

# 2017 Memòria Anual

# Índex

Carta del President	4
Carta del Director Gerent	8
El nostre compromís amb la societat	12
<b>01. Mutua Universal el 2017</b>	14
<b>02. Salut dels treballadors</b>	18
Millora de la xarxa assistencial	22
Tecnologia i innovació per a una assistència i un servei excel·lents	24
Desenvolupament de coneixement, al servei del pacient	30
<b>03. Salut de l'empresa</b>	32
Pla de reducció de l'absentisme	34
La prevenció de la sinistralitat com a motor de competitivitat	36
<b>04. Compromís social</b>	42
Ajuts socials	44
Presència i notorietat social	48
Tercera edició dels Premis Innovació i Salut	52
<b>05. Organització</b>	54
Pla Estratègic 2014-17	56
Òrgans de govern i participació	58
Transparència i bon govern	62
Gestió del talent	66
<b>06. Informació de gestió i economicofinancera</b>	70
Informació de gestió	72
Informació economicofinancera	76
Pla Estratègic 2018-20	84

## Carta del President

L'any 2017 ha estat un any convuls per a Espanya. Barcelona i Cambrils van patir sengles atemptats reivindicats per l'Estat Islàmic, amb un resultat de 16 morts i aproximadament 150 ferits. Les Rambles de Barcelona, mundialment conegudes, amb característiques pròpies i irrepetibles que les converteixen en un mostrari de vivències, activitats i nacionalitats, es van convertir en l'aparador perfecte del terrorisme mundial, al qual es va afegir la confusió de les responsabilitats, *in vigilando* i la utilització de les manifestacions d'indignació i de dolor, tot i ser presidides per SM el Rei d'Espanya.

En l'àmbit polític, el Parlament de la comunitat autònoma de Catalunya va promulgar la Llei 19/2017 de 6 de setembre, de referèndum d'autodeterminació, i la Llei 20/2017 de 8 de setembre, de transitorietat jurídica i fundacional de la República Catalana, que van ser anul·lades respectivament per sentències del Tribunal Constitucional del 17 d'octubre i 8 de novembre del mateix 2017.

La Llei 21/2017 del mateix Parlament, de 20 de setembre de 2017, per la qual es creava l'Agència Catalana de Protecció Social, va ser suspesa pel Tribunal Constitucional el 17 d'octubre, que també va admetre a tràmit el recurs d'inconstitucionalitat del Govern d'Espanya.

Totes aquestes fases successives van culminar amb la convocatòria d'un referèndum unilateral, l'1 d'octubre de 2017, que decidiria la proclamació de la República Catalana Independent, com es va fer al Parlament de Catalunya el 27 d'octubre de 2017.

El Govern espanyol, amb previ requeriment al President de la comunitat autònoma i amb l'acord del Partit Socialista Obrer Espanyol i de Ciutadans i aprovació per majoria absoluta del Senat, va adoptar i va aplicar l'art. 155 de la Constitució.

A la seva empara, es van convocar eleccions al Parlament de Catalunya per al 21 de desembre. Aleshores, Ciutadans es va convertir en

el partit amb més representació, però sense obtenir la majoria absoluta amb la suma dels també anomenats partits constitucionalistes.

Conseqüentment, la composició, l'actitud i els propòsits del nou Parlament són semblants als de l'anterior.

Tots aquests esdeveniments van donar lloc a l'atribució de responsabilitats penals, i en la seva fase d'instrucció, a nombroses detencions preventives que l'expresident de la Generalitat i altres persones han eludit amb la seva marxa a l'estranger.

L'economia i la societat en conjunt s'han vist profundament afectades per tots aquests esdeveniments, que afecten a tota la Nació. Més de 4.500 empreses radicades a Catalunya han canviat el domicili social, i moltes també el fiscal, a una altra Comunitat. Els efectes de la insegura situació, encara no resolta, s'aniran avaluant en un futur pròxim i patint, no només econòmicament, a llarg termini. L'atenció prestada i la preocupació consegüent no es deriven de l'assentament de la seu social de la nostra Mutua. Mutua Universal, en qualsevol cas, complirà sempre en tota l'extensió i contingut els compromisos de col·laboració contrets amb l'Estat espanyol.

L'any 1948, el catedràtic Pedro Laín Entralgo, va resumir, al títol del seu gran assaig *Espanya com a problema*, la magnitud de tota aquesta qüestió, que d'una manera o altra ja formulaven els nostres millors intel·lectuals, de Ganivet a Miguel de Unamuno i Joan Maragall.

Finalment, també en l'àmbit nacional, s'ha produït un esdeveniment d'extraordinària importància. La moció de censura al Govern del Partit Popular, a proposta del PSOE, el dia 1 de juny va obtenir la majoria parlamentària absoluta, amb la dimissió obligada de l'executiu i la formació d'un nou Govern presidit pel Sr. Pedro Sánchez, Secretari General del PSOE. El nou Govern prosseguirà el període reglamentari fins a la futura convocatòria electoral.

**Mutua Universal ha prosseguit augmentant la col·laboració amb entitats públiques i privades, per al desenvolupament de nous serveis i les possibilitats de compartir coneixement i experiències per tal que la societat sencera en surti beneficiada.**



**Juan Echevarría Puig**  
President de Mutua Universal

En l'àmbit internacional, Donald Trump va resultar elegit 45è President dels Estats Units, amb un programa de previsible gran impacte en el comerç i la política global en preveure la revisió de tots els acords internacionals. La suspensió en l'Acord Transpacífic de Cooperació Econòmica (TPP) i la reestructuració del Tractat de Lliure Comerç de l'Amèrica del Nord (TLCAN) amb el Canadà i Mèxic, o la política immigratòria, són expressió del lema electoral "Primer, Amèrica".

Al Regne Unit, el 8 de febrer, el Parlament Britànic va autoritzar el Govern de May a iniciar les negociacions del Brèxit amb la UE, previstes d'entrar en vigor el 29 de març del 2019.

Alemanya i França, amb Espanya, i confiem que amb Itàlia i Portugal, encapçalin la superació d'una crisi provocada per la tradicional política insular i insolidària anglesa.

Deixem la política tan atractiva com imprevisible i busquem consol en l'economia i afirmem una vegada més la nostra fe en Espanya, recolzada pels números que entonen la seva cançó exacta.

Les nostres dades macroeconòmiques mostren una economia expansiva en si mateixa i en termes comparatius amb la resta d'Europa. El PIB va créixer el 3,1%, comparat amb el 2,3% de la zona euro, amb quatre anys de recuperació, tres dels quals per sobre del 3%.

Els dos grans motors del creixement han estat, com ha de ser, el consum i la inversió. La despesa familiar va créixer el 2,4%, i la pública, l'1,6%. La inversió va incrementar un 5%, amb un 6,1% en béns d'equip, el millor sector sense escarafalls.

La construcció va tornar a créixer fins a un 4,9%. La indústria, un 3,7%. L'agricultura, la ramaderia, la silvicultura i la pesca, un 3,7%. Les exportacions, ni més ni menys que un 5%, i les importacions, un 4,4%.

Tot aquest creixement es va traduir en un augment del 2,9% en l'ocupació, amb la creació de 506.000 llocs de treball, que va reduir

l'atur a 3,41 milions d'aturats inscrits, i la taxa d'atur, al 16,4%. Aquestes últimes xifres encara són punyents, però les més baixes des de 2009.

Emmarcades per les turbulències polítiques i els avenços econòmics, les Mútues Col·laboradores amb la Seguretat Social han continuat treballant, cada vegada amb més responsabilitat i millors mitjans, pel benestar dels treballadors protegits en una col·laboració publicoprivada exemplar.

Les mútues estan patint el problema global deficitari de la nostra assistència sanitària i de la Seguretat Social. Un problema agreujat pel fet que les mútues han assumit els efectes econòmics de la malaltia comuna i han entrat en aquest remolí que necessita una solució urgent mitjançant la formulació, l'aplicació i el desenvolupament de normatives noves.

La fulminant reducció de les aportacions de les mútues a la minvada "guardiola de la Seguretat Social" ho diu tot.

L'anomenada Llei de Mútues 35/2014 de 26 de desembre regula íntegrament el règim jurídic de les mútues amb la Seguretat Social i les seves funcions com a entitats associatives privades col·laboradores en la gestió de la protecció pública sanitària, però al reglament, tot i que no s'ha publicat, després de gairebé quatre anys, remet en temes tan importants com la composició i el funcionament dels seus òrgans de govern, les convocatòries de les juntes directives i el seu règim de funcionament, les responsabilitats, les despeses d'administració, la formalització dels convenis associatius, l'aplicació de les responsabilitats, etc...

Cenyint-nos al nostre àmbit de gestió, Mutua Universal ha obtingut un augment de quotes del 7,47%, fins als 969.828.173 euros.

Els excedents de l'exercici 2017 van arribar als 32.730.000 d'euros.

La Mutua ha prosseguit augmentant la col·laboració amb entitats públiques i privades, per al desenvolupament de nous serveis i les possibilitats de compartir coneixement i experiències per tal que la societat sencera

**La tasca de digitalització  
aporta noves solucions  
i millora l'accessibilitat i  
l'eficàcia d'instal·lacions  
i serveis i la rapidesa i  
comoditat de l'usuari.**

se'n beneficiï. S'han subscrit 20 acords de col·laboració amb universitats, col·legis de graduats socials i altres col·lectius.

Juntament amb el desenvolupament excel·lent de l'activitat pròpia, estenem el nostre compromís social a altres àmbits, com el de les ajudes socials als treballadors i les famílies que han vist afectada la seva qualitat de vida. Hem atès 6.008 sol·licituds, per un valor total de 3.058.576 euros, en una encomiable tasca de la Comissió de Prestacions Especials.

Per donar resposta a l'augment constant en nombre i qualitat de l'activitat mutualística, en aquest últim exercici s'han invertit 2,9 milions d'euros en instal·lacions noves a Valladolid, Huelva i Lugo i 1,8 milions d'euros en millores i en l'adequació de centres assistencials.

També s'ha continuat la tasca de digitalització, que aporta noves solucions i millora l'accessibilitat i l'eficàcia d'instal·lacions i serveis i la rapidesa i comoditat de l'usuari.

Cal ressaltar com transcendent la interlocutòria no recurrible dictada per l'Audiència Provincial de Barcelona el 24 d'abril de 2017, pel qual la Mutua és tan sols i en darrer lloc responsable civil subsidiària en el procediment que es tramita davant el Jutjat d'Instrucció número 21 (DP 3532/07).

Tenim el deure d'expressar gratitud a les empreses associades i als treballadors per la seva confiança, moltes vegades activa, en la nostra mútua.

A la lleialtat, el compromís, el sacrifici i la generositat dels membres de la Junta Directiva, de les Comissions de Control i Seguiment i de Prestacions Especials i als components del Comitè d'Auditoria en el

seu desè aniversari, de funcionament exemplar, a l'equip directiu i a tots els empleats, amb especial èmfasi al Director Gerent, Dr. Juan Güell.

El President i el Director general d'Amat han seguit impulsant i canalitzant l'esperit mutualístic, procurant evidenciar-lo també de portes enfora.

A més, l'equip ministerial ha comptat sempre amb la nostra col·laboració lleial, corresposta amb la seva ajuda i confiança.

Sempre estarem disposats a seguir treballant perquè Espanya deixi de ser un esborrany imprecís permanent i per ajudar a desxifrar l'enigma que el mestre Ortega va formular en dir: "Només sé que em passa, que no sé el que ens passa".

A tots, moltes gràcies.

## Carta del Director Gerent



**Juan Güell Ubillos**  
Director Gerent de Mutua Universal

El 2017, l'economia espanyola va tornar a créixer per sobre de les previsions (3,1%), tot i que dues dècimes menys que el 2016; de manera que va encadenar tres anys consecutius per sobre del 3%. Després de la difícil dècada posterior a l'esclat de la crisi econòmica, finalment s'ha aconseguit recuperar amb comoditat la xifra del PIB del 2008 (1.163 MM €).

