores internacionales se presentó en 2016 a la dirección del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y a los técnicos del Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo.

## Renovación de los instrumentos del Laboratorio de Ergonomía

Mutua Universal fue pionera en 2002 en la creación del Laboratorio de Ergonomía, nacido con el objetivo de asesorar a las empresas en el análisis y mejora de los puestos de trabajo para reducir los riesgos de origen ergonómico. En 2016, se han renovado los instrumentos utilizados en la sede del Laboratorio, en la localidad de Arazuri-Orcoyen (Navarra).

## Laboratorio de Ergonomía: sector de actividad de las empresas asesoradas

29%

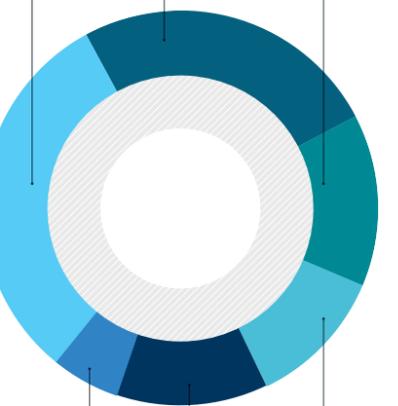
Fabricación productos caucho y plásticos

25%

Industria automoción

17%

Industria alimentación



13% Servicios

4% Metalurgia

13% Fabricación productos metálicos excepto maquinaria

## En primera persona

Carlos Senz

Health & Safety manager en Meliá Hotels International

146 campañas y actividades de sensibilización para la promoción de hábitos saludables y prevención de trastornos musculoesqueléticos, estrés, tabaquismo, accidentalidad vial, etc.

 Circuito Universal

Circuito interactivo en el que los trabajadores realizan diferentes pruebas en relación a temas de hábitos saludables.



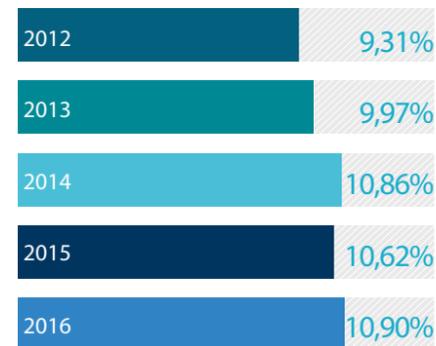
“

*En nuestra empresa, el concepto de salud es integral y no está ligado únicamente al ámbito laboral. Para ello, llevamos a cabo campañas de promoción de la salud con la ayuda de Mutua Universal. En breve realizaremos la campaña Circuito Universal, porque nos preocupa la salud de nuestros trabajadores también en su ámbito privado.”*

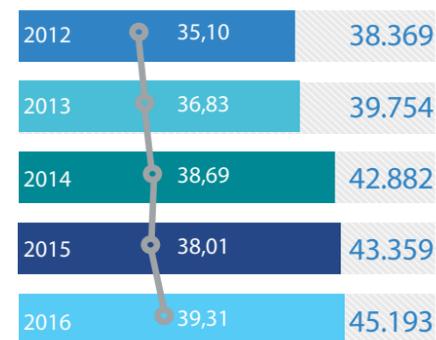
## Contingencia profesional y prestaciones por invalidez

### Prestaciones de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

(% sobre cuotas cobradas)



### Contingencias laborales con baja



■ Casos ■ Índice de incidencias (casos por cada 1.000 afiliados)

Las prestaciones de incapacidad temporal por contingencias profesionales representan el 10,90% del total de cuotas, lo que supone un incremento del 2,65% respecto al ejercicio anterior. Por colectivos, el 11,08% corresponde a trabajadores por cuenta ajena y el 5,52%, a trabajadores por cuenta propia.

En 2016, Mutua Universal ha satisfecho 58,11 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, de los cuales 0,95 millones corresponden a trabajadores por cuenta propia y el resto, por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 1.525.860 días, con un subsidio medio diario de 38,37 euros para el trabajador por cuenta ajena y 26,44 euros para el autónomo.

En todo el ejercicio, se han reconocido 45.193 bajas por contingencias profesionales, un 4,23% más que el 2015. De ellas, 627 corresponden a enfermedades profesionales.

### Accidentabilidad e índice de incidencia

El índice de incidencia, que relaciona el número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con la población protegida, se ha situado en 39,31 en 2016, con un incremento del 3,42% en relación al ejercicio anterior.

### Enfermedades profesionales

Las enfermedades profesionales se incrementan hasta los 627 casos, con un incremento del 4,03% en el índice de incidencia. Del total de enfermedades profesionales, un 85% ha sido causado por la exposición a agentes físicos.

### Accidentabilidad según actividad económica

La distribución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por actividad económica apenas sufre modificaciones en relación al ejercicio 2015: el conjunto de actividades administrativas, industria manufacturera, hostelería y construcción aglutina el 59,29% del total de casos con baja.

Los sectores con mayor número de trabajadores han aumentado su índice de incidencia, encabezados por la construcción, que se incrementa un 10,7% respecto a 2015. Por su parte, el 61,4% de las enfermedades profesionales se concentra en la industria manufacturera.

### Casos mortales e índice de mortalidad

En 2016 se produjeron 57 casos mortales, dos menos que en 2015 (-3,39%). El índice de mortalidad (casos por cada 1.000 afiliados) se mantiene en un 0,05 sobre el total de población protegida por contingencias profesionales. En el conjunto de casos mortales, un 68,42% fueron originados por causas ajenas al riesgo estrictamente profesional (cardiovasculares, "in mision" e "in itinere").

Las actividades económicas por cuenta ajena que han acumulado mayor número de accidentes mortales fueron el transporte y almacenaje (11 casos), la construcción (9 casos) y la industria manufacturera (9 casos).

### Prestaciones por invalidez

Se han tramitado 1.647 prestaciones por invalidez por accidente de trabajo: un 63,51% de las cuales corresponden a indemnizaciones y entregas únicas, y 124 prestaciones por enfermedad profesional. Se ha producido una disminución en el número de expedientes de prestaciones resueltos, en especial de los accidentes con calificación de incapacidad permanente absoluta (descenso del 30%).

*Se mantienen como principales causas de accidentabilidad los sobreesfuerzos físicos, los golpes y los choques.*

### Perfil del accidente mortal

(régimen general)

**50,00%**  
trabajadores  
de 41 a 55 años

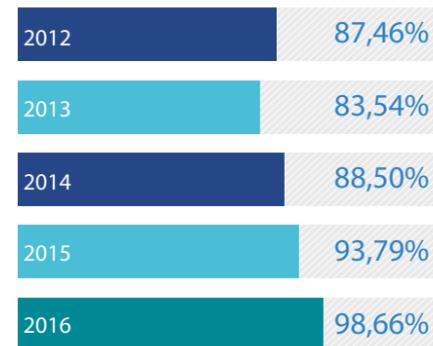
**55,36%**  
más de 36  
meses de antigüedad

**69,64%**  
con contrato indefinido  
o fijo discontinuo

**42,86%**  
en empresa de menos  
de 25 trabajadores

## Contingencias comunes y procesos con derecho a prestación

### Incapacidad temporal por contingencia común (% sobre cuotas cobradas)



Las prestaciones de incapacidad temporal por contingencia común se han situado en un 98,66% sobre el total de cuotas, un 4,87% más respecto a 2015, lo que consolida tres años consecutivos de incrementos. La evolución del gasto en prestaciones del colectivo de trabajadores de cuenta ajena ha aumentado un 5,05%, alcanzando el 109,75% sobre cuotas, mientras que el gasto de los trabajadores por cuenta propia ha aumentado un 2,39%, alcanzando el 64,69%.

Mutua Universal ha satisfecho 353,71 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, 57,06 millones a trabajadores por cuenta propia (16,13% del total) y el resto, a trabajadores por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto la indemnización de 10.277.069 días, con un subsidio medio diario de 36,52 euros para el trabajador por cuenta ajena y 26,50 euros para el trabajador autónomo.

### Procesos con derecho a prestación e índice de incidencia

Los procesos de trabajadores por cuenta ajena con baja médica que han generado derecho a prestación económica ha aumentado hasta 128.433, un 9,87% más que en 2015. El incremento responde principalmente a casos de trabajadores por cuenta ajena, con un crecimiento anual del 11,61%, frente al aumento del 3,26% en trabajadores por cuenta propia.

El índice de incidencia, que relaciona los procesos registrados y la población protegida, se sitúa en 106,01, con un crecimiento del 5,32% respecto a 2015. Por colectivos, el índice de incidencia de los trabajadores por cuenta propia se mantiene estable en un 106,88 y el de trabajadores por cuenta ajena crece un 6,75%.

Por **grupo de diagnóstico**, la distribución de los procesos de contingencia común es estable respecto a años anteriores, con las enfermedades del aparato locomotor y tejido conectivo (19,23%) y del aparato respiratorio (15,95%) como principales patologías. La duración media de los procesos es de 39,37 días, un 1,13% inferior al año anterior, y el coste medio por baja se sitúa en 1.002,28 euros.

## Otras prestaciones

### Subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia

En 2016 se han abonado más de 24 millones de euros en concepto de subsidio por riesgo durante el embarazo y lactancia, lo que supone un 4,57% sobre cuotas por contingencias profesionales.

### Cuidado de menores

Mutua Universal ha reconocido 202 casos de trabajadores con derecho a la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. El importe total satisfecho ha sido de 5.177.128 euros (0,57% sobre cuotas). A cierre del ejercicio, se encontraban percibiendo esta prestación 315 trabajadores.

### Cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA)

Mutua Universal ha reconocido la prestación a 237 autónomos, lo que ha supuesto un abono de 1,9 millones de euros. En el 70% de los casos, la solicitud de la prestación está causada por motivos económicos, técnicos, productivos u organizativos.

### Bonificaciones por disminución de la siniestralidad laboral (Bonus)

Durante 2016 se confeccionaron y remitieron 27.703 estudios de siniestralidad, que incluyen las cuotas devengadas y los índices de siniestralidad, prestando con ellos el asesoramiento tanto a las empresas asociadas como al personal de la Entidad para cumplir con los requisitos del RD 404/2010. En 2016 se han tramitado 501 solicitudes en el plazo establecido y se han abonado 5.760.843 euros.

Para facilitar la solicitud del bonus a las empresas asociadas, Mutua Universal pone a su disposición la página web [www.bonusprevencion.com](http://www.bonusprevencion.com), con información actualizada y la opción de cumplimentar on line las solicitudes. En 2017 se ha aprobado una modificación normativa (RD 231/2017, de 10 de marzo) destinada a agilizar y simplificar el proceso de solicitud, reconocimiento y abono del incentivo.

### Reconocimiento de prestación

6.248  
trabajadoras

6.224  
por riesgo de embarazo

24  
por riesgo para la lactancia

*Las empresas que contribuyen especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad pueden solicitar la reducción de cotizaciones por contingencias profesionales (Bonus).*

03.

# Gestión y sostenibilidad

Mutua Universal está comprometida con la creación de valor compartido con sus grupos de interés, a través de una gestión responsable. Además, promueve acciones y programas que contribuyen a fomentar el Estado de Bienestar y avanzar hacia una sociedad y una economía más competitivas, productivas y saludables.



## 03.1 Organización

**El compromiso de Mutua Universal por una gestión responsable integra compromisos éticos, sociales y ambientales más allá de lo legalmente establecido para contribuir a la sostenibilidad de la Entidad y su entorno.**

# 76%

cumplimiento global del Plan Estratégico

### Cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico

El Plan Estratégico 2014-2017 –desarrollado bajo el lema “La Mutua de la Excelencia”– ha superado en 2016 su ecuador. Con el objetivo de analizar el grado de cumplimiento y las acciones pendientes, se ha realizado un proceso de revisión mediante sesiones grupales, entrevistas personales, y un análisis del contexto interno y externo.

El Plan ha alcanzado un grado de cumplimiento global del 76% con un 61% de los productos o hitos propuestos ya han finalizado o se encuentran en proceso en implantación.