En el marc de la zona euro, que tant ens influeix, el creixement del PIB el 2017 es va situar en un 2,3%. Per al 2018, el Banc Central Europeu (BCE) ha elevat la seva previsió de creixement per als països de la moneda única fins al 2,4%. Per a Espanya, les previsions són encara més optimistes, amb una previsió de creixement anual del PIB del 2,9%, 5 dècimes per sobre de la zona euro.

El Fòrum Econòmic Mundial identifica els principals reptes d'Espanya: "Enfortir la sostenibilitat del sistema fiscal" per al mitjà i llarg termini –incloent la reforma de les pensions–; "desenvolupar una administració pública més eficient i efectiva", "reduir l'excessiva regulació existent" i "promoure la digitalització i l'adopció de tecnologies innovadores en els sectors empresarials".

La institució assenyala, també, com a punts forts, els relacionats amb l'Estat del Benestar: sisè en esperança de vida i novè en sanitat.

Si l'objectiu és garantir les necessitats presents i futures d'una població afectada –com poques al món occidental–, per la inversió de la piràmide demogràfica i la desocupació, en un marc d'incertesa econòmica; creiem que el dilema entre creixement de l'Estat o liberalització de serveis a la ciutadania amb un control institucional rigorós ha quedat superat, almenys pel que fa a la protecció de la salut dels treballadors.

Les Mútues Col·laboradores amb la Seguretat Social contribueixen a la sostenibilitat del Sistema de la Seguretat Social des de l'agilitat que permet un model de col·laboració públicoprivada. És un model que fa moltes dècades que funciona i resulta eficaç perquè aporta valor per al treballador, l'empresa i, en definitiva, per a la societat.

No obstant això, cal apuntar que el model econòmic de les Mútues Col·laboradores amb la Seguretat Social és anticíclic. En un escenari com l'actual, de ràpid creixement econòmic, les prestacions econòmiques creixen de manera exponencial.

La principal causa és l'absentisme, factor crític que influeix en l'evolució de la despesa i que limita la capacitat de generació d'excedents.

Malgrat aquest entorn desfavorable, el 2017, Mutua Universal va ingressar 56,66 milions a la Seguretat Social, corresponents als excedents del 2016. El 2017, va obtenir un resultat positiu de 33 milions, amb la qual cosa va augmentar la nostra participació percentual respecte al sector, en la contribució al Sistema, amb plena solvència financera.

Aquesta contracció dels nostres excedents no va impedir que el 2017 seguís combatent dos altres capítols fonamentals:

- **La inversió constant i creixent**, concentrada en dos aspectes principals:
  - L'ampliació de capacitat i la modernització d'instal·lacions per satisfer la demanda, com es va fer a Valladolid, Huelva, Lugo, Pamplona i Sevilla.
  - La millora de la qualitat assistencial i el servei, entre les quals destaquen la Clínica Online Empresa –extensió del sistema de telemedicina als Serveis de Vigilància de la Salut de les empreses associades–, l'aplicació de la realitat virtual, la nova Zona Privada Pacient i el model de Gestió Universal de l'Absentisme.
- **L'ajuda social**. En aquest capítol s'ha assolit un rècord històric que supera l'any anterior en gairebé el 50%. L'any passat es va posar en marxa un paquet especial també dirigit als autònoms i a les seves famílies i que contempla noves ajudes econòmiques relacionades amb la sostenibilitat del negoci, així com amb el suport a l'emprenedoria.

**El sistema de mútues necessita conciliar la pràctica responsable de la gestió i la prestació de serveis amb la creativitat i la recerca de noves solucions.**

Com es pot veure, no contemplem cap altre escenari a part de mantenir-nos fidels al nostre compromís amb els treballadors, les empreses i la societat, de manera inclusiva i universal. La Mutua és Universal perquè no discrimina sectors, àrees geogràfiques, empreses o treballadors. El 2017 es van incorporar més de 42.000 treballadors protegits a la nostra organització, el nombre de visites per contingències professionals va ascendir gairebé un 7% i, els de contingències comunes, un 15%. Tot això es va dur a terme mantenint sempre un criteri exigent quant a eficiència i qualitat, com demostra l'enquesta de satisfacció, que en el còmput global se situa entorn del 8 sobre 10.

A Mutua Universal, la innovació és al nostre ADN. Creiem que el sistema de mútues necessita conciliar la pràctica responsable de la gestió i la prestació de serveis amb la creativitat i la recerca de noves solucions, si és que volem dibuixar un nou cercle virtuós pensant en el present i, sobretot, en el futur.

A falta d'una innovació veritablement disruptiva, perseverem avançant en tres línies fonamentals:

- El coneixement profund i permanentment actualitzat de l'evolució –si no de profunda transformació– de la societat i del teixit empresarial espanyol.
- La identificació sistemàtica dels avenços en el coneixement científic i tecnològic per aplicar-los en una millor praxi de prevenció i assistencial i impulsar la gestió estadística per a l'anàlisi predictiu.
- La construcció i el desenvolupament continu d'un ecosistema relacional digital amb els nostres grups d'interès, que agiliti els processos i que permeti la gestió a distància i en mobilitat. En definitiva, un ecosistema que aportï valor de forma creixent i diferencial, en línia amb l'excel·lència que perseguim.

El progrés extraordinari de les tecnologies de la informació de les darreres dècades, intensament accelerat els últims anys, fa que visquem als albors d'una nova era que ha canviat la nostra manera de relacionar-nos, treballar, viure... No som ingenus i sabem que, al camí de la digitalització, no hi ha ni dreceres ni receptes magistrals, però que és un procés que hem emprès amb determinació, aplicant talent, recursos i ordre metodològic.

Tal com estava previst, el desembre de l'any passat vam concloure el nostre últim pla estratègic (2014-17) i, d'acord amb els indicadors que es poden veure en aquesta memòria, hem tancat una etapa amb un èxit de compliment notable. La Mutua del 2018 és una organització estable, en creixement i de plena solvència. En quatre anys, hem aconseguit eliminar vulnerabilitats de diverses índoles i, avui, som una organització més àgil, que sap adaptar-se a l'evolució i les limitacions normatives amb rapidesa i eficàcia.

Han estat anys de canvis profunds en la societat i l'economia que, com hem vist anteriorment, ens afecten directament i profundament. Però l'equip dels més de 1.800 professionals que conformem Mutua Universal progressa dia a dia cap a l'excel·lència en el compromís amb la societat, amb la qual cosa som dignes de confiança tant d'empreses associades, treballadors protegits i col·laboradors com d'institucions.

Ara, abordem una altra fase (2018-20): inconformistes i conscients de la necessitat d'evolucionar, el nostre pla estratègic persegueix configurar un model nou adaptat als nous temps. Volem ser una organització encara més propera al territori, que reconegui el valor de la nostra implantació capil·lar a tot l'Estat, en esforç constant per la contenció estructural i l'excel·lència en la prestació.

Mutua Universal està i estarà essencialment compromesa amb la societat, i col·laborarà amb les institucions en el sosteniment de l'Estat del Benestar.

No seria equànime si no aprofités aquesta oportunitat per agrair als treballadors protegits, a les nostres empreses associades, a la Junta Directiva i al seu President i, en especial, a tots i cadascun dels empleats de Mutua Universal la seva dedicació, professionalitat i compromís amb l'ètica i la feina ben feta.

A totes aquestes persones, moltes gràcies.

## El nostre compromís amb la societat

La raó de ser de Mutua Universal és fomentar l'Estat del Benestar i avançar cap a una societat i una economia més competitives, productives i saludables, i a la vegada posicionar-nos com una Entitat eficient i ben gestionada que contribueix a la sostenibilitat del sistema de salut.

Ens comprometem amb el benestar de les persones i la competitivitat de les empreses promovent entorns laborals saludables i la millora de la salut. Aquesta és la nostra essència i el nostre propòsit social.

Ens dediquem a la protecció dels treballadors a través del foment d'una cultura preventiva, l'atenció sanitària, la recuperació mitjançant equips avançats de rehabilitació, els millors ajuts en reinserció sociolaboral i en el pagament de les prestacions econòmiques. D'aquesta manera, contribuïm de manera significativa a la salut i el benestar dels treballadors i, per tant, a la competitivitat de les empreses i del nostre país. Així, la nostra activitat té un valor socialment responsable i contribueix a la sostenibilitat del Sistema i de l'Estat del Benestar.

El compromís amb la societat és inherent al nostre propòsit com a empresa. Els grans reptes relacionats amb la salut i el benestar als quals s'enfronta la nostra societat ens empenyen a reforçar el nostre compromís i a exigir-nos treballar de manera més responsable en cadascuna de les nostres activitats com a Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social.

**L'activitat pròpia de Mutua Universal té un valor socialment responsable i contribueix a la sostenibilitat del Sistema i de l'Estat del Benestar.**

### Tres àmbits principals d'actuació

Pel seu coneixement profund del teixit productiu espanyol i l'impacte en l'acompliment de les empreses, Mutua Universal és un agent social estratègic amb els objectius següents a cada àmbit d'actuació:



Contribuir de manera significativa a la salut i el benestar dels treballadors, fins i tot fora de l'entorn laboral.



Impulsar la competitivitat de les empreses garantint entorns de treball més saludables i segurs, que afavoreixin el creixement econòmic.



Participar en la sostenibilitat de l'Estat del Benestar.

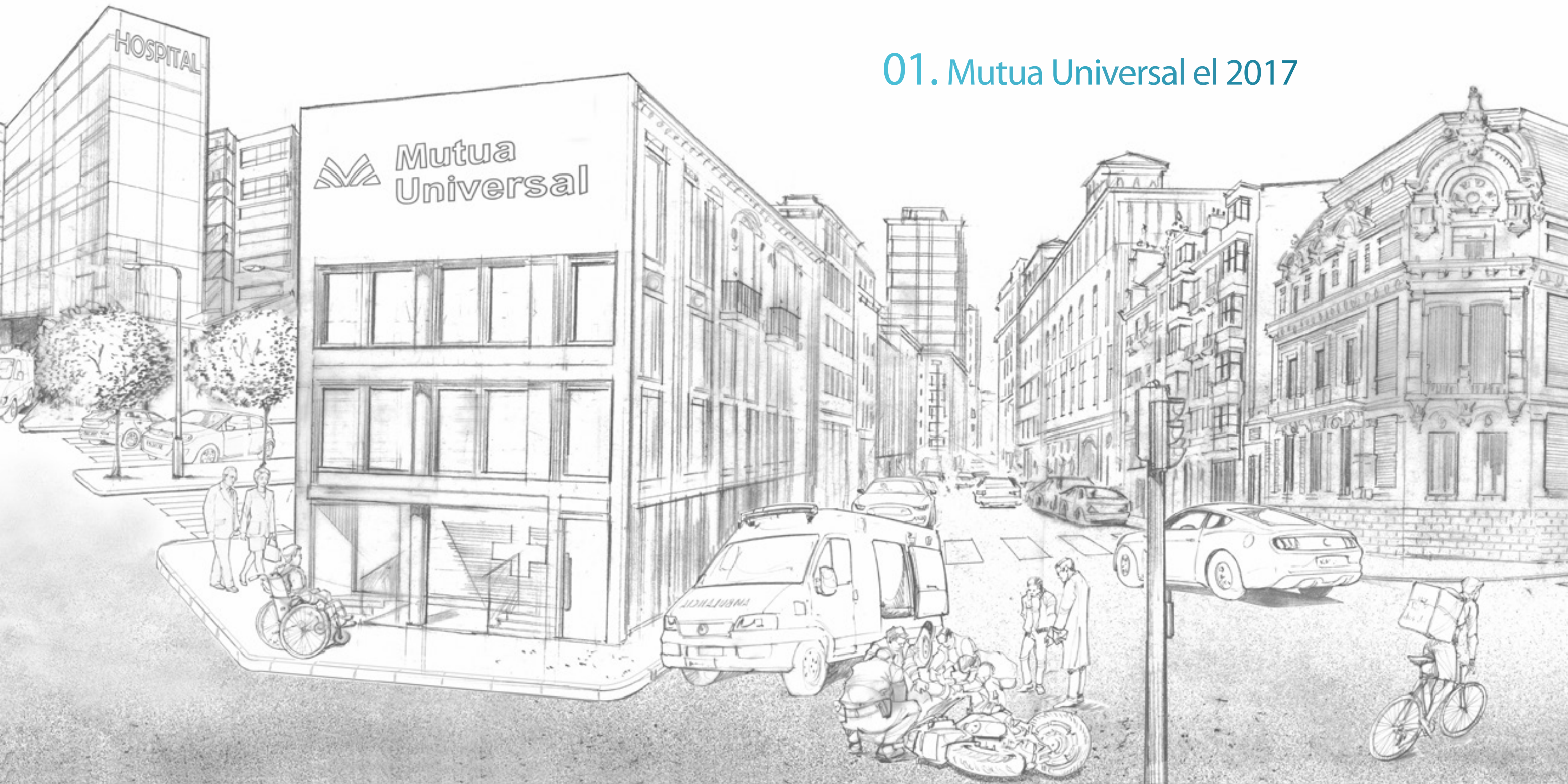
### Les mútues espanyoles, paradigma d'innovació social

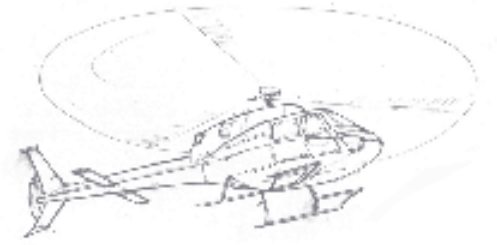
El concepte d'"innovació social" engloba les noves formes de satisfer demandes socials que no estan cobertes adequadament pel sector públic o el mercat. Aquest model ja compta amb casos d'èxit a Europa, que comparteixen un denominador comú: la col·laboració entre el sector públic i el privat. Amb més d'un segle d'experiència, les mútues espanyoles ja són un paradigma d'aquest model i estan en la millor disposició de seguir participant en la seva evolució.





## 01. Mutua Universal el 2017

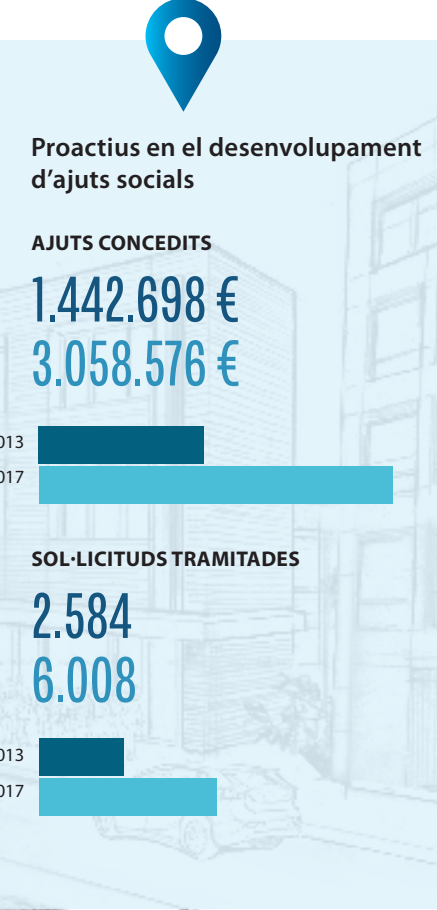




### Tecnologia i innovació per a una assistència excel·lent

**35.000**  
consultes a Clínica des de la seva implantació

**10.000**  
pacients tractats per la Unitat de Psicologia des de 2013



### Inversió continuada en excel·lència assistencial

**134**  
centres d'atenció propis

**2**  
Àrees de Control Hospitalari (ACH)

**2**  
centres hospitalaris intermutuals

**4,7 M€**  
d'inversió en centres assistencials

### Increment de treballadors protegits

**1.391.695**  
treballadors protegits i adherits

**+3,36%**  
respecte al 2016

### TREBALLADORS PER COMPTE D'ALTRI PER SECTOR D'ACTIVITAT

**62%** Serveis

**14%** Comerç

**14%** Indústria i energia

**6%** Construcció

**4%** Pesca i agricultura

### Economia espanyola: nou exercici de creixement

**3,1%**  
increment del PIB

**18.223.100**  
afiliats a la Seguretat Social

**+3,6%**  
afiliats a la Seguretat Social

**21.501.303**  
contractes signats

**91%**  
de contractes temporals

Fonts: Institut Nacional d'Estadística i Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social.

### Índexs òptims de liquiditat i solvència

Ingressos per cotitzacions socials

**981,95 M€**

Patrimoni net

**398,24 M€**

Resultat

**32,73 M€**

### Tancament del Pla Estratègic 2014-17

**85%**  
de compliment

**Nou Pla Estratègic 2018-20**

Tres eixos:

- Excel·lència en els serveis
- Evolució de la cultura corporativa
- Transformació digital

### Absentisme, risc per a la competitivitat

**76.449,53 M€**  
Cost total de l'absentisme per ITCC

**+10,57%**  
respecte al 2016

Font: Associació de Mútues d'Accidents de Treball (AMAT)





## 02. Salut dels treballadors

La vocació de Mutua Universal, així com l'eix principal del seu compromís social, és la prestació d'una assistència sanitària excel·lent, que posa a l'abast dels treballadors una atenció universal i propera, amb els recursos humans i tecnològics més avançats per a una recuperació àgil i eficaç.

**1.259.083**

visites

**+9,81%**

respecte al 2016

**565.886**

sessions de rehabilitació

**+7,54%**

respecte al 2016

**4.049**

ingressos hospitalaris

**+3,86%**

respecte al 2016

### VALORACIÓ ASSISTENCIAL

Satisfacció dels pacients

**7,89**

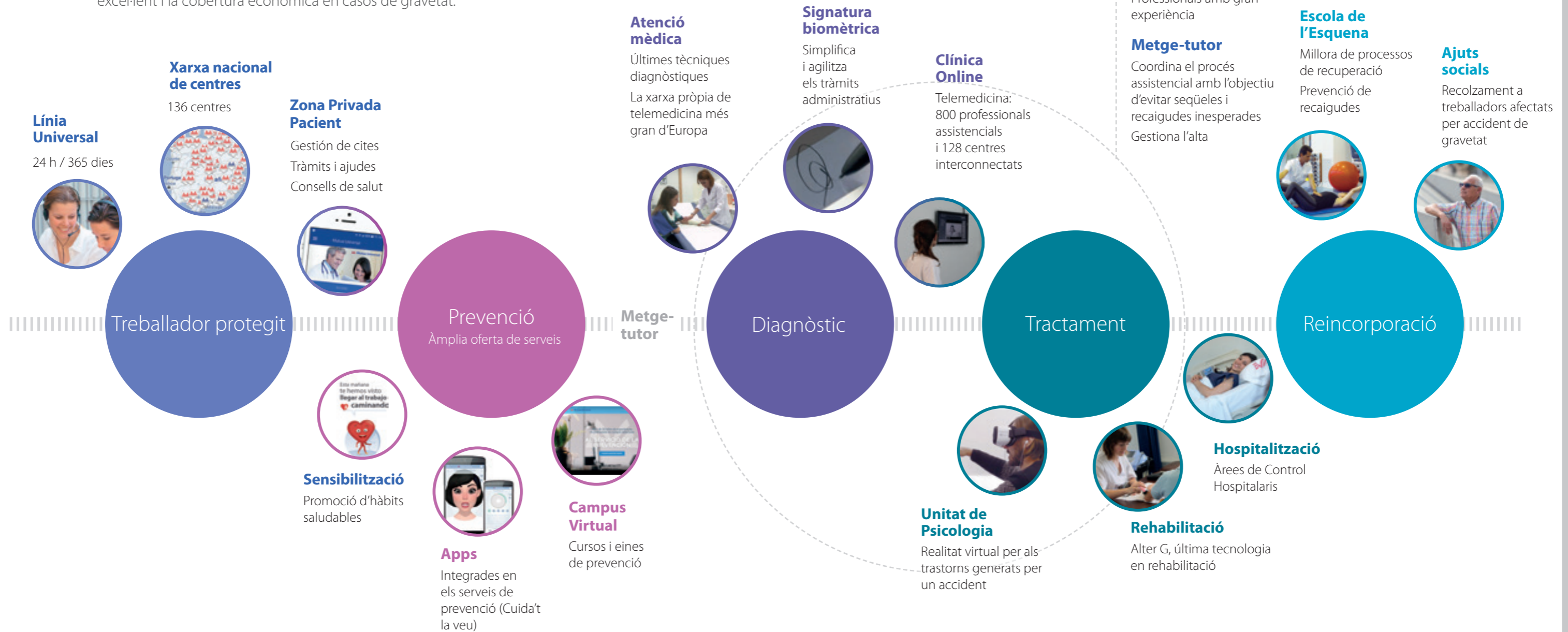
Satisfacció de les empreses associades

**8,37**

Font: Enquesta de pacients i usuaris 2017,  
Enquesta client 2018

# L' experiència dels pacients

Assistència integral als treballadors, de la prevenció a un tractament assistencial excel·lent i la cobertura econòmica en casos de gravetat.



## Prestacions econòmiques

## 02.1. Millora de la xarxa assistencial

Amb l'objectiu d'estendre el millor servei al conjunt del territori, Mutua Universal ha invertit 4,7 milions d'euros en millores de la xarxa assistencial, amb actuacions que incorporen les últimes tecnologies en rehabilitació i serveis innovadors en assistència sanitària.

### Major proximitat cap als treballadors protegits

Aquest any s'han inaugurat dos centres nous:

- **Avilés:** amb una superfície de 300 m2, compta amb dos despatxos mèdics, una sala de cures, una sala de radiologia amb tecnologia digital i una sala de fisioteràpia. Dona servei als quasi 7.300 treballadors de la comarca d'Avilés, la qual cosa suposa gairebé el 30% dels treballadors del Principat.
- **Valladolid:** amb una superfície de més de 700 m2, duplica la zona destinada a fisioteràpia, millora la intimitat a la zona de **boxes** i optimitza el circuit assistencial, amb millors recorreguts i més espai en els despatxos mèdics i sales de cures.

S'han realitzat inversions a:

- **Valladolid, Huelva i Lugo:** trasllat dels centres a una ubicació nova.
- **Pamplona Arazuri:** reforma i ampliació del centre, amb reorganització dels espais i aplicant les normatives sanitàries en accessibilitat.
- **Sevilla:** obres de rehabilitació.

Tots els centres incorporen el servei de telemedicina Clínica Online i són energèticament eficients, amb finestres amb aïllament tèrmic i il·luminació LED interior i exterior. Aquest compromís amb el medi ambient també es reflecteix en la inversió en la nova il·luminació LED en els centres del Prat, Àrea Hospitalària Mutua Universal Delfos i Molins de Rei, així com en la instal·lació de bateries de condensadors per a la compensació de l'energia reactiva a Cadis, Ciudad Real i Lucena.



INVERSIÓ EN MILLORES DE LA XARXA ASSISTENCIAL

4,7 M€

2,9M€

noves inversions

1,8 M€

reformes i manteniment



Nou centre a Valladolid.

**Els 136 centres d'atenció de Mutua Universal, amb presència a totes les províncies espanyoles, asseguren una atenció propera i universal als treballadors protegits.**



Nou centre assistencial a Valladolid.

## 02.2. Tecnologia i innovació per a una assistència i un servei excel·lents

L'ús de la tecnologia més avançada és una aposta permanent de Mutua Universal per adequar l'assistència sanitària a les necessitats dels treballadors, amb diagnòstics més precisos, tractaments eficaços i la simplificació de qualsevol tipus de tràmit relacionat amb el procés mèdic.

### Neix Clínica Online Empresa, l'extensió del sistema de telemedicina als Serveis de Vigilància de la Salut

El 2011, Mutua Universal va ser pionera en la implantació a Espanya d'un sistema de telemedicina que interconnecta els centres de la seva xarxa assistencial perquè cada pacient pugui accedir a l'especialista més adequat en el diagnòstic i el tractament de la seva patologia. Aleshores, el desenvolupament de la Clínica Online es va vincular al pla de transformació tecnològica que va afrontar l'Entitat per comptar amb la infraestructura necessària per suportar el sistema de telemedicina, la història clínica electrònica i altres innovacions desenvolupades posteriorment.