### Hitos alcanzados en 2016:

- Implantación de la nueva propuesta de valor
- Implantación de un nuevo modelo de gestión de mutualistas
- Lanzamiento de la nueva página web y Zona Privada
- Inicio de un Programa de Transformación de la Gestión de la Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes
- Puesta en marcha de nuevas encuestas en continuo y notificaciones a paciente / usuario
- Diseño e inicio desarrollo de un modelo de gestión para la potenciación de la Ayuda Social

### Hitos iniciados en 2016 y previstos para 2017:

- Ampliación y mejora del Modelo de Gestión integral del absentismo en la empresa
- Puesta en marcha de un nuevo portal paciente / usuario
- Lanzamiento de una universidad corporativa interna
- Nuevas herramientas para la gestión de riesgos
- Nuevas herramientas para la gestión del talento
- Plan global de flexibilidad laboral
- Integración de los sistemas de gestión de calidad

*El Plan Estratégico 2014-2017 tiene como objetivo reforzar la posición de Mutua Universal como entidad de referencia en el marco legislativo actual y ante los retos de futuro que debe afrontar el sector.*

## Misión

¿Por qué existimos?

Para velar por la salud de nuestros clientes, gestionando los servicios con rigurosidad y excelencia.

## Visión

¿Qué queremos ser?

Ser excelentes basándonos en nuestras personas, la innovación y la orientación al cliente.

## Órganos de gobierno

### Junta General

Órgano superior de gobierno de la Entidad, integrado por una representación de todos los asociados. Su composición, competencias y funcionamiento están establecidos en los artículos 26 al 34 de los vigentes Estatutos de Mutua Universal.

### Junta Directiva

Tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Entidad. Le corresponde la convocatoria de la Junta General y la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, así como las facultades de representación en los más amplios términos de Mutua Universal. Su composición, competencias y funcionamiento se desarrollan en los artículos 35 al 41 de los vigentes Estatutos de Mutua Universal.



Información actualizada en fecha de edición del presente informe.

## Órgano delegado de la Junta Directiva

### Director Gerente

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

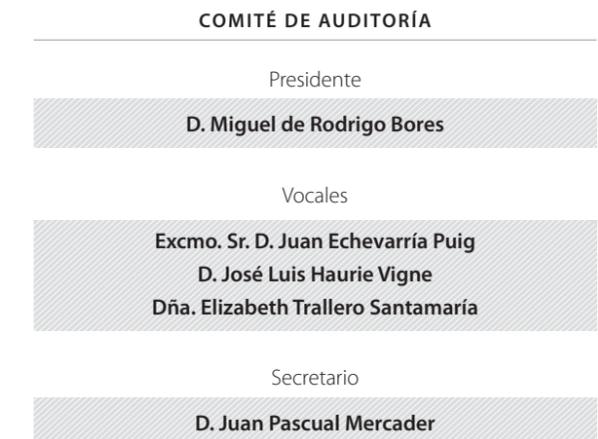
Su nombramiento corre a cargo de la Junta Directiva, estando supeditada la eficacia del nombramiento a la confirmación del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Asimismo, está sometido a un régimen de incompatibilidades y limitaciones establecidas legalmente. El resto del personal que ejerce funciones ejecutivas depende del Director Gerente y está sujeto al mismo régimen de incompatibilidades y limitaciones.



### Comité de Auditoría

Creado en 2008, se encarga de supervisar el control interno, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de la organización, así como el resultado de las auditorías y la función de auditoría interna. También impulsa la aplicación del Código de Conducta y el Manual de Prevención de Riesgos Penales, velando por su cumplimiento y actuando como órgano de control.

De forma voluntaria, asume las recomendaciones existentes sobre gobierno corporativo, implantando mayores criterios de transparencia, gestión de riesgos y equilibrio en la relación entre auditores y gestores. Su marco de actuación emana principalmente del Código Unificado de Buen Gobierno (19/05/2006), posteriores actualizaciones y del Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Composición y funcionamiento, establecido en el Reglamento del Comité de Auditoría. Durante el ejercicio 2016 se han celebrado cinco reuniones preceptivas y una adicional.



En el mes de marzo fueron renovados cuatro miembros del Comité de Auditoría por cuatro años más, manteniéndose en su cargo el miembro que fue nombrado en diciembre de 2014.

## Órganos de participación

### Comisión de Control y Seguimiento

La Comisión de Control y Seguimiento es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Mutua Universal. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 43 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2016 se han mantenido las cuatro reuniones preceptivas.

#### COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Presidente

**Excmo. Sr. D. Juan Echevarría Puig**

Secretario

**D. Juan Díez de los Ríos de San Juan (CEOE)**

Vocales

**D. Albert Faus Miñana (CEOE)**  
**D. Raúl Colucho Fernández (CEOE)**  
**D. Víctor Jiménez Pérez (CEOE)**  
**Dña. Catalina Llibre Alegre (UGT)**  
**Dña. Antonia Fuentes Gómez (UGT)**  
**D. Manuel Sanz Rodés (UGT)**  
**D. Francesc Montoro Brotons (CC.OO)**  
**Dña. Cristina Rodríguez Vila (CC.OO)**

Suplentes

**D. Juan Arévalo Gutiérrez (CEOE)**  
**D. Josep Bonet Expósito (UGT)**  
**D. Jose Antonio Jiménez Aguilera (UGT)**  
**Dña. Isabel Martínez Abril (UGT)**  
**D. Francisco Pareja Montañés (CC.OO)**

### Comisión de Prestaciones Especiales

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

La comisión está integrada por igual número de representantes de empresas asociadas y de trabajadores, se reúne trimestralmente y concede ayudas sociales para atender aquellos estados y/o situaciones de necesidad sobrevenidas en un trabajador, o en sus beneficiarios-familia, por haber sufrido un accidente de trabajo o padecer una enfermedad profesional.

En el transcurso del ejercicio 2016 se han realizado las reuniones trimestrales preceptivas.

#### COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

Representación empresarial

Presidente

**D. Xavier Martínez i Serra**

Vocales

**D. José Luis Perea Blanquer**  
**D. Juan Vargas Cinca**

Representación de los trabajadores

Vocales

**D. Antonio Cruces Naranjo**  
**D. Sergi Arbonés García**  
**D. Gerardo Carayol Cadenas**

Técnico - secretario

**D. José Ramón Soriano Corral**

\* Información actualizada en fecha de edición del presente informe

## Transparencia y buen gobierno

*La exigencia de Mutua Universal en el control interno y la gestión de riesgos supera ampliamente las obligaciones legales actuales.*

La apuesta de Mutua Universal por una gestión ética de la Entidad lleva al desarrollo de procedimientos y herramientas de control interno y gestión de riesgos, que superan ampliamente el nivel de exigencia estipulado legalmente.

### Desarrollo del Sistema Interno de Gestión de Riesgos

Con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la Entidad desde el cumplimiento estricto de la normativa, Mutua Universal ha desarrollado un Sistema Interno de Gestión de Riesgos (SIGR) que permite identificar, evaluar, gestionar y controlar los principales riesgos a los que está expuesta la organización. Entre las actividades de este sistema se encuentra la actualización periódica del Mapa de Riesgos Corporativo y la valoración de la cultura de riesgos en la organización mediante un cuestionario bienal al equipo directivo y responsables.

### Herramientas para el cumplimiento de la normativa

La Política de Cumplimiento recoge el compromiso de los órganos de gobierno de proporcionar los recursos necesarios para que todos los miembros de Mutua Universal conozcan los procesos, procedimientos, controles y otras actividades que se han desarrollado para dar cumplimiento a las obligaciones legales y las obligaciones adquiridas voluntariamente por la Entidad. Como hito en 2016 cabe destacar la elaboración de un mapa de riesgos penales para dar respuesta a la adaptación de Mutua Universal al Código Penal.

Entre las herramientas disponibles para el cumplimiento de la normativa figuran el **Código de Conducta**, que establece las pautas de comportamiento de las personas que integran la Entidad en relación con los grupos de interés, y el **Canal de Integridad**, un sistema interno de comunicación de las actuaciones que puedan suponer un incumplimiento del Código de Conducta o del *Manual de Prevención de Riesgos Penales*.

### Manual de Prevención de Riesgos Penales

En febrero de 2016 se ha publicado internamente en la organización el Manual de Prevención de Riesgos Penales, que define las políticas y las reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad de Mutua Universal, así como los sistemas de control con el propósito de prevenir la comisión de delitos tipificados en el Código Penal.

Es de aplicación a los empleados de Mutua Universal y a aquellos que actúen en su nombre o por cuenta de la Entidad y en su provecho, así como sus representantes de hecho o de derecho, de acuerdo a lo previsto en el Código Penal.

### Función de Auditoría Interna

La dirección de Auditoría Interna lleva a cabo una función independiente dentro de la organización funcional de Mutua Universal, supervisada directamente por el Comité de Auditoría.

### Privacidad de los clientes

Con el objetivo de preservar la confidencialidad de la información y garantizar su disponibilidad e integridad, Mutua Universal dispone de una política de Seguridad de la Información. Dicha política, así como las normas de uso de los recursos de Tecnologías de la Información, se ha actualizado en base a la norma ISO27001 de Sistemas de gestión de la seguridad de la información y se ha diseñado un plan de transición y adecuación al nuevo Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de datos.

### Departamento de Auditoría Interna

45

informes internos

385

recomendaciones emitidas

## Gestión del talento

### Formación

Más de  
**80.000**  
horas

**914**  
cursos

**45**  
horas/empleada

**8,5**  
Índice de eficacia

**9,3**  
Índice de satisfacción

**407.000€**  
Inversión total en formación

En Mutua Universal existe un fuerte compromiso con las personas. Por este motivo realiza acciones orientadas a mejorar la calidad de vida y bienestar de los empleados en los puestos de trabajo fomentando un entorno de trabajo saludable y la igualdad de oportunidades, impulsando programas de formación y facilitando la conciliación de la vida laboral y personal-familiar.

### Formación y desarrollo

En este ejercicio se han sentado las bases y el diseño de la futura Universidad Corporativa de Mutua Universal, cuya inauguración se prevé a lo largo del año 2017, y se ha consolidado el programa de desarrollo directivo Impuls@, cuyo objetivo es homogeneizar comportamientos y competencias directivas. Este programa ha obtenido unas valoraciones muy positivas por parte de todos los directivos participantes, generándose sinergias a nivel de colaboración y conocimiento.

### “El cambio empieza en ti”

Bajo este lema se ha desarrollado el proyecto de cambio cultural que tiene como objetivo sensibilizar a todos los empleados en la necesidad de construir una Entidad que responda a los valores recogidos por la propuesta de valor para que sea una referencia en el sector: excelencia, innovación, proximidad y universalidad.

En este sentido, el colectivo de gestión de mutualistas ha participado en un curso de formación para reforzar el conocimiento en la propuesta de valor y los servicios de Mutua Universal. Con un total de 272 participantes, esta formación se ha realizado mediante una metodología de microlearning, a través del móvil y con solo unos minutos de dedicación al día.

### Canales de comunicación interna

En el marco del desarrollo de unas relaciones transparentes y de confianza con sus empleados, Mutua Universal dispone de una serie de canales de comunicación interna que recogen regularmente las noticias de interés de la Entidad y su adecuación a la propuesta de valor (intranet corporativa, newsletter +Mutua).

### La salud de los empleados

El compromiso con el entorno laboral saludable se reafirma en la Política de seguridad y salud en el trabajo y en la adhesión a la Declaración de Luxemburgo de la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo. Además de continuar con las pertinentes acciones de prevención de riesgos laborales y la adopción de medidas para cuidar de la salud física y mental de los empleados, se ha lanzado el programa de salud corporativa “Bienestar Universal: +Salud+Vida” con el objetivo de fomentar hábitos saludables.

### Servicio de prevención propio

En 2016 Mutua Universal ha renovado la certificación OHSAS 18001:2007 para su Sistema Seguridad y Salud acreditada por ENAC, cuyo alcance abarca a toda la organización. Se destaca como punto fuerte el alto nivel de integración de la prevención en el sistema general de la empresa, e implicación de sus empleados. Paralelamente, se está trabajando para la integración de los Sistemas de Calidad, Medioambiente y Prevención con el fin de simplificar la gestión diaria de los centros de trabajo en el proceso de mejora continua.