Perquè totes les empreses associades puguin accedir als avantatges de la telemedicina, el 2017 s'ha iniciat la implantació de

Clínica Online Empresa en els Serveis de Vigilància de la Salut (SVS). D'aquesta manera, pot prestar una assistència immediata, al centre de treball mateix, a qualsevol treballador que pateixi un accident o malaltia professional. Clínica Online Empresa també suposa un nou model de relació entre l'equip assistencial dels SVS i els especialistes de Mutua Universal, ja que permet compartir la informació clínica (informes, radiografies, imatges...) sense desplaçaments i valorar els casos conjuntament. Tot això suposa un estalvi en temps de desplaçament i una major eficàcia assistencial, de manera segura, fàcil i confidencial.

### CLÍNICA ONLINE

**126**  
centres assistencials

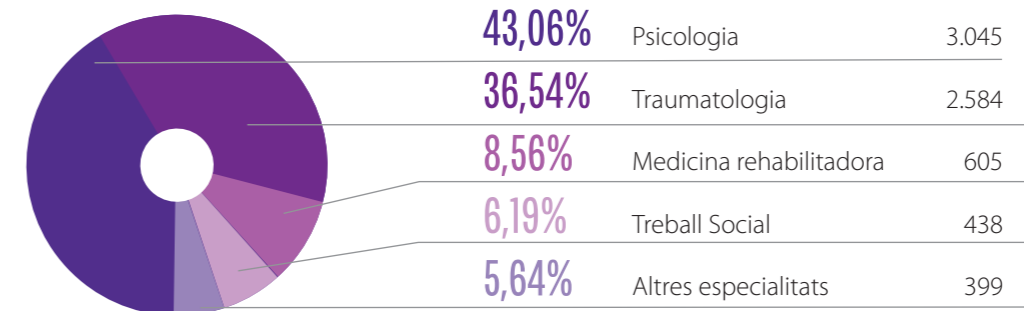
**2**  
Àrees de Control Hospitalari (AHC)

Més de  
**800**  
professionals interconnectats

Més de  
**35.000**  
consultes des de la seva implantació



### ESPECIALITATS ATESES



### Signatura biomètrica, un pas més cap a una oficina digital

La signatura biomètrica és un pas més cap a l'Oficina Digital, que eliminarà la documentació en suport paper que dificulta els tràmits i genera costos improductius. Mitjançant tauletes especialitzades, es capturen els trets biomètrics com la pressió i la rapidesa i la inclinació dels traços, que permeten la identificació i l'autenticació de la persona que signa. D'aquesta manera, es genera un arxiu digital que s'integra en la Història Clínica Online, de manera que se simplifiquen i s'agilitzen els tràmits administratius.

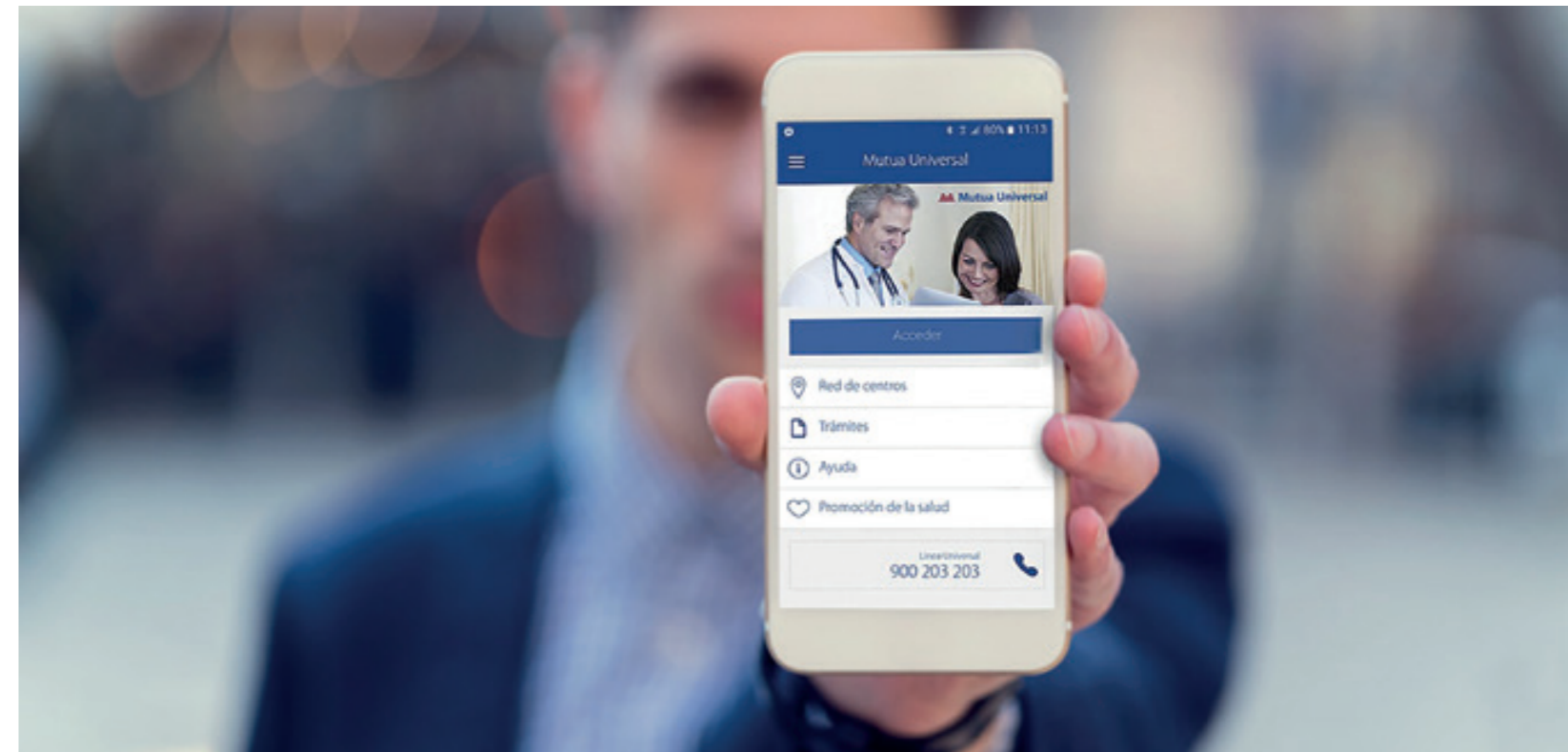


### Zona Privada Pacient: nou canal d'atenció 24 hores

La Zona Privada Pacient és una nova plataforma digital dissenyada perquè qualsevol treballador protegit pugui:

- Accedir a l'historial mèdic complet.
- Gestionar les cites programades.
- Descarregar informes de proves diagnòstiques.
- Consultar les prestacions i pagaments percebuts.
- Localitzar els centres assistencials més propers.
- Disposar d'un servei 24 h/365 d atès per un equip assistencial que dona resposta a l'accidentat en els idiomes principals de la Unió Europea.
- Consells de salut.

**La Zona Privada Pacient evita desplaçaments innecessaris i obre un nou canal de comunicació amb els treballadors protegits.**



## Realitat virtual en tractaments psicològics

Des que es va crear el 2013, el nombre de pacients tractats per la Unitat de Psicologia ha superat els 10.000. Per donar resposta a l'increment d'aquestes patologies i garantir l'excel·lència en el tractament, Mutua Universal ha implantat amb èxit un nou protocol que integra la Clínica Online i la realitat virtual.

Segons dades pròpies, els trastorns mentals (depressió, ansietat i problemes d'adaptació) són la segona causa de baixa temporal i incapacitat permanent, només superats per les malalties musculoesquelètiques, com la ciàtica o el lumbago. L'impacte que tenen en l'empresa és molt elevat, ja que el seu nombre i els costos associats són tan elevats com la resta de malalties en el seu conjunt.

Davant l'increment d'aquests trastorns en els treballadors i del seu impacte sobre la productivitat de les empreses, Mutua Universal va crear el 2013 la Unitat de Psicologia, formada per un equip de psicòlegs i psiquiatres especialitzats. Aquesta unitat, que el 2017 ha realitzat 6.111 visites, compta amb la Clínica Online com a principal canal de consulta i ha incorporat la tecnologia de la realitat virtual per tractar les fòbies generades per un accident laboral.

**+10.000**

pacients tractats des de 2013

**6.111**

visites el 2017

**51%**

de visites a través de la Clínica Online

### Protocol d'actuació

- Intervenció immediata per minimitzar la probabilitat que es desenvolupi un trastorn d'estrès i ansietat.
- Diagnòstic ràpid i tractaments eficaços per tractar els trastorns d'estrès si es produeixen.
- Implantació de protocols que eliminin el risc de trastorns psicològics.



**La realitat virtual permet treballar in situ: el pacient està immers en l'entorn que li suposa una ansietat i el terapeuta està sempre al seu costat per anar valorant tota aquesta reacció i ajudar-lo en tot el procés.**



Com s'aplica la realitat virtual al tractament.

### 2013

#### Creació de la Unitat de Psicologia

Especialitzada en el diagnòstic, tractament i rehabilitació de trastorns mentals en situacions problemàtiques derivades de contingència professional.

### 2014

#### Tractament mitjançant Clínica Online

Els problemes psicològics ja constitueixen la primera patologia més tractada en el sistema de telemedicina propi de Mutua Universal.

### 2016

#### Ampliació de l'equip de professionals

Incorporació de nous professionals a la Unitat. Per primera vegada, les consultes mitjançant Clínica Online superen les presencials.

### 2017

#### Implantació de la realitat virtual

Implantació de les noves tecnologies per al tractament de les fòbies.



## 02.3. Desenvolupament de coneixement, al servei del pacient

Mutua Universal posa al servei dels seus especialistes mèdics els recursos necessaris per al desenvolupament i l'actualització dels seus coneixements, que posteriorment reverteixen en una atenció més especialitzada i eficient per al pacient. A més, l'Entitat posa aquest coneixement al servei del conjunt de la comunitat mèdica mitjançant el desenvolupament de cursos amb entitats de prestigi.

85%

de les persones pateixen molèsties o lesions d'esquena alguna vegada a la vida



### Escola de l'Esquena, especialistes en ergonomia

Una de les línies d'innovació principals de Mutua Universal és l'estudi de l'ergonomia, per prevenir els trastorns musculoesquelètics. Aquesta activitat, desenvolupada històricament al Laboratori d'Ergonomia, es posa al servei del tractament de patologies vertebrals mitjançant l'Escola de l'Esquena, que complementa el tractament rehabilitador al centre assistencial amb l'aprenentatge de tècniques per part del pacient, que milloraran el seu procés de recuperació i li previndran recaigudes.

Els fisioterapeutes mostren les tècniques més eficaces de pilates terapèutic per al tractament de l'esquena a grups reduïts de pacients. Aquestes sessions es complementen amb l'Escola de l'Esquena online, plataforma digital que permet que els pacients segueixin amb els exercicis a casa.

Les classes presencials de l'Escola de l'Esquena s'imparteixen als centres de Madrid (Santa Cruz de Marcenado), Barcelona (Rosselló), València i Logronyo.

### Formació contínua dels professionals assistencials

Mutua Universal desenvolupa diverses vies d'actuació amb l'objectiu comú de compartir coneixement i contribuir al progrés de l'activitat assistencial a Espanya. Les principals vies són:

- El coneixement generat per l'equip mèdic, els professionals del Laboratori d'Ergonomia i la Unitat de Psicologia es comparteix amb les empreses associades per millorar els processos i prevenir lesions.
- La Comunitat del Professional Assistencial, una plataforma virtual per a la unificació de protocols, el treball en equip i la identificació de bones pràctiques per part de l'equip assistencial.
- L'organització i promoció de cursos orientats a les especialitats mèdiques clau i a la gestió assistencial, amb temes com dret sanitari, esterilització per a infermeria, prescripció-dispensació en infermeria, tècniques neurodinàmiques, accessos vasculars o fitxes de valoració laboral.