### Plantilla

**1.803**  
empleados

**46**  
años edad media

**15**  
años antigüedad media

**99,7%**  
de contratos fijos

### Por colectivos profesionales

**47,7%**  
personal administrativo

**47,3%**  
personal sanitario

**2,1%**  
personal de prevención

**2,9%**  
personal directivo

## Conciliación

# 114

medidas concedidas

## Conciliación

Mutua Universal se identifica con la realidad sociolaboral existente y reconoce la conciliación de la vida familiar, personal y profesional como un derecho de sus empleados y un soporte vital para el equilibrio social interno y externo. El compromiso con la conciliación se reafirma en el Plan de Conciliación que, siguiendo el modelo de gestión EFR (Empresa Familiarmente Responsable), reúne una serie de medidas que fomentan la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados.

## Igualdad y diversidad

Mutua Universal basa las relaciones con sus grupos de interés en la igualdad, la libertad y la no discriminación ante la diferencia, como queda recogido en nuestra Declaración de respeto a la persona y a su diversidad. En 2016 hemos renovado nuestra adhesión al Chárter de Diversidad, un proyecto de dimensión europea que conlleva un compromiso voluntario de las empresas para apoyar y promulgar los principios de la inclusión de la diversidad y la no-discriminación en el entorno laboral.

Por otra parte, Mutua Universal ha firmado un acuerdo con la Fundación Randstad para su incorporación al Programa Alianza, cuyo objetivo es promover la plena integración en la empresa de personas con discapacidad intelectual.

## Certificaciones de gestión, calidad y eficiencia

- **Certificación de Calidad ISO:9001:2008** para la Asistencia Primaria y Hospitalaria, así como para el Trabajo Social Sanitario. Renovada en 2015. Ampliado en 2016 a 113 centros.
- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007**, certificada por la ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). Renovado en 2016.
- **Certificación ISO 14001:2004 en Gestión Ambiental**. En 2016, el número de centros certificados se ha ampliado de 46 a 74. Entre las actuaciones realizadas en 2016 destacan la instalación de equipos de climatización por volumen de refrigerante, iluminación LED en espacios de alto consumo eléctrico o detectores de presencia en zonas de menor ocupación.

*La Política Medioambiental se centra en el desarrollo de acciones para conseguir un elevado respeto sobre los principios de protección del medio y prevención de la contaminación, fomentando el ahorro energético en la red de centros.*



## En primera persona

---

Montserrat Fernández

Coordinadora de Trabajo Social en Mutua Universal

“

*Entendemos la innovación como la renovación constante del catálogo de ayudas, consecuencia del trato personalizado con los pacientes y el profundo conocimiento de sus necesidades concretas. Las trabajadoras sociales somos parte del equipo asistencial de Mutua Universal para asegurar una atención integral a los pacientes.”*

+3,95%

crecimiento en  
importe de ayudas  
2015-2016

5.690

ayudas concedidas en 2016

2.072.546 €

destinados en 2016



## 03.2 Compromiso social

La gestión excelente y eficaz de las funciones que le son propias –cuidado de la salud de los trabajadores y prevención de riesgos en el entorno laboral– es la principal contribución de Mutua Universal a la sociedad y, con ello, al mantenimiento del Estado del Bienestar. Además, Mutua Universal emprende acciones para mejorar el entorno socioeconómico de los trabajadores con mayores dificultades y sus familias.

# 33,12%

de los adscritos al Programa de Reinserción Social accedieron a un empleo

### Programa de Reinserción Laboral

Programa gestionado por el equipo de Trabajo Social, que trabaja en la reintegración sociolaboral de los trabajadores que, por accidente laboral o enfermedad profesional, no pueden desempeñar su actividad laboral o han perdido su empleo durante el proceso de recuperación.

### Desarrollo de cuatro nuevas prestaciones sociales

Incorporadas al catálogo de ayudas sociales de Mutua Universal en el ejercicio anterior, en 2016 se han desarrollado las nuevas prestaciones sociales dirigidas a atender necesidades específicas de determinados colectivos:

- **Ayuda especial a trabajadores autónomos para evitar el cese del negocio:** ayuda para la contratación de un trabajador o para la ampliación de horario de un trabajador ya contratado durante el periodo de incapacidad temporal del trabajador autónomo por accidente laboral.
- **Ayuda por situación de pobreza energética:** destinada a trabajadores en situación de incapacidad temporal con ingresos insuficientes para sufragar los servicios energéticos.
- **Formación del cuidador principal en situaciones de dependencia:** servicio de formación a domicilio, destinado a familiares que realizan la función de cuidadores principales de personas sin autonomía personal como consecuencia de un accidente laboral.
- **Ampliación de las becas de estudio:** ayuda destinada a la formación y escolarización de hijos a las familias de trabajadores en situación de incapacidad temporal prolongada.

### Nuevo modelo de gestión de la ayuda social

Con el objetivo de adecuar con mayor precisión las ayudas sociales a las necesidades reales de los trabajadores accidentados y sus familias, Mutua Universal ha diseñado en 2016 un nuevo modelo de gestión de la Reserva de Asistencia Social que permitirá una atención todavía más personalizada e inmediata. Este modelo se basa en la identificación, al inicio del proceso asistencial, de los casos que pueden llegar a requerir apoyo especial con el objetivo de anticipar las ayudas. Por otro lado, para ampliar los servicios a los que pueden tener acceso los trabajadores afectados, se han firmado nuevos acuerdos de colaboración con entidades de asistencia social y laboral.

El nuevo modelo de gestión plantea también una mejor comunicación de las ventajas que Mutua Universal ofrece a los trabajadores afectados por un accidente laboral o enfermedad profesional de gravedad. Para ello, ha clasificado el amplio catálogo de ayudas sociales en cinco grandes ámbitos:

*El objetivo del nuevo modelo de gestión de la Reserva de Asistencia Social permitirá una atención todavía más personalizada e inmediata.*



#### Necesidades básicas

Atención de las necesidades básicas de autocuidado de la persona (alimentación, higiene, movilidad funcional...) y otras necesidades esenciales para la vida diaria.



#### Necesidades de autonomía personal y calidad de vida

Favorecer y fomentar habilidades para conseguir el mayor grado de autonomía e independencia, mediante elementos de ayuda y adaptaciones del entorno.



#### Necesidades del núcleo familiar (seguridad y protección)

Garantizar que los ingresos del núcleo familiar cubren las necesidades básicas de todos sus miembros: vivienda, alimentación, suministros, educación...



#### Necesidades de integración laboral y social

Fomentar la reinserción sociolaboral de personas discapacitadas y en riesgo de exclusión social, facilitando el acceso al empleo y mediante actividades que faciliten su autoestima y adaptación. Así como a familiares de trabajadores accidentados o fallecidos.



#### Otras necesidades complementarias

Atención de otras necesidades del núcleo familiar producidas tras el accidente.

## En primera persona

---

### Antonio Carmona

Beneficiario de la ayuda especial a trabajadores autónomos para evitar el cese del negocio



*Sufrí un accidente en un dedo de la mano mientras cargaba la furgoneta y, para no cerrar el negocio durante la baja, tuve que contratar a un ayudante. Unas semanas después, una trabajadora social de Mutua Universal me comentó que existía una ayuda específica para esta situación, que cubrió todos los gastos por esta contratación. Desconocía que existían este tipo de coberturas."*

49.648

trabajadores por cuenta propia (autónomos) con cobertura por contingencia profesional en Mutua Universal.

## Autónomos

Ayuda económica para contratar un trabajador o ampliar el horario de un empleado, con el objetivo de evitar el cierre del negocio del trabajador autónomo durante el periodo de incapacidad temporal por accidente laboral.



562

ayudas concedidas  
para necesidades  
del núcleo familiar  
(2016)



## Becas de estudios

Ayuda destinada a garantizar la escolarización y formación de los hijos de los trabajadores que han sufrido un accidente laboral. Incluye matrícula, material, transporte, beca comedor y actividades extraescolares.



## En primera persona

### Lidia Parrilla

Beneficiaria de ayuda especial para seguir los estudios a familiares de trabajadores fallecidos



*Mi padre falleció en un accidente de trabajo cuando yo tenía 13 años y la familia se quedó sin ninguna fuente de ingresos. En aquel momento, Mutua Universal nos concedió una ayuda económica para seguir los estudios que hemos ido recibiendo año a año y que incluía tanto el pago de la matrícula como de otros gastos (transporte, material, etc.). Sin esa ayuda, no hubiera podido realizar un grado de ingeniería aeroespacial."*

## Presencia y notoriedad social

### Convenios de colaboración institucional

# 19

nuevos convenios de colaboración institucional

# 5

con universidades

# 7

con colegios profesionales

# 7

con otras instituciones

# 54

participaciones en jornadas externas

# 31

actividades en congresos científicos

# 23

participaciones en foros

En su vocación de permanente mejora de la actividad sanitaria y de actualización constante de la información sobre la normativa laboral a empresas y profesionales, Mutua Universal dispone de acuerdos y convenios de colaboración con universidades, colegios profesionales y otras instituciones.

### Nuevos conciertos de asistencia sanitaria recíproca con otras mutuas

- Ibermutuamur
- Asepeyo
- Mutua Balear
- Activa Mutua 2008

### Organización de 284 jornadas, eventos y comunicaciones profesionales

- 137 eventos territoriales
- 136 jornadas de prevención
- 9 actos institucionales
- 2 eventos científicos

### Reconocimientos:

- Mención especial en Formación por AERCE (Asociación Española de Responsables de Compras) por el programa "Conecta con lo mejor de ti"
- Renovación Sello Alcobendas Concilia (30/05/2016)
- Renovación Sello Alcorcón Concilia (7/10/2016)
- Obtención Sello Reconcilia-Navarra (16/12/2016)
- Sello a la Responsabilidad Social de Aragón (20/12/2016)
- "¿Quién cuida del fisioterapeuta? Evaluación ergonómica del fisioterapeuta": finalista en la VIII edición de los premios Atlante, organizados por Foment del Treball.

- IX edición Premios Llum de la Comunidad Valenciana: "Evaluación ergonómica del fisioterapeuta"
- VI Edición Premios Aragón comprometido con la prevención: "Evaluación ergonómica del fisioterapeuta"
- Presentación del plan de prevención para evitar el riesgo de agresión en los Premios 2016 a las Buenas prácticas en Seguridad y Salud, organizados por la CAEB (Baleares)
- SETLA 2016: Premio a la Mejor Comunicación Oral de Fisioterapia



Acuerdo con la Asociación España Salud para el uso de DESA



Acuerdo de formación con la Cámara de Comercio de Badajoz



Colaboración con la Facultad de Derecho de la Universidad de Alicante



Jornada sobre empresa saludable en la Universidad de Santiago de Compostela



Mutua Universal, reconocida con el Sello Reconcilia de Navarra



VIII Edición de los Premios Atlante

*Reconocimiento  
al compromiso de  
las empresas en el  
desarrollo de entornos  
de trabajo más seguros y  
saludables*

### Segunda edición de los Premios Innovación y Salud

Convocados en 2016 y entregados en febrero de 2017, la segunda edición de los Premios Innovación y Salud ha reconocido y distinguido la labor de empresas que han demostrado un alto compromiso en el desarrollo y la promoción de entornos de trabajo más seguros y saludables.

Con objeto de dar mayor difusión a la labor de las empresas, se ha ampliado el número de categorías, con distinciones específicas a Gran Empresa, PYMES e Instituciones:

- **Gran Empresa:**

**Ganador: Grupo PSA**, por un estudio pormenorizado de los gestos, posturas y esfuerzos de los trabajadores para prevenir el desarrollo de trastornos musculoesqueléticos.

**Finalista: Cosentino**, por el Proyecto CDS (Conocimiento, Desarrollo y Salud), un programa integral de formación en materia de seguridad y salud laboral.

- **PYME:**

**Ganador: Optiva Media**, por su programa de aplicación de técnicas de relajación física y mental en los procesos de recuperación del trabajo.

**Finalista: UTE ABI Corredor Norte (Alstom, Bombardier e Indra)**, por el desarrollo de procedimientos seguros en trabajos en altura en el sector ferroviario.

- **Premio institucional: Federación Nacional de Trabajadores Autónomos, ATA**, por la divulgación de los indicadores de siniestralidad, a través del "Observatorio del Autónomo".

También se reconoce mediante menciones especiales las buenas prácticas presentadas por las empresas Cargo Trans Montserrat, Autopistas España (Grupo Abertis), Eiffage Energía, Grupo Antolín Vigo, Gonvarri Steel Services y Frinsa del Noroeste.

*Más información sobre los  
Premios Innovación y Salud en  
<http://premios.mutuauniversal.net>*



*"La empresa y la población trabajadora española no son las mismas que hace veinte años. Debemos ser capaces de innovar y de cambiar incluso aquello que ha ido funcionando en el pasado, adecuándonos a los tiempos."*

Tomás Burgos Gallego  
Secretario de Estado de la Seguridad Social



*"Solo uno de cada cinco autónomos está en estos momentos cubierto por contingencias profesionales. Necesitamos que se conciencien, cada día más, de que prevenir los riesgos laborales, prevenir su salud laboral es algo fundamental en el desarrollo de su actividad."*

Lorenzo Amor  
Presidente de la Federación Nacional de Trabajadores Autónomos-ATA

### 03.3 Información económico-financiera

Con un incremento del 6,22% en recaudación de cuotas, Mutua Universal ha obtenido en 2016 un resultado positivo a distribuir de 52,91 millones de euros. La política de austeridad ha evidenciado ser compatible con el mantenimiento y mejora del nivel de los servicios prestados.

*Del total de cuotas recaudadas en 2016, el 87,12% (786.161.604 euros) corresponde a cuenta ajena y el 12,88% (116.219.275 euros), a cuenta propia.*

#### Recaudación

En el ejercicio 2016 la recaudación total de cuotas cobradas ha alcanzado los 902.380.878 euros, con un incremento del 6,22% respecto 2015. El 59,06% de esta cifra –equivalente a 532.986.718 euros–, corresponde a contingencia laboral; el 39,73% –358.508.691 euros–, a contingencia común; y el 1,21% restante –10.885.469 euros–, a la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos.

#### Evolución de ingresos por cuotas devengadas



En millones de euros

#### MAGNITUDES COMPARATIVAS DE RECAUDACIÓN

	2015	2016	% var.	% cuotas*
<b>Contingencias profesionales</b>	<b>512.193.710</b>	<b>532.986.718</b>	<b>4,06%</b>	<b>59,06%</b>
Por cuenta ajena	495.364.162	515.859.838	4,14%	57,17%
Por cuenta propia	16.829.548	17.126.880	1,77%	1,90%
<b>Contingencias comunes</b>	<b>325.785.279</b>	<b>358.508.691</b>	<b>10,04%</b>	<b>39,73%</b>
Por cuenta ajena	241.990.462	270.301.767	11,70%	29,95%
Por cuenta propia	83.794.817	88.206.925	5,27%	9,77%
<b>Cese actividad</b>	<b>11.539.934</b>	<b>10.885.469</b>	<b>-5,67%</b>	<b>1,21%</b>
<b>Total cuotas cobradas</b>	<b>849.518.923</b>	<b>902.380.878</b>	<b>6,22%</b>	
Efecto cuotas en vía ejecutiva y aplazadas	11.526.224	14.166.475	22,91%	
<b>Total cuotas devengadas</b>	<b>861.045.147</b>	<b>916.547.353</b>	<b>6,45%</b>	
<b>Cuotas recaudadas</b>	<b>849.518.923</b>	<b>902.380.878</b>	<b>6,22%</b>	
Trabajadores por cuenta ajena	737.354.624	786.161.604	6,62%	
Trabajadores por cuenta propia	112.164.299	116.219.274	3,62%	

\*Participación sobre cuotas

Gestión de contingencias profesionales:

69,33 M€

Gestión de contingencias comunes:

-24,76 M€

Gestión cese de actividad autónomos:

8,34 M€

*Estos resultados permiten mantener unos índices óptimos de liquidez y solvencia para seguir desarrollando el Plan Estratégico destinado a consolidar a Mutua Universal como una entidad de referencia en eficacia, proximidad e innovación.*

### Gestión del patrimonio de la Seguridad Social

En 2016 se ha obtenido un **resultado positivo a distribuir de 52,91 millones** a pesar de que el gasto de prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones realizadas (80,60% respecto al total de gastos de gestión ordinaria) ha experimentado un incremento de 64,10 millones de euros respecto al ejercicio 2015, y que los ingresos por cotizaciones sociales tan solo se han incrementado en 55,50 millones de euros.

Estas partidas de gasto corresponden básicamente a las prestaciones abonadas en concepto de incapacidad temporal, a la prestación por riesgo durante el embarazo y lactancia, y a la prestación de cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave, así como a los importes ingresados en la Tesorería General de la Seguridad Social para hacer frente a las prestaciones de invalidez, muerte y supervivencia, al reaseguro de las mismas y la contribución de la mutua al sostenimiento de los servicios comunes del Sistema de la Seguridad Social.

Los **gastos de funcionamiento** han representado un 18,63% del total de gastos de gestión ordinaria, frente al 20,41% del ejercicio anterior. Esta reducción es consecuencia de la política de austeridad impuesta, que se ha evidenciado compatible con el mantenimiento y mejora del nivel de los servicios prestados.

El resultado por **operaciones financieras** se ha situado en 7,58 millones de euros, que supone una disminución de 14,97 millones de euros en relación a los 22,55 millones de euros obtenidos en el ejercicio 2015. Esta reducción responde a que en 2015 se afloraron plusvalías por valor de 11,78 millones de euros por la enajenación de inversiones financieras, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Disposición Transitoria Segunda "Regularización de las Reservas de Estabilización" de la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, en relación al Régimen Jurídico de las Mutuas y a la Resolución de 18 de marzo de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

A pesar de la disminución de la cartera de inversiones financieras, se han obtenido 7,59 millones de euros de ingresos financieros, por la tasa interna media de rentabilidad de la cartera de inversiones financieras, en que se debe invertir los excedentes de tesorería. La rentabilidad de las posiciones financieras se ha situado en el 4,57%, frente al 3,27% de 2015.

En el ejercicio 2016 se ha realizado el ingreso del exceso de excedentes del ejercicio 2015, que ha supuesto un desembolso a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social de 73,80 millones de euros.

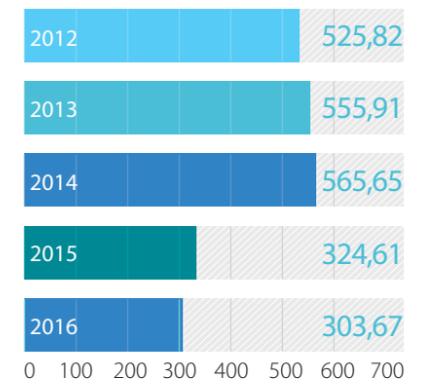
#### Resultado a efectos de reserva



#### Patrimonio neto



#### Cuentas financieras



En millones de euros

**GESTIÓN DE LA COLABORACIÓN CON LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE**

ACTIVO (euros)	2016
<b>Activo no corriente</b>	<b>235.435.581,68</b>
Inmovilizado intangible	4.988.655,45
Inmovilizado material	92.429.237,99
Inversiones inmobiliarias	0,00
Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.388.457,00
Inversiones financieras a largo plazo	133.616.806,59
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	2.012.424,65
<b>Activo corriente</b>	<b>278.953.056,77</b>
Activos en estado de venta	1.645.503,60
Existencias	1.004.474,90
Deudores y otras cuentas a cobrar	227.715.112,74
Inversiones financieras a corto plazo	19.080.777,70
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	29.507.187,83
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>514.388.638,45</b>

**GESTIÓN DE LA COLABORACIÓN CON LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE**

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)	2016
<b>Patrimonio neto</b>	<b>411.660.679,93</b>
Reservas	322.767.257,45
Resultado neto generado por cuotas	35.946.455,50
Resultados del ejercicio	52.906.547,89
Ajustes por cambios de valor	0,00
Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	40.419,09
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>5.007,97</b>
Provisiones a largo plazo	0,00
Deudas a largo plazo	5.007,97
<b>Pasivo corriente</b>	<b>102.722.950,55</b>
Provisiones a corto plazo	38.853.388,00
Deudas a corto plazo	826.648,64
Acreedores y otras cuentas a pagar	63.042.913,91
Ajustes por periodificación	0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>514.388.638,45</b>

**GESTIÓN DE LA COLABORACIÓN CON LA SEGURIDAD SOCIAL  
- CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL**

(euros)	2016
<b>TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>919.427.709,85</b>
Cotizaciones sociales	916.547.353,01
Transferencias y subvenciones recibidas	188.171,38
Prestaciones de servicios	570.430,69
Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
Otros ingresos de gestión ordinaria	2.121.754,77
Excesos de provisiones	0,00
<b>TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-878.212.501,20</b>
Prestaciones sociales	-462.936.688,50
Gastos de personal	-90.988.159,61
Transferencias y subvenciones concedidas	-244.885.068,70
Aprovisionamientos	-43.796.035,64
Otros gastos de gestión ordinaria	-31.212.780,68
Amortización del inmovilizado	-4.393.768,07
<b>RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>41.215.208,65</b>
Enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	-84.115,07
Otras partidas no ordinarias	4.191.511,43
<b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>	<b>45.322.605,01</b>
Ingresos financieros	7.586.184,38
Gastos financieros	-744,24
Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-1.497,24
<b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>7.583.942,90</b>
<b>RESULTADO A EFECTOS DE RESERVAS</b>	<b>52.906.547,91</b>

### Gestión del patrimonio privativo

En el ejercicio de 2016 los ingresos de la actividad ordinaria han generado un total de 1,54 millones de euros y los gastos ordinarios han ascendido a 0,94 millones, produciéndose adicionalmente un resultado extraordinario negativo por importe de 5,68 millones de euros y un resultado financiero negativo de 2,60 millones de euros. El resultado negativo total producido, que asciende a 7,68 millones de euros, se aplicará a la cuenta de resultados de ejercicios anteriores.

Los ingresos obtenidos por el patrimonio mutual durante 2016 provienen principalmente de la imputación del canon o coste de compensación por la utilización de los inmuebles pertenecientes al patrimonio histórico, para los fines que tenemos encomendados como colaboradores en la gestión de la Seguridad Social, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68.4.4ª de la Ley General de la Seguridad Social, así como de los rendimientos de las inversiones financieras realizadas.

Los gastos de funcionamiento de los servicios realizados por el patrimonio privativo son los necesarios para la conservación y ampliación del inmovilizado del patrimonio mutual.

El resultado extraordinario del ejercicio se compone de ingresos por excesos de provisiones y de gastos excepcionales por dotación de provisiones, con motivo de la aplicación del Oficio de la Intervención General de la Seguridad Social del 4 de julio de 2013 sobre el Tratamiento Contable del Reintegro de Gastos Indebidos.

El resultado negativo de las operaciones financieras se deriva de la dotación por deterioro de créditos del saldo pendiente de cobro derivado de la venta de la Sociedad de Prevención Universal Prevención y Salud, S.L.U. en el ejercicio anterior.

### GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

ACTIVO (euros)	2016
<b>Activo no corriente</b>	<b>18.551.319,92</b>
Inmovilizado intangible	0,00
Inmovilizado material	402.566,52
Inversiones inmobiliarias	18.141.896,03
Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00
Inversiones financieras a largo plazo	6.857,37
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00
<b>Activo corriente</b>	<b>9.794.528,68</b>
Activos en estado de venta	2.172.954,84
Existencias	0,00
Deudores y otras cuentas a cobrar	5.440.147,94
Inversiones financieras a corto plazo	246,89
Ajustes por periodificación	36.946,56
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.144.232,45
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>28.345.848,60</b>

### GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)	2016
<b>Patrimonio neto</b>	<b>-6.861.800,84</b>
Patrimonio aportado	0,00
Patrimonio generado	-6.861.800,84
Ajustes por cambios de valor	0,00
Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>14.774.484,20</b>
Provisiones a largo plazo	14.654.610,59
Deudas a largo plazo	119.873,61
<b>Pasivo corriente</b>	<b>20.433.165,24</b>
Provisiones a corto plazo	0,00
Deudas a corto plazo	27.189,72
Acreedores y otras cuentas a pagar	20.405.975,52
Ajustes por periodificación	0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>28.345.848,60</b>

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO**  
**- CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL**

(euros)	2016
<b>TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>3.841.426,50</b>
Cotizaciones sociales	0,00
Transferencias y subvenciones recibidas	0,00
Prestaciones de servicios	0,00
Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
Otros ingresos de gestión ordinaria	1.541.465,92
Excesos de provisiones	2.299.960,58
<b>TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-939.035,27</b>
Prestaciones sociales	0,00
Gastos de personal	0,00
Transferencias y subvenciones concedidas	0,00
Aprovisionamientos	0,00
Otros gastos de gestión ordinaria	-750.922,64
Amortización del inmovilizado	-188.112,63
<b>RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>2.902.391,23</b>
Enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	-2.516,30
Otras partidas no ordinarias	-7.984.262,64
<b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>	<b>-5.084.387,11</b>
Ingresos financieros	42.827,27
Gastos financieros	-284.309,05
Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-2.355.201,50
<b>RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>-2.596.683,28</b>
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>-7.681.070,39</b>

**Nueva página web mutuauniversal.net**

Lanzada en febrero de 2016 con el objetivo de facilitar el acceso a toda la información y servicios de una manera más sencilla y funcional. La página es accesible y fácilmente usable desde cualquier navegador y dispositivo móvil.