Entre els programes de formació impulsats el 2017 destaquen:

- Curs de postgrau d'"**Especialització mèdica de la incapacitat laboral**", que té com a objectiu formar professionals mèdics en l'avaluació de la incapacitat laboral i la valoració de discapacitats o situacions de dependència. El febrer del 2018 va tenir lloc l'acte de cloenda de la primera edició del curs, dissenyat per la Universitat d'Alcalà d'Henares, amb la col·laboració de l'Escola Nacional de Medicina del Treball, l'Institut Nacional de la Seguretat Social, l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials, i el Centre Universitari de Defensa.
- Taller sobre la tècnica de fisioteràpia *kinesiotaping*, impartit pel Dr. Kenzo Kase. Aquesta tècnica consisteix en un mètode d'embenat especial que, a diferència dels embenats habituals, permet el moviment de la zona embenada.

Més de

30

programes de formació

3.815

alumnes





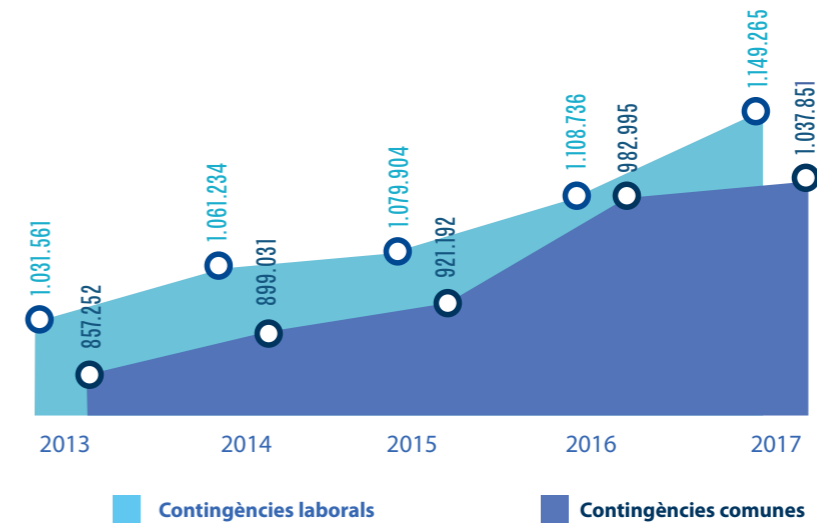
## 03. Salut de l'empresa

La recuperació de l'ocupació i la creixent estabilitat laboral ha provocat un nou augment de l'absentisme, de manera que el fenomen s'ha convertit en un dels riscos principals per a la competitivitat. Per donar resposta a aquest problema, Mutua Universal ha desenvolupat noves metodologies pròpies per contribuir a la reducció de l'absentisme i ha reforçat els programes de prevenció.

**1.391.695**  
treballadors protegits i adherits  
**+3,36%**

**160.242**  
empreses associades  
**+0,01%**

TREBALLADORS PER COMPTE D'ALTRI



## 03.1. Pla de reducció de l'absentisme

El 2017, a Espanya, l'absentisme ha assolit el nivell més elevat des del 2009, amb un cost que ja supera els 76.000 milions d'euros. Per reduir-ne l'impacte i millorar la competitivitat, Mutua Universal ha dissenyat noves eines que permeten la identificació precisa i ràpida dels factors crítics de risc i plans d'acció més eficaços.

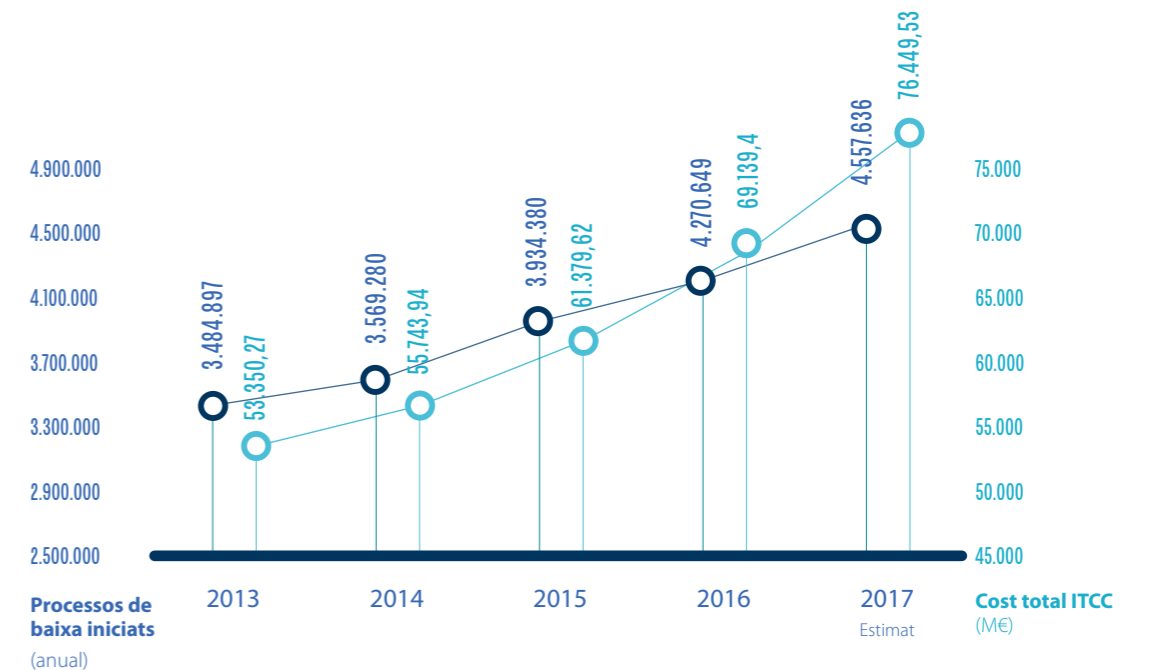
Mutua Universal compta amb una unitat especialitzada, "Projecte Apol·lo", per al desenvolupament d'un model de gestió de la incapacitat temporal per contingències comunes, que permeti reduir l'absentisme i l'impacte que té en l'increment dels costos.

Aquesta unitat ha redissenyat el model de Gestió Universal de l'Absentisme, un sistema de millora contínua, que s'estructura en quatre fases i que l'empresa pot gestionar en línia. Cada fase compta amb eines que permeten un diagnòstic precís i plans d'actuació eficaços:



## El cost de l'absentisme

Els indicadors de gestió de l'absentisme per incapacitat temporal per contingències comunes (ITCC) han anat empitjorant progressivament des de l'inici de la recuperació econòmica el 2013, fins a arribar a un total de 4.557.636 processos el 2017, un 6,72% més que el 2016, que contrasta amb el creixement de només un 3,60% de la població protegida.



Cost total de l'absentisme per incapacitat temporal per contingències comunes (ITCC)

**76.449,53M€** +10,57%  
respecte al 2016

**L'elevat absentisme laboral redueix la productivitat i afecta l'eficiència de les empreses.**

Font: AMAT

## 03.2. La prevenció de la sinistralitat com a motor de competitivitat

Una gestió adequada de la prevenció i el desenvolupament d'un model d'"empresa saludable" són les apostes de Mutua Universal per millorar la salut i qualitat de vida dels treballadors i contribuir decisivament a la millora de la productivitat. L'àmplia gamma de serveis i programes de prevenció que l'Entitat posa a disposició de les empreses la converteixen en un col·laborador estratègic per assolir aquest objectiu.

Les accions en programes de prevenció i reducció de la sinistralitat s'agrupen en el Pla General d'Activitats Preventives\*. El 2017 s'han desenvolupat els programes següents:

- Assessorament tècnic a pimes i empreses de sectors preferents.
- Assessorament a empreses o activitats concurrents.
- Difusió del servei prevencion10.es: servei públic gratuït d'assessorament en matèria de prevenció de riscos laborals per a autònoms i microempreses de fins a 10 treballadors.
- Control de la despesa en prestacions econòmiques de la Seguretat Social per contingències professionals.

NOTA

\* El desenvolupament del Pla General d'Activitats Preventives de la Seguretat Social està subjecte a la publicació de la corresponent resolució per part de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social. El 2017, en no haver publicat la corresponent resolució, s'han seguit els criteris de la Resolució del 2015. Així mateix, la Generalitat de Catalunya va emetre la Resolució TSF/2806/2016, per la qual es determinen les activitats preventives que han de desenvolupar les mateixes entitats en aquest àmbit.

**EN EMPRESES AMB  
INDICADORS ELEVATS  
DE SINISTRALITAT**

**-15%**  
de l'índex de sinistralitat

**-1.123**  
accidents

### Campanyes de sensibilització sobre hàbits preventius

Mutua Universal promou campanyes i activitats de sensibilització per a l'adopció d'actituds i hàbits preventius en aspectes en què la responsabilitat individual és prioritària.

La majoria de les 169 campanyes i activitats desenvolupades el 2017 han estat relacionades amb la prevenció de trastorns musculoesquelètics, la seguretat viària (accidents in itinere i in missió), la gestió de l'estrès, la prevenció cardiovascular, l'adopció d'hàbits saludables i la prevenció d'hàbits tòxics (tabac, alcohol i drogues).



**6.512**

informes de sinistralitat

**1.970**

assessoraments tècnics en prevenció de riscos laborals

**228**

jornades d'orientació tècnica

**124**

programes de reducció de la sinistralitat

**169**

campanyes i activitats de sensibilització

**Les campanyes de sensibilització contribueixen a la promoció d'hàbits saludables en tots els àmbits de la vida dels treballadors i, d'aquesta manera, ajuden a millorar la seva qualitat de vida.**

## El Campus Virtual de Prevenció incorpora nous cursos i aplicacions

Les activitats i mesures d'actuació desenvolupades per Mutua Universal per prevenir i reduir els riscos laborals es poden consultar al Campus Virtual de Prevenció ([www.campus.mutuauniversal.net](http://www.campus.mutuauniversal.net)). Amb l'objectiu de respondre a necessitats de nous col·lectius de treballadors, el campus ha incorporat nous cursos i eines, i ha actualitzat alguns dels continguts ja disponibles:

- Lançament del curs "Ús professional de la veu", vinculat al desenvolupament de l'app "Cuida't la veu".
- Elaboració del curs "Treballadors desplaçats" (lançament al març de 2018)
- Elaboració del curs "Indústria de la fusta"
- Actualització de continguts del curs "Gestió de l'estrès"

### Llançament de l'app "Cuida't la veu"

Dirigida a professionals que utilitzen la veu com a instrument de treball –docents, oradors, locutors o professionals en centres d'atenció telefònica–, l'app "Cuida't la veu" conté exercicis destinats a treballar la musculatura, millorar la dicció i preparar l'aparell fonador abans d'iniciar la sessió de treball. L'app s'emmarca en el curs online "Ús professional de la veu", disponible al Campus Virtual de Prevenció.



L'oferta actual del Campus Virtual de Prevenció comprèn un total de 25 cursos online.



## Nova línia d'assessorament en ergonomia

Juntament amb l'activitat realitzada pel Laboratori d'Ergonomia, s'ha iniciat una nova línia d'assessorament que aprofita les noves funcionalitats d'exoesquelets ergonòmics per a l'avaluació precisa de les operacions dels treballadors en el lloc de treball mateix. Un equip d'experts en ergonomia, psicociologia i fisioteràpia hi ha treballat conjuntament per prevenir i reduir els riscos de trastorns musculoesquelètics.

### Nova plataforma de gestió online del Bonus Prevenció

Des de l'any 2010, les empreses que han contribuït especialment a la disminució i prevenció de la sinistralitat laboral poden sol·licitar la reducció de cotitzacions per contingències professionals amb el "Bonus Prevenció". Al 2017, coincidint amb la modificació de la regulació i el tractament (Reial Decret 231/2017 del 10 de març), Mutua Universal ha desenvolupat una nova eina per al seguiment i la sol·licitud del Bonus Prevenció, disponible el segon trimestre del 2018. Aquesta nova eina online permet conèixer si l'empresa compleix amb els requisits per beneficiar-se del Bonus Prevenció i, en cas positiu, tramitar-ne la sol·licitud en línia. En una única pantalla, l'aplicació proporciona un quadre de comandament que integra tota la informació sobre cotització, índexs i l'import mínim que cal sol·licitar, així com l'estat en què es troba la sol·licitud una vegada realitzada.



A l'estudi amb exoesquelets, el Laboratori d'Ergonomia ha col·laborat amb Groupe PSA i el Centre Tecnològic d'Automoció de Galícia (CTAG).

## Cobertures per a autònoms

El model àgil i flexible que ha desenvolupat Mutua Universal s'adapta a les necessitats dels treballadors per compte propi, col·lectiu pel qual desenvolupa serveis i ajudes específiques.



Avantatges per alta

**Línia Universal** 24h/365d

Accés a **Zona Privada Pacient**

**Xarxa nacional de centres**

Sistema de telemedicina **Clínica Online**

**Simulador** de cotitzacions i prestacions

**Apps**



### Contingència comuna (obligatori)

Prestació incapacitat temporal (IT CC)

Subsidi per risc d'embaràs i lactància natural

Prestació cura de menors

### Contingència professional (opcional)

Assistència mèdica

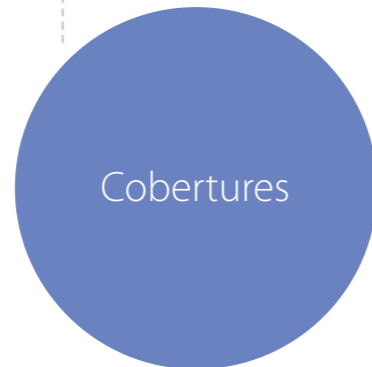
Servei de rehabilitació

Prestació incapacitat temporal (IT CP)

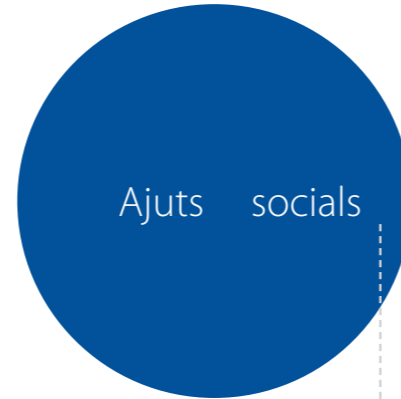
Prestació per invalidesa, mort o supervivència (IMS)

### Cessament d'activitat (opcional)

Sistema de protecció per als autònoms que hagin cessat temporalment o definitivament en la seva activitat.



Cobertures



Ajuts socials

**Baixa laboral:** ajuts per contractar un treballador durant la baixa i cobertura dels costos fixos d'afiliació durant un any.

**Incapacitat permanent parcial:** ajuda per a l'adaptació del negoci a les necessitats físiques en cas d'accident amb seqüeles.

**Incapacitat permanent total:** ajuda en la inversió inicial per obrir un negoci per compte propi.

**Ajuts a la família,** en cas de seqüeles greus.



Prevenió

**Assessorament  
Campanyes i jornades  
Prevenió 10**

### Observatori de l'Autònom

ATA i Mutua Universal han presentat un informe de sinistralitat que permet fer una radiografia de la sinistralitat en aquest col·lectiu, amb l'objectiu d'enfocar totes les accions en el sentit correcte i oferir recursos i solucions ajustades a les seves necessitats reals.

**241.777**

autònoms protegits per Mutua Universal

**21%**

autònoms amb contingència professional

**13**

autònoms morts per accident de treball

### Conveni amb la Federació Nacional d'Associacions de Treballadors Autònoms (ATA)

Marc per al desenvolupament d'activitats per a fomentar la informació i la conscienciació sobre prevenció de riscos laborals en el col·lectiu, i a impulsar mesures que fomentin i apostin per la salut laboral dels autònoms.



D'esquerra a dreta: Juan Güell, director gerent de Mutua Universal; Lorenzo Amor, president d'ATA; Juan Echevarría, president de Mutua Universal, i José Luis Perea, responsable de relacions institucionals d'ATA.



## 04. Compromís social

Juntament amb el desenvolupament excel·lent de l'activitat pròpia com a Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social, Mutua Universal estén el seu compromís social a altres àmbits, com els ajuts socials als treballadors i les famílies afectades per un accident laboral de gravetat, el programa d'acció social, les aliances estratègiques amb altres entitats del sector, l'adhesió a compromisos públics o l'organització dels Premis Innovació i Salut.

### AJUTS SOCIALS

**6.008**  
ajuts concedits

**3.058.567**  
euros destinats

**+47,48%**  
creixement de l'import

**El 2017 s'han superat els tres milions d'euros en ajuts concedits i s'han dissenyat nous ajuts per a treballadors autònoms.**

## 04.1. Ajuts socials

Els ajuts socials de Mutua Universal asseguren el benestar dels diferents col·lectius de treballadors protegits per donar-los cobertura i garantir les seves necessitats bàsiques, l'autonomia personal i la qualitat de vida, les necessitats del nucli familiar, la integració laboral i social.

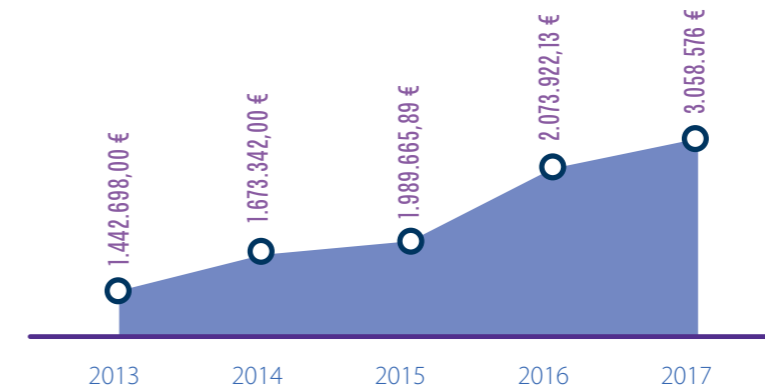
### Proactius en el desenvolupament de nous ajuts socials

El contacte directe amb els treballadors i les famílies afectats per un accident laboral de gravetat permet a Mutua Universal identificar situacions i entorns d'ajuda i proposar noves prestacions. El 2017 s'han superat els tres milions d'euros en ajuts concedits i s'han dissenyat nous ajuts per a treballadors autònoms.

L'objectiu principal dels ajuts socials que concedeix Mutua Universal és mitigar tant com sigui possible les conseqüències d'un accident laboral en el treballador afectat i en els seus familiars directes, a més de contribuir a la seva reinserció laboral. Durant l'exercici 2017 es van tramitar 6.008 sol·licituds i es van concedir ajuts socials per un valor total de 3.058.576 euros, un 47,48% més que els concedits el 2016.

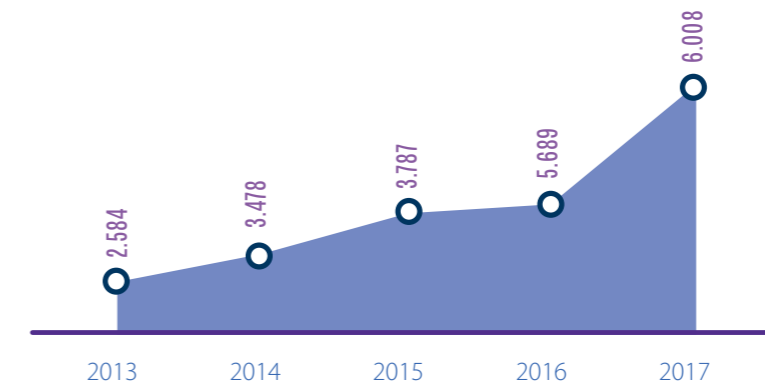
Aquest increment respecte al 2016 respon a l'ampliació del programa de reinserció laboral, al desenvolupament de noves línies d'ajuda social i, en bona mesura, a la provisió de material ortoprotètic. D'entre aquests ajuts, destaquen els 824 ajuts concedits per necessitats del nucli familiar (seguretat i protecció), per un import total de 886.435 euros, destinats principalment a auxilis socioeconòmics que garanteixin que els ingressos del nucli familiar són suficients per atendre les necessitats dels seus membres i beques d'estudis per als fills.

IMPORT DE LES AJUDES CONCEDIDES



L'import destinat als ajuts s'incrementa un 47,5% respecte a l'exercici anterior.

SOL·LICITUDS TRAMITADES





### Model de gestió dels ajuts socials: anticipació i agilitat

Amb l'objectiu d'agilitzar-ne la gestió i detectar amb la màxima antelació possible els casos susceptibles de suport, el catàleg d'ajuts socials es classifica en cinc àmbits:

- **Necessitats bàsiques:** Atenció de les necessitats bàsiques d'autocura de la persona (alimentació, higiene, mobilitat funcional...) i altres necessitats essencials per a la vida diària.
- **Necessitats d'autonomia personal i qualitat de vida:** destinades a afavorir i fomentar habilitats, i aconseguir el major grau d'autonomia i independència, utilitzant elements d'ajuda i les adaptacions de l'entorn que siguin necessàries.

- **Necessitats del nucli familiar (seguretat i protecció):** destinats a garantir que els ingressos del nucli familiar cobreixen les necessitats bàsiques de tots els membres: habitatge, alimentació, subministraments, educació...
- **Necessitats d'integració laboral i social:** desenvolupament d'accions encaminades a fomentar la reinserció social i laboral de persones discapacitades i en risc d'exclusió social, facilitant l'accés a l'ocupació i activitats d'oci i esportives que contribueixin a augmentar-los l'autoestima i a facilitar-los l'adaptació.
- **Altres necessitats complementàries:** atenció d'altres necessitats del nucli familiar produïdes després de l'accident.



### Ampliació del Programa de Reinserció Laboral

El Programa de Reinserció Laboral s'adreça a treballadors en situació d'incapacitat permanent per exercir la seva professió habitual o que hagin perdut la feina durant el període de recuperació. El 2017, s'ha potenciat amb noves accions de *coaching* mitjançant la iniciativa "Jo puc" i amb una ampliació de la dotació econòmica. Un 41,2% dels treballadors que han participat en el programa han aconseguit un nou lloc de treball el 2017.

### Noves prestacions per a autònoms

Durant l'exercici 2017 s'han desenvolupat quatre noves línies d'ajuts socials destinats al col·lectiu de treballadors per compte propi:

- Ajut econòmic per a l'adaptació del negoci a les necessitats físiques del treballador en cas d'incapacitat permanent parcial.
- Ajut econòmic perquè el treballador que es trobi en situació d'incapacitat temporal, que faci més de dos anys que està d'alta i que cotitzi per la quota mínima, pugui assumir els costos fixos d'afiliació al RETA durant un any.
- Ajut econòmic perquè el treballador en situació d'incapacitat permanent total pugui realitzar inversions en immobilitzat per tal d'obrir un negoci per compte propi.
- Ajut econòmic per a treballadors que cotitzen per la quota mínima, en situació d'incapacitat temporal i que no puguin afrontar el pagament de la quota d'autònoms durant el segon any.

# 41,2%

dels participants del Programa de Reinserció Laboral han aconseguit un nou lloc de treball el 2017

**Nous ajuts econòmics en situacions de necessitat, per evitar el tancament del negoci, la pèrdua d'ingressos econòmics o la pèrdua de clients, així com per fomentar la contractació.**

## 04.2. Presència i notorietat social

Una presència social rellevant i una relació activa amb els seus grups d'interès principals permet a Mutua Universal compartir coneixement, promoure la innovació i reconèixer el valor de la contribució fonamental de les Mútues Col·laboradores amb la Seguretat Social en la sostenibilitat de l'Estat de Benestar.

### Projecte pilot amb l'INSS per compartir la història clínica dels treballadors protegits

Entre els acords assolits el 2017, destaca la signatura amb l'Institut Nacional de la Seguretat Social per col·laborar en la implantació de l'anomenada "Zona Privada INSS". El projecte consisteix a compartir l'historial mèdic dels treballadors protegits per Mutua Universal amb el sistema públic, amb l'objectiu de millorar la gestió, el control i el seguiment de les prestacions per incapacitat laboral, tant temporal com permanent, per contingències comunes i professionals. Després d'un desenvolupament pilot amb la Inspecció Mèdica de Màlaga, el projecte s'implantarà progressivament en l'àmbit nacional al llarg del 2018.