**209.727**

usuarios (entre febrero y diciembre de 2016)

**373.931**

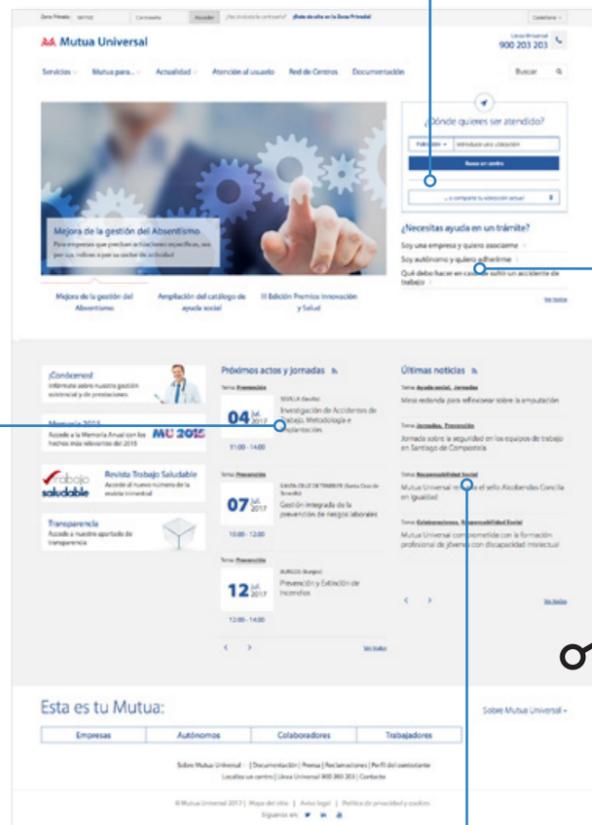
sesiones abiertas (+58% respecto al mismo periodo de 2015)

Potente buscador de red de centros con opciones de geolocalización e información detallada.

Ayuda a la realización de trámites, con preguntas frecuentes ordenadas por temática.

Novedades en materia de prevención, salud laboral y legislación.

Información detallada de actos y jornadas



**Línea Universal 900 203 203**

Servicio de asistencia 24 horas/365 días atendido por un equipo de médicos, enfermeros y gestores que dan respuesta médica al accidentado desde el primer momento y en los principales idiomas de la Unión Europea.

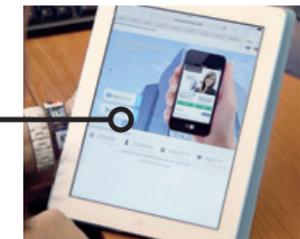
**25.012**

llamadas en 2016

Coordinación del traslado de

**829**

pacientes, 6 de ellos a nivel internacional.

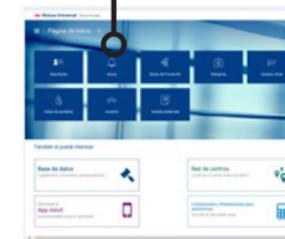


**App Mutua Universal**

Aplicación para dispositivos móviles, que permite seleccionar el centro asistencial más cercano, consultar información sobre los servicios de la Entidad y recibir consejos de salud.

**Zona Privada para empresas**

- Nueva versión que, entre otros trámites, permite:
- Rellenar y tramitar un parte de accidente
  - Realizar el seguimiento de los procesos de baja
  - Cumplimentar un volante de asistencia
  - Obtener información para reducir la siniestralidad
  - Gestionar los eventos de los trabajadores
  - Acceder a la aplicación de gestión del absentismo
  - Solicitar el Bonus Prevención



# Anexos



- |            |   |     |
|------------|---|-----|
| <b>01.</b> | Cuentas anuales   | 84  |
| <b>02.</b> | Principios que rigen la Memoria de sostenibilidad y su proceso de realización | 99  |
| <b>03.</b> | Tabla de indicadores GRI e informe de progreso Pacto Mundial                  | 102 |

## 01. Cuentas anuales

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE	
ACTIVO	2016
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>235.435.581,68</b>
I. Inmovilizado intangible	4.988.655,45
Aplicaciones informáticas	859.635,18
Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	4.088.601,18
Otro inmovilizado intangible	40.419,09
II. Inmovilizado material	92.429.237,99
Terrenos	23.755.943,25
Construcciones	53.798.730,45
Otro inmovilizado material	14.790.841,36
Inmovilizado en curso y anticipos	83.722,93
III. Inversiones inmobiliarias	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.388.457,00
Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.388.457,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	133.616.806,59
Créditos y valores representativos de deuda	133.476.031,34
Otras inversiones financieras	140.775,25
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	2.012.424,65

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE	
ACTIVO	2016
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>278.953.056,77</b>
I. Activos en estado de venta	1.645.503,60
II. Existencias	1.004.474,90
Productos farmacéuticos	313.777,35
Material sanitario de consumo	690.697,55
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	227.715.112,74
Deudores por operaciones de gestión	26.135.097,65
Otras cuentas a cobrar	201.466.962,86
Administraciones públicas	113.052,23
V. Inversiones financieras a corto plazo	19.080.777,70
Créditos y valores representativos de deuda	19.044.018,43
Otras inversiones financieras	36.759,27
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	29.507.187,83
Otros activos líquidos equivalentes	0,00
Tesorería	29.507.187,83
<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>	<b>514.388.638,45</b>

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE**

PATRIMONIO NETO Y PASIVO 2016

<b>A) PATRIMONIO NETO</b>		<b>411.660.679,93</b>
I. Patrimonio aportado		0,00
II. Patrimonio generado		411.620.260,84
Reservas		322.767.257,45
Resultado neto generado por cuotas		35.946.455,50
Resultados del ejercicio		52.906.547,89
III. Ajustes por cambios de valor		0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados		40.419,09
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>5.007,97</b>
I. Provisiones a largo plazo		0,00
II. Deudas a largo plazo		5.007,97
Otras deudas		5.007,97
Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo		
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>		<b>102.722.950,55</b>
I. Provisiones a corto plazo		38.853.388,00
II. Deudas a corto plazo		826.648,64
Otras deudas		816.907,45
Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo		9.741,19
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar		63.042.913,91
Acreedores por operaciones de gestión		18.872.376,36
Otras cuentas a pagar		39.923.034,14
Administraciones públicas		4.247.503,41
V. Ajustes por periodificación		0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>		<b>514.388.638,45</b>

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
- CUENTA DEL RESULTADO ECONOMICO PATRIMONIAL**

INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA 2016

<b>1. Cotizaciones sociales</b>	<b>916.547.353,01</b>
Régimen general	275.675.610,92
Régimen especial de trabajadores autónomos	90.243.129,14
Régimen especial del mar	823.003,59
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	549.805.609,36
<b>2. Transferencias y subvenciones recibidas</b>	<b>188.171,38</b>
Transferencias	188.171,38
<b>3. Prestaciones de servicios</b>	<b>570.430,69</b>
<b>4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>	<b>0,00</b>
<b>5. Otros ingresos de gestión ordinaria</b>	<b>2.121.754,77</b>
Otros ingresos	2.098.663,15
Reversión del deterioro de créditos	23.091,62
<b>6. Excesos de provisiones</b>	<b>0,00</b>
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTION ORDINARIA</b>	<b>919.427.709,85</b>

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

GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	2016
<b>7. Prestaciones sociales</b>	<b>-462.936.688,50</b>
Incapacidad temporal	-415.720.925,86
Derivadas de la maternidad y paternidad	-29.530.797,91
Indemnizaciones y entregas únicas	-11.197.056,66
Prestaciones sociales	-2.072.546,70
Prótesis y vehículos para inválidos y entregas únicas	-901.321,56
Farmacia	-1.584.338,81
Otras prestaciones	-1.929.701,00
<b>8. Gastos de personal</b>	<b>-90.988.159,61</b>
Sueldos, salarios y asimilados	-65.866.058,88
Cargas sociales	-25.122.100,73
<b>9. Transferencias y subvenciones concedidas</b>	<b>-244.885.068,70</b>
Transferencias	-147.864.908,89
Subvenciones	-97.020.159,81
<b>10. Aprovisionamientos</b>	<b>-43.796.035,64</b>
Compras y consumos	-43.796.035,64
<b>11. Otros gastos de gestión ordinaria</b>	<b>-31.212.780,68</b>
Suministros y servicios exteriores	-24.200.710,43
Tributos	-259.170,16
Otros	459.756,92
Deterioro de valor de créditos	-22.666,40
Variación deterioro de créditos	-7.865.806,40
Variación de la provisión para contingencias	675.815,79
<b>12. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-4.393.768,07</b>
<b>B) TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-878.212.501,20</b>

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

RESULTADOS	2016
<b>I RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>41.215.208,65</b>
13. Rtdos. enajenación y deterioro de inmov. no financiero	-84.115,07
14. Otras partidas no ordinarias	4.191.511,42
Ingresos	4.219.549,94
Gastos	-28.038,52
<b>II RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>45.322.605,00</b>
15. Ingresos financieros	7.586.184,37
16. Gastos financieros	-744,24
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-1.497,24
<b>III RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>7.583.942,89</b>
<b>IV RESULTADO A DISTRIBUIR (II+III)</b>	<b>52.906.547,89</b>

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

	II. Patrimonio generado	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2015</b>	<b>433.952.479,45</b>	<b>40.994,45</b>	<b>433.993.473,90</b>
<b>B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>	<b>45.188.600,82</b>		<b>45.188.600,82</b>
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2016 (A+B)</b>	<b>479.141.080,27</b>	<b>40.994,45</b>	<b>479.182.074,72</b>
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2016</b>	<b>-67.520.819,43</b>	<b>-575,36</b>	<b>-67.521.394,79</b>
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	8.397.932,78	-575,36	8.397.357,42
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00		0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	-75.918.752,21		-75.918.752,21
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2016 (C+D)</b>	<b>411.620.260,84</b>	<b>40.419,09</b>	<b>411.660.679,93</b>

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - ESTADO DE FLUJOS EFECTIVO**

2016

<b>I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN (A+B)</b>	<b>-31.241.506,71</b>
<b>A) Cobros:</b>	<b>497.803.451,36</b>
Cotizaciones sociales	0,00
Transferencias y subvenciones recibidas	6.795.876,45
Prestaciones de servicios	600.349,13
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses y dividendos cobrados	6.165.985,09
Otros cobros	484.241.240,69
<b>B) Pagos:</b>	<b>529.044.958,07</b>
Prestaciones sociales	185.032.347,70
Gastos de personal	92.940.361,47
Transferencias y subvenciones concedidas	183.173.095,26
Aprovisionamientos	43.569.853,68
Otros gastos de gestión	24.227.934,76
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses pagados	73.466,11
Otros pagos	27.899,09
<b>II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>13.338.761,25</b>
<b>III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>0,00</b>
<b>IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>0,00</b>
<b>V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>0,00</b>
<b>VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)</b>	<b>-17.902.745,46</b>
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	47.409.933,29
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	29.507.187,83

## GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

ACTIVO	2016
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>18.551.319,92</b>
I. Inmovilizado intangible	0,00
II. Inmovilizado material	402.566,52
Otro inmovilizado material	402.566,52
III. Inversiones inmobiliarias	18.141.896,03
Terrenos	7.291.599,28
Construcciones	10.850.296,75
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00
Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	6.857,37
Inversiones financieras en patrimonio	6.857,37
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>9.794.528,68</b>
I. Activos en estado de venta	2.172.954,84
II. Existencias	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	5.440.147,94
Otras cuentas a cobrar	5.431.257,24
Administraciones públicas	8.890,70
V. Inversiones financieras a corto plazo	246,89
Créditos y valores representativos de deuda	246,89
VI. Ajustes por periodificación	36.946,56
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.144.232,45
Tesorería	2.144.232,45
<b>TOTAL ACTIVO (A+B).....</b>	<b>28.345.848,60</b>

## GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2016
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>-6.861.800,84</b>
I. Patrimonio aportado	0,00
II. Patrimonio generado	-6.861.800,84
Reservas	27.569.381,40
Resultados de ejercicios anteriores	-26.750.111,85
Resultados de ejercicio	-7.681.070,39
III. Ajustes por cambios de valor	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>14.774.484,20</b>
I. Provisiones a largo plazo	14.654.610,59
II. Deudas a largo plazo	119.873,61
Deudas con entidades de crédito	0,00
Otras deudas	1.646,77
Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	118.226,84
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>20.433.165,24</b>
I. Provisiones a corto plazo	0,00
II. Deudas a corto plazo	27.189,72
Deuda con entidades de crédito	0,00
Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	27.189,72
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	20.405.975,52
Otras cuentas a pagar	20.387.766,93
Administraciones públicas	18.208,59
V. Ajustes por periodificación	0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>	<b>28.345.848,60</b>

**GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - CUENTA DEL RESULTADO ECONOMICO PATRIMONIAL**

INGRESOS Y GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	2016
<b>1. Cotizaciones sociales</b>	<b>0,00</b>
Régimen general	0,00
Régimen especial de trabaj. autonomos	0,00
Régimen especial del mar	0,00
Accidentes de trabajo y enferm. prof.	0,00
<b>2. Tranferencias y subvenciones recibidas</b>	<b>0,00</b>
<b>3. Prestaciones de servicios</b>	<b>0,00</b>
<b>4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado</b>	<b>0,00</b>
<b>5. Otros ingresos de gestión ordinaria</b>	<b>1.541.465,92</b>
Arrendamientos	1.541.465,92
<b>6. Excesos de provisiones</b>	<b>2.299.960,58</b>
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>3.841.426,50</b>
<b>7. Prestaciones sociales</b>	<b>0,00</b>
<b>8. Gastos de personal</b>	<b>0,00</b>
<b>9. Trasferencias y subvenciones concedidas</b>	<b>0,00</b>
<b>10. Aprovisionamientos</b>	<b>0,00</b>
<b>11. Otros gastos de gestión ordinaria</b>	<b>-750.922,64</b>
Suministros y servicios exteriores	-581.915,04
Tributos	-168.965,59
Otros	-42,01
<b>12. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-188.112,63</b>
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-939.035,27</b>

**GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - CUENTA DEL RESULTADO ECONOMICO PATRIMONIAL**

RESULTADO	2016
<b>I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>2.902.391,23</b>
<b>13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta</b>	<b>-2.516,30</b>
Deterioro de valor	-2.516,30
<b>14. Otras partidas no ordinarias</b>	<b>-7.984.262,04</b>
<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>-5.084.387,11</b>
<b>15. Ingresos financieros</b>	<b>42.827,27</b>
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	42.827,27
<b>16. Gastos financieros</b>	<b>-284.309,05</b>
<b>17. Gastos financieros imputados al activo</b>	<b>0,00</b>
<b>18. Variación del valor razonable en activos financieros</b>	<b>0,00</b>
Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00
<b>19. Diferencias de cambio</b>	<b>0,00</b>
<b>20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros</b>	<b>-2.355.201,50</b>
<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>-2.596.683,28</b>
<b>IV.- RESULTADO ECONOMICO POSITIVO (II+III)</b>	<b>-7.681.070,39</b>
<b>V.- RESULTADO A EFECTOS DE RESERVAS (IV)</b>	<b>-7.681.070,39</b>

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO		
	II. Patrimonio generado	TOTAL
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2015</b>	<b>-273.397,94</b>	<b>-273.397,94</b>
<b>B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>	<b>1.092.667,49</b>	<b>1.092.667,49</b>
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2016 (A+B)</b>	<b>819.269,55</b>	<b>819.269,55</b>
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2016</b>	<b>-7.681.070,39</b>	<b>-7.681.070,39</b>
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	-7.681.070,39	-7.681.070,39
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias		0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto		0,00
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2016 (C+D)</b>	<b>-6.861.800,84</b>	<b>-6.861.800,84</b>

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	
	2016
<b>I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN (A+B)</b>	<b>467.378,29</b>
<b>A) COBROS:</b>	<b>1.564.068,17</b>
Cotizaciones sociales	0,00
Transferencias y subvenciones recibidas	0,00
Prestaciones de servicios	0,00
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses y dividendos cobrados	1.805,29
Otros cobros	1.562.262,88
<b>B) PAGOS:</b>	<b>1.096.689,88</b>
Prestaciones sociales	0,00
Gastos de personal	0,00
Transferencias y subvenciones concedidas	0,00
Aprovisionamientos	0,00
Otros gastos de gestión	738.111,91
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses pagados	6.114,03
Otros pagos	352.463,94
<b>II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>0,00</b>
<b>III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>-74.067,72</b>
<b>IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>0,00</b>
<b>V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>0,00</b>
<b>VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)</b>	<b>393.310,57</b>
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	1.750.921,88
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	2.144.232,45

## 02. Principios que rigen la Memoria de sostenibilidad y su proceso de realización

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

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

Se recoge en este Informe la información económica financiera y los aspectos clave de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Universal durante el ejercicio 2016. En este documento se explica el contexto de la sostenibilidad o modo en que la Entidad contribuye al desarrollo a nivel local, regional o global mediante su gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

### Análisis de materialidad

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

Hemos realizado una revisión de los indicadores principales teniendo en cuenta las expectativas expresadas a lo largo del año a través de los canales de diálogo con los grupos de interés: las empresas asociadas, los colaboradores, los trabajadores protegidos los la Administración Pública y los agentes sociales, la sociedad, los proveedores, los autónomos y los empleados. Dentro de nuestro compromiso estratégico con la mejora continua de la satisfacción del mutualista, realizamos desde junio de 2016 encuestas de satisfacción en continuo a nuestros pacientes/usuarios vía mail y en octubre de 2016 lanzamos el tercer panel a empresas y delegados de referencia, para conocer su opinión sobre la evolución de distintas cuestiones de interés.

Los temas identificados se han priorizado atendiendo al impacto económico, ambiental y social de la Entidad y al grado de influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Para evaluar los aspectos relevantes a nivel interno, se ha recopilado información de las políticas, programas, iniciativas y acciones de valor responsable desarrolladas durante el año 2016.

#### Las conclusiones del estudio han permitido definir como temas materiales los siguientes:

- Ética e integridad en los negocios
- Eficiencia
- Desempeño económico
- Buen Gobierno
- Innovación Tecnológica
- Salud y seguridad laboral
- Formación y Desarrollo
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Calidad del empleo, bienestar y conciliación
- Satisfacción de cliente
- Servicios adaptados a las necesidades de los clientes
- Salud y Seguridad de los clientes
- Privacidad de los clientes
- Comunicación con clientes
- Programas de acción social
- Política Pública

### Validación

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

### Publicación

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

### Contacto

Datos de contacto para aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa:

[responsabilidad@mutuauniversal.net](mailto:responsabilidad@mutuauniversal.net)

### Su opinión es importante

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

<http://memoria.mutuauniversal.net/quiero-dar-mi-opinion/>

### 03. Tabla de indicadores GRI e informe de progreso Pacto Mundial

#### Contenidos generales GRI standards

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Página	Omisiones
102-1	Nombre de la organización	Portada
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Págs. 14-17
102-3	Ubicación de la sede	Av. Tibidabo 17-19, Barcelona - 08022
102-4	Ubicación de las operaciones	Mutua Universal sólo opera dentro del territorio español
102-5	Propiedad y forma jurídica	Mutua Universal, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10
102-6	Mercados servidos	Págs. 14-17
102-7	Tamaño de la organización	Págs. 14-17
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	a) b) c) Ver tabla en anexos en pág. 107 d) e) f) No procede. La organización no tiene trabajadores que no sean empleados.
102-9	Cadena de suministro	Mutua Universal está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público.
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs. 4 -11
102-11	Principio o enfoque de precaución	La actividad de la organización no supone riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente
102-12	Iniciativas externas	Págs. 53 - 55 y 122 -123
102-13	Afiliación a asociaciones	Grupos de trabajo de AMAT
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Página	Omisiones
102-14	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Págs. 4 -11
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Págs. 4 -11

ÉTICA E INTEGRIDAD	Página	Omisiones
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Pág. 50-52
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	El Comité de Auditoría impulsa la aplicación del Código de Conducta y el Manual de Prevención de Riesgos Penales, velando por su cumplimiento y actuando como órgano de control. El Canal de Integridad permite a los empleados comunicar cualquier actuación que hayan observado y que pueda suponer un incumplimiento del Código de Conducta o el Manual de Prevención de Riesgos Penales.
GOBIERNO	Página	Omisiones
102-18	Estructura de gobernanza	Págs. 46 - 49 La Junta General es el órgano superior de la Mutua y está integrada por todos los empresarios asociados y por un representante de los trabajadores dependientes de la Mutua. La Junta Directiva es el órgano colegiado al que corresponde el gobierno directo de la Mutua. El Director Gerente ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua y es a quien corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la Mutua. El órgano de participación institucional es la Comisión de Control y Seguimiento. La Comisión de Prestaciones Especiales es el órgano a quien corresponde la concesión de los beneficios de asistencia social potestativa. (Art. 71 TRLGSS; Art. 85 RDL 8/2015)
102-19	Delegación de autoridad	La Junta Directiva se reúne periódicamente con el Director Gerente y el Comité de Negocio, que lo trasladan al resto de la organización.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Existen directores ejecutivos con responsabilidad directa sobre temas económicos, ambientales y sociales. Estos reportan al Director Gerente y Comité de Negocio, quienes rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Empleados, a través del representante de los trabajadores en la Junta Directiva. Las empresas asociadas directamente en la Junta General. La Administración Pública, a través de resoluciones y oficios a la Junta Directiva y la Junta General. El resto de grupos de interés no puede establecer comunicación directa con el máximo órgano de gobierno.

GOBIERNO	Página	Omisiones
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Págs. 46 - 49
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de la Junta Directiva es Juan Echevarría Puig. No tiene cargo ejecutivo.
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Págs. 46 - 49 Artículos 26º, 36º y 42º de los Estatutos de Mutua Universal. Art. 89 RDL 8/2015.
102-25	Conflictos de intereses	Conforme a la Ley 35/2014 y RDL 8/2015. Conforme a la Política de Cumplimiento, los Órganos de Gobierno de Mutua Universal se comprometen a proporcionar los recursos necesarios y permitidos para apoyar el proceso de gestión de cumplimiento normativo.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	El Director Gerente ejerce la dirección ejecutiva de la mutua y le corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la Entidad. Junto con el equipo directivo, tiene encomendado la definición de la Misión, la Visión y los Valores Corporativos y del Plan Estratégico, que contempla cuestiones sociales, económicas y ambientales (págs. 44-45). El Director Gerente aprueba la Política de Calidad, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Política Medioambiental, la Política de Seguridad de la Información. La Junta Directiva tiene a su cargo el gobierno directo de la Entidad. Ha sido la impulsora de la Política de Gestión de Riesgos y la Declaración de respeto a la persona y su diversidad. La Junta General tiene entre sus competencias el examen y aprobación de la gestión de la Junta Directiva.
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	La Junta General es informada anualmente del desempeño de la Entidad en materia económica, social y ambiental.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Intervención General de la Seguridad Social.
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Conforme a los Estatutos de Mutua Universal y la legislación vigente, la Junta General delibera y decide sobre los asuntos (económicos, sociales, ambientales u de otra índole) reseñados en las convocatorias, pero no se encarga de la identificación y gestión de dichos asuntos.