Aquesta aliança donarà més agilitat a la comunicació amb els inspectors mèdics de l'INSS, que podran accedir telemàticament i amb totes les garanties legals a les històries clíniques dels treballadors protegits per les mútues respectives. L'accés al procés clínic del treballador es realitzarà de la forma més segura i immediata, evitant els tràmits en paper.



**Paula Roch**, directora general de l'Institut Nacional de la Seguretat Social durant la inauguració del centre de Valladolid (novembre de 2017)

**"Mutua Universal és la primera mútua que dona accés als metges de l'INSS a les seves històries clíniques, amb la qual cosa guanyen en facilitat i eficiència. Aquest conveni es desenvoluparà amb altres mútues, però la iniciativa va sorgir de Mutua Universal."**

### NOUS CONVENIS DE COL·LABORACIÓ INSTITUCIONAL

**108**  
convenis amb universitats i escoles

**18**  
acords amb col·legis professionals

**2**  
acords amb associacions empresarials



Acord de col·laboració entre Mutua Universal i el Centro de Estudios Universitarios (CEDEU), adscrit a la Universitat Rey Juan Carlos.



Inauguració la I Jornada d'RSC a la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM).

## Jornades, esdeveniments i comunicacions professionals

284

jornades i esdeveniments organitzats per Mutua Universal

137

esdeveniments territorials

136

jornades de prevenció

9

actes institucionals

2

esdeveniments científics

51

participacions en jornades externes

46

activitats en congressos científics

5

participacions en fòrums



Participació en el segon curs monogràfic de cirurgia de canell i mà.



Jornada tècnica sobre la gestió dels riscos psicosocials i estrès laboral, celebrada a Santiago de Compostel·la.



Jornada sobre empreses saludables organitzada per ESADE Alumni.



Jornada formativa sobre la nova Llei de l'Autònom a Sevilla.

## Reconeixement a la I edició dels Premis PRL de la Comunitat de Madrid

El treball "Qui cuida el fisioterapeuta", desenvolupat per l'equip del Laboratori d'Ergonomia amb la coordinació del Servei de Prevenció Propi de Mutua Universal, ha rebut una menció especial a la primera edició dels premis convocats per l'Institut Regional de Seguretat i Salut en el Treball de la Comunitat de Madrid a les "Bones Pràctiques en Prevenció de Riscos Ergonòmics" a la regió. Aquests guardons pretenen ressaltar les actuacions i accions d'identificació, avaluació i gestió dels riscos ergonòmics, així com del desenvolupament i l'execució de mesures per a la reducció i el control de riscos ergonòmics

## Altres reconeixements

- Renovació del Segell Responsable Socialment a Aragó (RSA), distintiu que reconeix les millors iniciatives i les bones pràctiques en matèria de Responsabilitat Social i Sostenibilitat d'autònoms, pimes, grans empreses i entitats no lucratives.

## Compromisos públics

- Adhesió a la xarxa d'empreses per una Societat Lliure de Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social.
- Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- Charter de la Diversitat.

## Programa d'Acció Social

Durant el 2017 s'ha continuat amb l'estratègia d'acció social en la qual s'estableix la col·laboració de Mutua Universal amb fundacions i ONG, que implica tots els empleats i altres actors de la cadena de valor a participar en accions solidàries (campanyes de recollida d'aliments, de joguines, curses esportives solidàries, etc.).

**El 2017 s'han signat concerts d'assistència sanitària recíproca amb les mútues Fremap (ampliació) i Cesma.**

## 04.3. Tercera edició dels Premis Innovació i Salut

Convocats el 2017 i lliurats al febrer del 2018, els III Premis Innovació i Salut han reconegut i distingit la tasca d'empreses que han demostrat un alt compromís en el desenvolupament i la promoció d'entorns de treball més segurs i saludables.

### Gran Empresa

- **Guanyador: Grupo Antolín RyA** per la implantació del "projecte INMENZA", projecte integral de millora en seguretat i salut laboral, que engloba totes les disciplines de prevenció de riscos laborals (seguretat, higiene, ergonomia, psicologia i vigilància de la salut).
- **Finalista: Cosentino**, pel programa de lideratge "Safety by routines. Leading by example", l'objectiu del qual és la integració de la seguretat i la salut a través d'una sèrie de rutines monitoritzades per una app (Gensuite).

### Pimes

- **Guanyador: Mecanizados Luna**, per la iniciativa "Mecanitzar en colors en lloc de gris metall", un projecte que integra diferents actuacions destinades a generar un ambient de treball òptim, en el qual tots els empleats se sentin còmodes i valorats.
- **Finalista: SHELL España** pel projecte "Cultiva la teva llibertat", que té com a objectiu augmentar la felicitat i el benestar dels treballadors i els contractistes mitjançant el *mindfulness*.



Guanyadors dels III Premis Innovació i Salut.

### Premis institucionals

**UCAM (Universidad Católica San Antonio de Murcia)**, per contribuir a la formació de futurs professionals des d'una perspectiva social, humana i innovadora.

**Ferrovial Servicios** pel seu excel·lent acompliment a crear entorns de treball lliures de riscos que garanteixen un entorn de treball segur i saludable.

### Mencions especials

Els Premis Innovació i Salut també reconeixen amb una menció especial les bones pràctiques presentades per l'empresa Hijos de Rivera i amb reconeixement per les bones pràctiques a les empreses EAT (European Air Transport Leipzig GmbH SUC. Espanya); GKN Driveline Zumaia, SA; Inversiones Hoteleras La Jaquita, SL (Hotel Gran Meliá Palacio de Isora); IMASA Ingeniería y Proyectos SA; KEYLAND Sistemas de Gestión, SL, i UTE ABI CORREDOR NORTE (Alstom, Bombardier, Indra).

L'acte de lliurament va comptar amb la participació del Dr. Rafael Matesanz, fundador de l'Organització Nacional de Trasplantaments (ONT), que va impartir la ponència "El model espanyol de donació i trasplantaments".



**Dr. Rafael Matesanz**, fundador de l'Organització Nacional de Trasplantaments (ONT)

**"Espanya és líder en donacions d'òrgans per l'efectivitat del sistema, l'estructura sanitària i, per descomptat, la predisposició de la població; sense oblidar el gran esforç en la formació de professionals en totes les fases del procés. El sistema de trasplantaments espanyol és un model de cohesió social."**



## 05. Organització

En compliment del Pla Estratègic 2014-17, del qual s'ha assolit el 85% dels objectius, Mutua Universal ha impulsat un canvi cultural intern basat en l'excel·lència i la gestió estratègica de les persones. Amb aquest mateix objectiu, s'han impulsat també noves eines i models de gestió.

### PLANTILLA

**1.822**  
empleats

**46**  
anys d'edat mitjana

**15**  
anys d'antiguitat mitjana

**95,8%**  
de contractes fixos

## 05.1. Pla Estratègic 2014-17

Més de 70 responsables han vetllat durant els quatre últims anys per la implantació del Pla Estratègic 2014-17, que ha assolit un 85% dels productes i fites previstos. L'objectiu del Pla ha estat posicionar i reforçar Mutua Universal com a entitat de referència, amb l'aspiració d'avançar cap a l'excel·lència.

**El Pla Estratègic 2014-17 s'articula al voltant de cinc línies estratègiques, que es plasmen en 20 iniciatives estratègiques i 60 plans operatius.**

### PRINCIPALS ASSOLIMENTS DEL PE 14-17



	Objectius	Productes i fites per destacar
<b>1. Orientació a empresa / delegat</b> 	Apropar-nos a empreses/delegats de manera rigorosa i sistemàtica: proximitat, eficàcia, innovació. Gestió consultiva, basada en una nova proposta de valor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Nova proposta de valor MU</li> <li>· Sistemàtica de Gestió Mutualistes i Model GGCC</li> <li>· Nou web públic i nou web privat</li> <li>· Optimització GRM</li> <li>· Pla d'esdeveniments</li> </ul>
<b>2. Orientació a pacient/usuari</b> 	Optimitzar les prestacions focalitzant-nos en l'atenció al pacient/usuari (proximitat, eficàcia, innovació) i recolzant-nos en la investigació científica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Zona privada del pacient</li> <li>· Programa de transformació de la ITCC (projecte Apolo)</li> <li>· Clínica Online Empresa</li> <li>· Portal professional assistencial</li> <li>· Pla estratègic d'investigació</li> <li>· Potenciar l'Ajuda Social</li> </ul>
<b>3. Entitat reconeguda socialment</b> 	Oferir un discurs que aportï valor al teixit empresarial. Assolir estatura social. Fer valer el nostre coneixement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Pla RRII i Pla RSC</li> <li>· Creació de Premis Mutua</li> <li>· Pla de comunicació</li> <li>· Pla de mesures de Bon Govern i implantació SAP GRC</li> </ul>
<b>4. Persones</b> 	Impulsar un canvi cultural intern basat en l'excel·lència i en la gestió estratègica de persones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Universitat Corporativa</li> <li>· Desenvolupament del lideratge (projecte Impuls@)</li> <li>· Mapa del talent, pla de successions</li> <li>· Programa de gestió del canvi</li> </ul>
<b>5. Eficiència en la gestió</b> 	Implantar eines i models d'excel·lència en la gestió: foment de la transversalitat, simplificació, integració.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestió per processos</li> <li>· Projecte Focus (quadre de comandament en línia)</li> <li>· Digitalització de factures i centralització compres sanitàries</li> <li>· Integració de sistemes de gestió de qualitat</li> <li>· Noves Comunitats Portal (Administrativa, Mutualistes)</li> </ul>

## 05.2. Òrgans de govern i participació

### Junta General

La Junta General és l'òrgan superior de govern de l'Entitat i està integrada per una representació de tots els associats. La composició, les competències i el funcionament de la Junta General s'estableixen als articles 26 al 34 dels Estatuts de Mutua Universal vigents.

### Junta Directiva

La Junta Directiva té al seu càrrec el govern directe i immediat de l'Entitat. Li correspon la convocatòria de la Junta General i l'execució dels acords que adopta aquesta junta, així com les facultats de representació en els termes més amplis de la Mutua. La composició, les competències i el funcionament de la Junta Directiva s'estableixen en els articles 35 al 41 dels Estatuts de Mutua Universal.



Informació actualitzada el dia d'edició d'aquest informe

### Director Gerent

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

El seu nomenament corre a càrrec de la Junta Directiva. L'eficàcia del nomenament està supeditada a la confirmació del Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social. Així mateix, està sotmès a un règim d'incompatibilitats i limitacions establertes legalment. La resta del personal que exerceix funcions executives depèn del Director Gerent i està subjecte al mateix règim d'incompatibilitats i limitacions.

Director Gerent  
**Sr. Juan Güell Ubillos**

**Mutua Universal es dota dels òrgans idonis de govern i participació, amb l'objectiu de garantir un control constant i una millora contínua de la seva activitat, a més de la màxima transparència en la seva gestió.**

## Òrgan delegat de la Junta Directiva

### Comitè d'Auditoria i Compliment

Creat l'any 2008, el Comitè d'Auditoria i Compliment s'encarrega de supervisar el control intern, la gestió de riscos i el compliment normatiu de l'organització, així com el resultat de les auditories i la funció d'auditoria interna. També té com a missió impulsar l'aplicació del Codi de Conducta i el Manual de Prevenció de Riscos Penals, a més de vetllar pel seu compliment i d'actuar com a òrgan de control.

Així mateix, durant l'exercici 2017, les seves funcions s'amplien, en exercir de supervisors del funcionament i compliment del Model de Prevenció de Delictes establert en l'Entitat, així com de l'eficàcia dels controls interns associats.

De manera voluntària, assumeix les recomanacions existents sobre govern corporatiu, i implanta uns criteris majors de transparència, de gestió de riscos i d'equilibri en la relació entre auditors i gestors. El seu marc d'actuació emana principalment del Codi Unificat de Bon Govern i del Marc per a la Pràctica Professional de l'Auditoria Interna. La seva composició i el seu funcionament s'estableixen en el Reglament del Comitè d'Auditoria i Compliment. En l'exercici 2017 s'han dut a terme quatre reunions ordinàries i dues d'extraordinàries.