GOBIERNO	Página	Omisiones
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	El responsable del Sistema Interno de Gestión de Riesgos es el Comité de Auditoría, órgano delegado de la Junta Directiva. Se contempla dentro de los procesos del SIGR una evaluación independiente de su eficacia y de las medidas de control existentes.
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	La Junta General ordinaria se reúne por lo menos una vez al año para conocer los asuntos que le son propios (incluidos temas económicos, sociales y ambientales). La Junta General Extraordinaria se reúne cuantas veces lo precisen los Estatutos, lo acuerde la Junta Directiva o lo solicite la décima parte de los Asociados. La Junta Directiva se reúne con carácter ordinario por lo menos una vez al trimestre. Durante el ejercicio 2016 se realizaron un total de 11 reuniones. El Mapa de Riesgos Corporativo se revisa anualmente.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 101
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	El Director Gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización en el orden del día de las reuniones de la Junta Directiva.
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Los asuntos tratados y su naturaleza son tan numerosos y diversos que es complicada su contabilización.
102-35	Políticas de remuneración	Orden TIN/246/2010. RDL 451/2012. Portal de transparencia.
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Conforme a la Ley 35/2014 y RDL 8/2015.
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Conforme a la Ley 35/2014 y RDL 8/2015.
102-38	Ratio de compensación total anual	Información no disponible.
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	No procede. Desde 2009 los salarios de Mutua Universal se encuentran congelados, por lo que no se ha producido ningún incremento.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		Página	Omisiones
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 100	
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Todos los empleados de Mutua Universal se encuentran bajo Convenio Colectivo de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo.	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 100	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 100	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 100	

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		Página	Omisiones
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mutua Universal	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 100	
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 100	
102-48	Reexpresión de la información	Pág. 99	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 99	
102-50	Periodo objeto del informe	2016	
102-51	Fecha del último informe	2015	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 101	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 99	
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 102	
102-56	Verificación externa	No procede. No se realiza verificación externa	

TABLA 1.1 - EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y SEXO

TIPO DE CONTRATO	HOMBRE	MUJER	TOTAL GENERAL	
<b>Indefinido</b>	<b>668</b>	<b>1130</b>	<b>1.798</b>	<b>99,7%</b>
Tiempo completo	536	789	1.325	74%
Tiempo parcial	132	341	473	26%
<b>Temporal</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0,3%</b>
Tiempo completo	1		1	20%
Tiempo parcial	1	3	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>670</b>	<b>1133</b>	<b>1.803</b>	

TABLA 1.2 - EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y REGIÓN

REGIÓN	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL GENERAL	
Andalucía	169		169	9%
Aragón	30		30	2%
Asturias	33		33	2%
Baleares	31		31	2%
Canarias	118		118	7%
Cantabria	21	1	22	1%
Castilla-la mancha	46		46	3%
Castilla-león	95		95	5%
Cataluña	729	2	731	41%
Euskadi	71		71	4%
Extremadura	15		15	1%
Galicia	91		91	5%
La Rioja	42		42	2%
Madrid	174		174	10%
Murcia	11		11	1%
Navarra	36		36	2%
Valencia	86	2	88	5%
<b>TOTAL</b>	<b>1798</b>	<b>5</b>	<b>1.803</b>	

## Temas materiales GRI estándares

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 68		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	Págs. 68 - 78		✓
	<b>201-2</b>	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		No procede. El cambio climático no se considera un riesgo importante para la organización, por lo tanto no se valoran las consecuencias sobre la actividad.	✓
	<b>201-3</b>	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Como marca el convenio colectivo, Mutua Universal abona una compensación económica de una mensualidad por cada 5 años de servicios con un máximo de 10 mensualidades a los empleados que se jubilan en la edad legal de Jubilación. Mutua Universal hace partícipe de un plan de pensiones a todos los empleados que tienen un año de antigüedad con carácter estable en la Entidad. Las aportaciones anuales son el resultado de aplicar los porcentajes establecidos en el reglamento de dicho Plan sobre el salario bruto anual.		✓
	<b>201-4</b>	Asistencia financiera recibida del gobierno	Mutua Universal no recibe ayudas financieras de gobiernos.		✓
	<b>202-1</b>	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario de convenio es superior al salario mínimo interprofesional. El ratio de salario mínimo de hombres y mujeres es 1.		✓
<b>GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>	<b>202-2</b>	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El ámbito de actuación de Mutua Universal se circunscribe al Estado español y todos los contratos están sujetos a la legislación española.		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD EN LOS NEGOCIOS</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 50		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN</b>	<b>205-1</b>	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Todos los procesos de servicios centrales están evaluados (2%). Riesgos relativos a Buen Gobierno Corporativo y Riesgos sobre el código penal.		✓
	<b>205-2</b>	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Nuestra Entidad, dispone de una política de gestión de riesgos y de una Política de Cumplimiento de la que todos los empleados y Órganos de Gobierno tienen conocimiento. En 2016 no se ha comunicado políticas y procedimientos a terceros. Los Órganos de Gobierno reciben información periódica sobre anticorrupción. Los empleados disponen dentro de su itinerario formativo de un curso de Prevención de Riesgos Penales que incluye los delitos de corrupción.		✓
	<b>205-3</b>	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han registrado incidentes de corrupción.		✓
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL</b>	<b>206-1</b>	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ninguna		✓
<b>BUEN GOBIERNO</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 50		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
<b>INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Para Mutua Universal la innovación es un modelo de presente y futuro, capaz de anticipar necesidades y darles respuesta. La gestión de la innovación se dirige a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación y desarrollo de tecnologías y técnicas propias.</li> <li>• Mejora continua de nuestra capacidad de respuesta, flexibilidad y calidad.</li> </ul> Estamos al servicio de la calidad asistencial pero también de la mejora de la gestión y la agilización de trámites. Aplicamos la innovación a la prevención de la siniestralidad mediante servicios como el Laboratorio de Ergonomía.		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>EFICIENCIA</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	La eficiencia es uno de los valores de Mutua Universal. Estamos orientados a obtener los mejores resultados, optimizando los recursos. Para ello se busca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar la gestión por procesos</li> <li>• Optimizar los procesos clave</li> <li>• Herramientas para la toma de decisiones</li> <li>• Facilitar y desarrollar la gestión del conocimiento</li> </ul> El Sistema de Gestión de Calidad está certificado según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Mutua Universal sigue una estrategia unificada de acción social en el ámbito de la salud para los territorios y extendida a la cadena de valor.		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
<b>PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL</b>					
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES</b>	<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Ver tabla en anexos en pág. 121		✓
	<b>413-2</b>	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se han registrado impactos negativos		✓
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra contribución al proceso político público se basa en la participación en iniciativas impulsadas por el Ministerio o por organismos internacionales, a través de nuestra adhesión, participación en actividades y campañas de sensibilización. La entidad está comprometida con: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las iniciativas "Empresas por una sociedad libre de violencia de género", "Más mujeres, mejores empresas" y la Declaración de Luxemburgo.		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA</b>	<b>415-1</b>	Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se realizan aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas.		✓
<b>SATISFACCIÓN DE CLIENTE</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestro modelo de salud integral se basa en la atención de calidad por parte del personal interno para conseguir la máxima satisfacción entre los mutualistas. Nuestros sistemas de gestión de la calidad (certificación ISO 9001:2008 en 113 centros) y las encuestas de satisfacción que realizamos anualmente nos ayudan a mejorar y a conocer las necesidades de nuestros asociados.		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
<b>SERVICIOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 20, 28		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 80		✓
	<b>103-2</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>GRI 416 - SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>	<b>416-1</b>	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		Información no disponible.	✓
	<b>416-2</b>	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han registrado incidentes.		✓
<b>COMUNICACIÓN CON CLIENTES</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 80 y 81		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 51		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>	<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han registrado reclamaciones. No se han identificado casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.		✓
<b>CALIDAD DEL EMPLEO, BIENESTAR Y CONCILIACIÓN</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 52-54		✓
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>GRI 401: EMPLEO</b>	<b>401-1</b>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Ver tabla en anexos en págs. 116 y 117		✓
	<b>401-2</b>	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios sociales son los estipulados en convenio colectivo y pacto de empresa. Algunos de ellos se aplican solo a empleados fijos a partir de los 12 meses de su incorporación.		✓
	<b>401-3</b>	Permiso parental	Ha habido 59 maternidades y 13 paternidades. 49 mujeres se han acogido a lactancia. 32 mujeres y 6 hombres se han acogido a una reducción de jornada por guarda legal. 15 mujeres y 8 hombres se han acogido a una excedencia por guarda legal. 13 mujeres han redistribuido su jornada por guarda legal. 2 hombres y 2 mujeres han prorrogado la excedencia por guarda legal y 3 mujeres se han acogido a permiso sin sueldo.		✓
<b>GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA</b>	<b>402-1</b>	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los empleados de Mutua Universal son informados en tiempo y forma de cualquier cambio de organización y estructura por los canales de comunicación internos.		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
<b>SALUD Y SEGURIDAD LABORAL</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 53		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	La totalidad de los empleados están representados en comités de salud y seguridad		✓
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	a) Ver tabla en anexos en pág. 118 c) La organización sigue la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.	b) No procede. La organización no controla trabajadores o lugares de trabajo que no sean los empleados.	✓
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Ninguno		✓
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Mutua Universal cuenta con un Comité sindical específico para tratar temas de seguridad y salud. El 100% de las reuniones y acuerdos de este comité abordan temas de salud y seguridad.		✓
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 54		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Págs. 46 - 49 y ver tabla en anexos en pág. 120		✓
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El salario base es el estipulado en el Convenio Colectivo de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo.		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
<b>FORMACIÓN Y DESARROLLO</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 99 y 100		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 52		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 99 y 100		✓
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Ver tabla en anexos en pág. 119		✓
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Págs. 25, 52		✓
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	17% de la plantilla. El porcentaje restante no ha podido recibir evaluación formal por motivos tecnológicos.		✓

## ANEXOS

### INDICADOR 401-1

#### ROTACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	ALTAS	BAJAS	ÍNDICE DE ROTACIÓN
Hombre	34	40	5,5%
Mujer	66	45	4,9%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>5,15%</b>

#### ROTACIÓN POR EDAD

GRUPO DE EDAD	ALTAS	BAJAS	ÍNDICE DE ROTACIÓN
< 26 años	5	1	42,9%
26 a 35 años	46	16	14,6%
36 a 45 años	32	36	4,5%
46 a 55 años	13	19	3,4%
> 56 años	4	13	2,4%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>5,15%</b>

### INDICADOR 401-1

#### ROTACIÓN POR REGIÓN

EDAD	ALTAS	BAJAS	ÍNDICE DE ROTACIÓN
ANDALUCIA	5	3	2,38%
ARAGON			
ASTURIAS	1		1,54%
BALEARES		1	1,59%
CANARIAS	12	10	9,40%
CANTABRIA	1		2,33%
CASTILLA-LA MANCHA	1	3	4,26%
CASTILLA-LEON	9	7	8,51%
CATALUNYA	40	35	5,15%
EUSKADI	4	4	5,63%
EXTREMADURA		1	3,23%
GALICIA	5	4	4,97%
LA RIOJA	1		1,20%
MADRID	12	9	6,09%
MURCIA			
NAVARRA	1		1,41%
VALENCIA	8	8	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>5,15%</b>

## INDICADOR 403-2

Índice de Incidencia (Tasa de Frecuencia de Accidentes) (Número de accidentes con baja respecto al número de trabajadores)	Administrativo	531,91
	Sanitario	347,22
Índice de Frecuencia General de Accidentes (Número de accidentes con y sin baja, por cada millón de horas trabajadas)	Administrativo	23,4
	Sanitario	26,6
Índice de Frecuencia de Accidentes (Número de accidentes con baja, por cada millón de horas trabajadas)	Administrativo	3,25
	Sanitario	2,35
Duración Media (Número de jornadas perdidas debido a los accidentes con baja, respecto al número total de casos con baja)	Administrativo	47,6
	Sanitario	102,33
Índice de Frecuencia de Enfermedades Profesionales		0
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		0

TASA DE ABSENTISMO LABORAL **4,60%**

ITCC - AT 3,23%

Maternidad / Paternidad / Prot. Emb 0,99%

Permisos retribuidos 0,39%

## TIPOS DE ACCIDENTE

TIPO	COLECTIVO	CAUSAS PRINCIPALES
Con baja	Administrativo	Atropellos o golpes con vehículos (46%) Caídas al mismo nivel (36%) Exposición a contaminantes biológicos (9%) Caídas a distinto nivel (9%)
	Sanitario	Atropellos o golpes con vehículos (59%) Caídas al mismo nivel (29%) Posturas y movimientos penosos o repetitivos (6%) Golpes contra objetos inmóviles (6%)
Sin baja	Administrativo	Atropellos o golpes con vehículos (22%) Caídas al mismo nivel (18%) Caídas a distinto nivel (16%)
	Sanitario	Exposición a contaminantes biológicos (24%) Caídas al mismo nivel (20%) Atropellos o golpes con vehículos (18%)

## INDICADOR 404-1

ÁREA	HORAS TOTALES	% HOMBRE	HORAS HOMBRE	% MUJER	HORAS MUJER
ÁREA ADMINISTRATIVA	2.951	25%	747	75%	2.204
Presencial	2.550	22%	571	78%	1.979
Virtual	401	28%	111	72%	290
ÁREA MUTUALISTAS	7.690	65%	4.965	35%	2.725
Presencial	3.064	60%	1.845	40%	1.219
Virtual	4.626	66%	3.057	34%	1.569
ÁREA DE PREVENCIÓN	1.815	44%	799	56%	1.016
Presencial	315	38%	119	62%	196
Virtual	1.500	53%	800	47%	700
ÁREA GENERAL	19.808	35%	6.904	65%	12.904
Presencial	6.436	36%	2.285	64%	4.151
Virtual	13.372	35%	4.643	65%	8.729
ÁREA SANITARIA	34.792	30%	10.354	70%	24.438
Presencial	5.074	28%	1.446	72%	3.628
Virtual	29.718	30%	9.034	70%	20.684
<b>TOTAL FORMACIÓN</b>	<b>80.949</b>	<b>38%</b>	<b>30.837</b>	<b>62%</b>	<b>50.112</b>

FORMACIÓN INTERNA	67.056	38%	25.376	62%	41.680
Presencial	17.439	37%	6.450	63%	10.989
Virtual	49.617	38%	18.893	62%	30.724
FORMACIÓN EXTERNA	13.893	46%	6.429	54%	7.463
Presencial	5.287	35%	1.876	65%	3.411
Virtual	8.606	47%	4.055	53%	4.551
<b>TOTAL FORMACIÓN</b>	<b>80.949</b>	<b>38%</b>	<b>30.837</b>	<b>62%</b>	<b>50.112</b>

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO **45**

Hombres 46

Mujeres 44

## INDICADOR 405-1

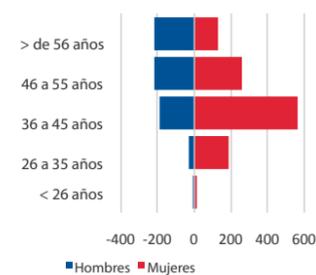
EMPLEADOS POR CATEGORIA LABORAL Y GÉNERO	M	F	Total
Administrativo	44%	56%	48%
Sanitario	29%	71%	47%
Prevención	42%	58%	2%
Directivo	66%	34%	3%
<b>TOTAL</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>	<b>100%</b>

EMPLEADOS POR CATEGORIA LABORAL Y EDAD	< 26 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	> de 56 años	Total
Administrativo		7%	42%	32%	19%	48%
Sanitario	2%	19%	41%	19%	19%	47%
Prevención			53%	32%	16%	2%
Directivo		2%	25%	45%	28%	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1%</b>	<b>12%</b>	<b>42%</b>	<b>26%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>

## OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

Empleados con nacionalidad extranjera	58	3,2%
Estudiantes MIR	3	0,2%
Empleados con alguna discapacidad reconocida	39	2,2%

## Empleados por género y edad



## 22 nacionalidades presentes en Mutua Universal



## INDICADOR 413-1

ACCIÓN	ONG	BENEFICIOS SOCIALES	FORMA DE TRABAJO	CENTROS PARTICIPANTES	RESULTADOS
Circuito de Donaciones de material amortizado	16 entidades sin ánimo de lucro, incluyendo: AFANOC, AFÁVILA, Amigos de Catij en Guinea Bissau, Asociación Soriana de Amigos del Pueblo Saharaui, ASPAYM, Asturias x África, Cruz Roja, FAEMA, Fundabem, Fundación Cauce, Fundación Spinola, Iter Agere y PRONISA.	Ayuda a aquellas personas que disponen de menos recursos.	Se reutilizan los equipos, mobiliarios y materiales (amortizados y previamente dados de baja) de los centros de Mutua Universal, para donarlos a organizaciones no lucrativas	13 (10%)	Se donaron 225 unidades
Ventas de galletas en forma de rosas solidarias por el día de Sant Jordi; y venta galletas en forma de claveles el día de San Isidro.	Fundación Theodora	Proyecto con artistas profesionales que adaptan sus conocimientos artísticos al trabajo en los hospitales con el objetivo de hacer esta estancia más humana a los niños.	Se pusieron a la venta las galletas en forma de rosa y clavel, tanto a personal interno como externo. El dinero recaudado fue donado a la ONG.	3 (2%)	Se vendieron un total de 987 galletas (487 en Sant Jordi y 500 en San Isidro), recaudando un total de 987€.
Campaña Alimentos	Federación Española de Bancos de Alimentos	Distribución de alimentos de manera gratuita entre entidades benéficas dedicadas a la asistencia y cuidado directo de personas necesitadas.	Se instalaron puntos de recogida de alimentos en 88 centros de Mutua, haciendo partícipes a empleados de Mutua Universal, particulares y/o pacientes.	82 (62%)	Se donaron 3.458 kg de alimentos.
Recogida solidaria de materiales para las colonias de verano	Fundació Pere Tarres	Facilitar la asistencia a colonias de verano a niños en riesgo de exclusión social.	Los empleados aportaron cremas solares, tratamiento antiopiojos, termómetros, pomada para golpes, repelente antimosquitos, jabón corporal, pomada para quemaduras, mochilas y sacos de dormir.	2 (2%)	Se donaron 3 cajas con más de 100 artículos.
Recogida de juguetes	26 entidades sin ánimo de lucro, incluyendo: ALTAMAR, Asociación San Vicente de Paul, Banco de Juguetes, Cáritas, Casa de Galicia, Centro de Mujeres Maltratadas, Cruz Roja, Juguines sense fronteres, Ningún niño sin cenar, OZANAM y Refugio Majorero.	Donación de los juguetes para devolver la ilusión a aquellos niños en riesgo de exclusión social.	Se instalaron puntos de recogida de juguetes en 88 centros de Mutua, haciendo partícipes a empleados de Mutua Universal, particulares y/o pacientes.	96 (73%)	Se donaron 5.494 juguetes.
Barcelona Magic Line	Fundación San Joan de Deu	Fines sociales de la fundación: la lucha por mejorar la vida de personas sin techo y en situación de dependencia, la infancia hospitalizada, la cooperación internacional, la investigación biomédica y las emergencias sociales.	Se pusieron a la venta entre los empleados de algunos centros de Mutua Universal unas cajitas con chocolatinas solidarias.	12 (9%)	El equipo corporativo estaba formado por 22 empleados y se recaudaron 1.020€.

## Informe de progreso Pacto Mundial

El 27 de Diciembre de 2005, y como consecuencia del proceso emprendido en la Entidad para impulsar su responsabilidad y ponerla en valor, Mutua Universal se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), un compromiso con 10 principios que han sido el marco de referencia de la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.

En diciembre de 2016 se procedió a la publicación del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas y se redactó una carta de renovación a los 10 principios del Pacto Mundial, firmada por el Presidente de Mutua Universal.

### PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS E INDICADORES GRI

	Apartado de la memoria	Indicadores GR
<b>Principio nº 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacionales	Transparencia y buen gobierno: Cumplimiento normativo. Función social: Compromisos Públicos	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, 413-1
<b>Principio nº 2.</b> Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	Transparencia y buen gobierno: Cumplimiento normativo	413-1
<b>Principio nº 3.</b> Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Gestión del talento: Igualdad y diversidad	102-41, 402-1
<b>Principio nº 4.</b> Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	Gestión del talento: Igualdad y diversidad	202-1, 405-1
<b>Principio nº 5.</b> Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil	Gestión del talento: Igualdad y diversidad	405-1
<b>Principio nº 6.</b> Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	Gestión del talento: Igualdad y diversidad	202-1, 401-2, 405-1, 405-2
<b>Principio nº 7.</b> Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales	Salud: Compromiso con la eficiencia energética	
<b>Principio nº 8.</b> Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	Salud: Compromiso con la eficiencia energética	
<b>Principio nº 9.</b> Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	Salud: Compromiso con la eficiencia energética	
<b>Principio nº 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Transparencia y buen gobierno: Cumplimiento normativo	205-1, 205-2, 415-1

## Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La pobreza, la desigualdad, la falta de agua, salud, vivienda o energía, o el cambio climático, son algunos de los grandes retos a los que se enfrenta la humanidad. Para darles respuesta, los estados miembros de la ONU firmaron en septiembre de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En ella, se definen 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un conjunto de metas específicas que se insta a los gobiernos, al sector privado y a la sociedad civil a cumplir con el fin de erradicar la pobreza, asegurar la prosperidad y proteger el planeta.

En Mutua Universal seguimos un comportamiento responsable que cuida de las personas, las empresas y el entorno. Estas son algunas de las iniciativas que hemos emprendido y con las que estamos contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

	<p>Condiciones laborales dignas</p> <p>Inclusión laboral personas en vulnerabilidad</p> <p>Ayuda social personas en vulnerabilidad</p> <p>Sensibilización, acciones de voluntariado y colaboración con ONG</p>
	<p>Recomendaciones para una alimentación sana y nutritiva</p> <p>Recogida y donación de alimentos</p>
	<p>Contribución a la sostenibilidad del Sistema de Salud</p> <p>Atención sanitaria a los trabajadores adheridos y protegidos</p> <p>Programas de prevención en las empresas</p> <p>Empresa Saludable</p> <p>Política de seguridad y salud laboral</p> <p>Programa de salud corporativa Bienestar Universal +Salud+Vida</p> <p>Sensibilización, acciones de voluntariado y colaboración con ONG</p>
	<p>Planes de formación y Universidad Corporativa</p> <p>Formación en la empresa en materia de Sostenibilidad</p> <p>Contratación de estudiantes en prácticas</p> <p>Convenios con Universidades</p>
	<p>Plan y medidas de igualdad</p> <p>Plan y medidas de conciliación</p> <p>Compromiso y sensibilización contra la violencia de género</p>
	<p>Gestión sostenible del agua</p> <p>Sensibilización ambiental</p>
	<p>Medidas de eficiencia energética</p> <p>Ayuda especial por situación de pobreza energética a trabajadores accidentados</p>
	<p>Gestión Integral del Absentismo en la empresa y competitividad</p> <p>Programa de reinserción socio-laboral</p> <p>Empleo y condiciones laborales dignas</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades de desarrollo profesional</p>

	<p>Innovación al servicio de la salud</p> <p>Premios Innovación y Salud</p> <p>Investigación en salud</p>
	<p>Política de igualdad</p> <p>Declaración de respeto a la persona y a la diversidad</p> <p>Adhesión al chárter de la Diversidad</p> <p>Ayuda social</p> <p>Guía de contratación responsable</p>
	<p>Accesibilidad de los centros asistenciales</p> <p>Eficiencia energética</p>
	<p>Guía de contratación responsable</p> <p>Política de Calidad</p> <p>Uso eficiente de los recursos</p> <p>Gestión de residuos</p> <p>Circuito de Donaciones</p> <p>Memoria de Sostenibilidad</p>
	<p>Sistema de gestión ambiental certificado</p> <p>Política de Medio Ambiente</p> <p>Eficiencia energética</p> <p>Sensibilización ambiental</p>
	
	<p>Sistema de gestión ambiental certificado</p> <p>Uso eficiente de los recursos</p> <p>Gestión de Residuos</p> <p>Sensibilización ambiental</p>
	<p>Código de Conducta</p> <p>Canal de Integridad</p> <p>Gestión de Riesgos y Compliance</p> <p>Manual de prevención de Riesgos Penales</p> <p>Resolución de conflictos por APT y AS</p> <p>Compromiso con la erradicación de la violencia de género</p>
	<p>Compromiso y difusión de los ODS</p> <p>Compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial</p> <p>Colaboración con ONG</p>

**JULIO 2017**

MEMORIA ANUAL 2016  
Mutua Universal, Mugenat,  
Mutua Colaboradora con la Seguridad  
Social, núm. 10

Av. Tibidabo, 17-19  
08022 Barcelona  
[www.mutuauniversal.net](http://www.mutuauniversal.net)

 **Mutua Universal**