President

**Sr. Miguel de Rodrigo Bores**

Vocals

**Excm. Sr. Juan Echevarría Puig**

**Sr. José Luis Haurie Vigne**

**Sra. Elizabeth Trallero Santamaría**

Secretari

**Sr. Juan Pascual Mercader**

## Òrgans de participació

### Comissió de Control i Seguiment

La Comissió de Control i Seguiment és un òrgan de participació institucional en el control i el seguiment de la gestió desenvolupada per Mutua Universal. La composició i el funcionament d'aquesta comissió es regeixen d'acord amb el que s'estableix a l'article 43 dels Estatuts vigents. En l'exercici 2017 s'han dut a terme les quatre reunions preceptives.

President

**Excm. Sr. Juan Echevarría Puig**

Secretari

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

Vocals

**Sr. Albert Faus Miñana (CEOE)**

**Sr. Raúl Colucho Fernández (CEOE)**

**Sr. Víctor Jiménez Pérez (CEOE)**

**Sra. Catalina Llibre Alegre (UGT)**

**Sra. Ester Espigares Martínez (UGT)**

**Sr. Manuel Sanz Rodés (UGT)**

**Sr. Francesc Montoro Brotons (CCOO)**

**Sra. Cristina Rodríguez Vila (CCOO)**

Suplents

**Sr. Juan Arévalo Gutiérrez (CEOE)**

**Sr. Josep Bonet Expósito (UGT)**

**Sr. José Antonio Jiménez Aguilera (UGT)**

**Sra. Isabel Martínez Abril (UGT)**

**Sr. Francisco Pareja Montañés (CCOO)**

### Comissió de Prestacions Especials

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

La Comissió s'integra per un nombre igual de representants d'empreses associades i de treballadors, es reuneix trimestralment i concedeix ajudes socials per atendre els estats i/o situacions de necessitat sobrevingudes en un treballador, o en els seus beneficiaris o família, per haver sofert un accident de treball o per patir una malaltia professional.

En el transcurs de l'exercici 2017 s'han dut a terme les reunions trimestrals preceptives.

Representació empresarial

President

**Sr. Xavier Martínez i Serra**

Vocals

**Sr. José Luis Perea Blanquer**

**Sr. Juan Vargas Cinca**

Representació dels treballadors

Vocals

**Sr. Antonio Cruces Naranjo**

**Sr. Sergi Arbonés García**

**Sr. Gerardo Carayol Cadenas**

Tècnic - Secretari

**Sr. José Ramón Soriano Corral**



## 05.3. Transparència i bon govern

Desenvolupament d'una cultura interna que té per valor la integritat i que es recolza en el desenvolupament de procediments i eines de control intern i gestió de riscos, que superen àmpliament el nivell d'exigència estipulat legalment.

### Compromís amb l'ètica i responsabilitat

El **Codi de Conducta** de Mutua Universal recull els valors i principis ètics i estableix les pautes de comportament de les persones que integren l'Entitat, en l'exercici de les seves funcions, en relació amb els grups d'interès. Amb això es persegueix augmentar la confiança pública respecte a la integritat de Mutua Universal i enfortir el reconeixement de la funció encomanada com a Entitat Col·laboradora amb la Seguretat Social.

Durant el 2017 s'ha publicat un **Protocol de conflicte d'interessos** en què s'estableixen els procediments d'actuació que s'han de seguir per prevenir o, si no, tractar els conflictes d'interessos que puguin derivar-se d'acord amb el que disposa la normativa de la Seguretat Social i el model de govern corporatiu de Mutua Universal.

### Compliment estricte de la normativa

La **Política de Compliment** recull el compromís dels Òrgans de Govern de proporcionar els recursos necessaris perquè tots els membres de Mutua Universal coneguin els processos, procediments, controls i altres activitats que s'han desenvolupat per garantir el compliment de les obligacions legals i les obligacions adquirides voluntàriament per l'Entitat.

Per donar resposta a la Llei del Codi Penal, Mutua Universal disposa d'un **Manual de Prevenció de Riscos Penals** que defineix les regles d'actuació i de comportament que regulen l'activitat de tots els empleats de l'Entitat, a més dels sistemes de control implantats per prevenir la comissió de delictes tipificats al Codi citat. Anualment es realitza una avaluació del Mapa de Riscos Penals, que proporciona informació sobre l'eficàcia dels controls sobre els diferents comportaments.

### Formalització del model de Prevenció de Delictes

El 2017, s'ha definit una **Política de Prevenció de Delictes** amb l'objectiu de transmetre als empleats, particulars, empreses i organismes que es relacionen amb Mutua Universal un missatge rotund d'oposició a la comissió de qualsevol conducta o acte il·lícit penal o de qualsevol altre tipus que pugui anar en contra de l'ètica i dels valors que les sustenten, així com la ferma voluntat de combatre i prevenir aquests actes il·lícits al si de Mutua Universal.

Mutua Universal assumeix el compromís de vigilància i sanció de les conductes o actes que puguin produir-se en el seu àmbit, mitjançant l'establiment de programes de formació contínua i el manteniment de canals de comunicació efectius. Per a això, l'Entitat té establert tant un canal intern de comunicació, **Canal d'Integritat**, com un formulari de contacte extern a través del web públic.

### Consolidació del Sistema Intern de Gestió de Riscos

Amb la finalitat d'assolir els objectius estratègics de l'Entitat amb un compliment estricte de la normativa, Mutua Universal desenvolupa, des de l'any 2012, el Sistema Intern de Gestió de Riscos, que permet identificar, avaluar, gestionar i controlar els principals riscos als quals s'exposa l'organització segons la **Política de Riscos** definida. Entre les activitats d'aquest sistema es troba l'actualització periòdica del Mapa de Riscos Corporatiu i la valoració de la cultura de riscos a l'organització mitjançant un qüestionari a l'equip directiu i als responsables.

Amb la finalitat de conèixer de forma periòdica i recurrent el nivell d'exposició al risc, així com el grau de concentració en procés i funcions, el 2017 s'ha treballat en la implantació d'una eina integrada de gestió de riscos i de controls a l'entorn SAP.

### Alineats amb la transparència

La pàgina web corporativa de Mutua Universal compta amb un apartat de "Transparència i Bon Govern", que recull tota la informació institucional, organitzativa, econòmica i jurídica d'acord amb el que disposa la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Qualsevol ciutadà, en l'exercici del seu dret d'accés a la informació, pot sol·licitar més informació a través del formulari de contacte facilitat a la mateixa pàgina web.

### Independència de l'Auditoria Interna

L'Auditoria Interna és una funció d'assegurament objectiva i independent dins de l'organització funcional de Mutua Universal, supervisada directament pel Comitè d'Auditoria i Compliment. També aporta una avaluació objectiva del sistema de control intern i gestió de riscos, a més d'identificar debilitats i promoure millores.

### Auditories externes i d'òrgans reguladors

Mutua Universal se sotmet de manera recurrent a diverses auditories que proporcionen un nivell d'assegurament addicional a totes les parts, com són l'auditoria de comptes i l'auditoria de compliment dutes a terme anualment per la Intervenció General de la Seguretat Social.

Durant l'any 2017, es va obtenir valoració satisfactòria en les auditories externes que responen al compliment del RD 1720/2007 del Reglament de la LOPD, i al RD 39/1997 del Reglament dels serveis de prevenció.

### Protecció de les dades personals

Amb l'objectiu de preservar la confidencialitat de la informació i garantir-ne la disponibilitat i la integritat, Mutua Universal disposa d'una **Política de Seguretat de la Informació** que té com a finalitat crear un marc estable i servir com a base per al desenvolupament d'un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació a la nostra Entitat.

### Diàleg i atenció de les necessitats dels grups d'interès

L'atenció als grups d'interès és un dels processos fonamentals per complir l'objectiu de l'Entitat de millora en la qualitat del servei. Regularment, es fan enquestes amb l'objectiu de conèixer el grau de satisfacció amb els serveis prestats i gestionar les seves expectatives. Amb el mateix objectiu, s'aposta per la millora contínua dels canals d'informació i comunicació amb els grups d'interès; per exemple, la recent renovació de la pàgina web, el llançament del Portal Pacient o el desenvolupament de l'eina de Bonus Prevenció.

En el marc del desenvolupament d'unes relacions transparents i de confiança amb els empleats, Mutua Universal també disposa d'una sèrie de canals de comunicació interna que recullen regularment les notícies d'interès de l'Entitat i la seva adequació a la proposta de valor (intranet corporativa, newsletter + Mutua).

### Certificacions

Mutua Universal compleix estàndards internacionals que permeten ampliar i demostrar la seva capacitat per proporcionar un servei excel·lent:

- Certificació de **Qualitat** ISO 9001: 2015 per a l'Assistència Primària i Hospitalària, així com per al Treball Social Sanitari. Ampliat a un total de 125 centres.
- Sistema de Gestió de la **Seguretat i Salut** en el Treball OHSAS 18001: 2007, certificada per l'ENAC (Entitat Nacional d'Accreditació).
- Certificació ISO 14001: 2015 en **Gestió ambiental**. El 2017, el nombre de centres certificats s'ha ampliat de 74 a 101 centres.

El 2017, Mutua Universal ha certificat per primera vegada el seu Sistema de Gestió Integrat de forma conjunta per als sistemes de Gestió de Qualitat (segons la ISO 9001:2015), Medi Ambient (segons la ISO 14001:2015) i Prevenció (OHSAS 18001).



**El 2017 Mutua Universal ha certificat per primera vegada el seu Sistema de Gestió Integrat. Això suposa una simplificació de la gestió diària dels centres de treball i un nou pas en la vocació de millora contínua.**



El 2017, Mutua Universal va rebre el certificat del Sistema de Gestió per a la Prevenció de Delictes en les organitzacions "Juriscert".

## 05.4. Gestió del talent

A Mutua Universal tenim un fort compromís amb les persones. Per aquest motiu, realitzem accions orientades a millorar la qualitat de vida i el benestar dels empleats en els llocs de treball fomentant un entorn de treball saludable i la igualtat d'oportunitats, impulsant programes de formació i facilitant la conciliació de la vida laboral i personal-familiar.

més de  
**80.000**  
hores de formació

**1.000**  
cursos

**46**  
hores/empleat

**8,7**  
Índex d'eficàcia

**9,1**  
Índex de satisfacció

**407.000€**  
Inversió total en formació

### Nou model de formació interna: creació de la Universitat Corporativa

La creació de la Universitat Corporativa suposa una evolució del model de formació interna que Mutua Universal desenvolupava fins ara, en passar de la gestió de la formació a la gestió del coneixement. Així, les diferents "escoles de coneixement" són l'eix transmissor del desenvolupament professional, mitjançant itineraris formatius adaptats a cada lloc de treball. D'aquesta manera, la Universitat Corporativa neix com un campus de formació corporatiu que actua com a centre de transmissió dels coneixements, els valors i la cultura per al desenvolupament professional dels empleats de l'Entitat. Per implantar la Universitat Corporativa s'ha apostat fortament pels tutors i els formadors interns, com una mesura d'autodesenvolupament i de gestió del coneixement.

En el desenvolupament de les eines de formació de la Universitat Corporativa, se segueix apostant per les noves tecnologies, com els *webinar*, aplicats a la formació contínua i a la presentació de novetats, i el *microlearning*, aplicat al telèfon mòbil.

### Mesures de conciliació, igualtat i diversitat

Mutua Universal segueix apostant per l'equilibri personal i professional de totes les persones que formen part de l'Entitat i continua reconeixent-lo. El compromís amb la conciliació es reafirma i es ratifica amb el Pla de Conciliació vigent, fonamentat en mesures relacionades amb la qualitat de l'ocupació, la flexibilitat laboral, el suport a la família, la competència professional i la informació i la sensibilització.

L'Entitat basa les relacions amb els seus grups d'interès en la igualtat, la llibertat i la no discriminació davant la diferència, com queda recollit en la Declaració de respecte a la persona i la seva diversitat. En l'exercici 2017 s'ha iniciat l'elaboració del II Pla d'Igualtat, que culminarà amb la millora de les mesures actuals dins del marc del compromís que Mutua Universal té com a empresa davant la igualtat d'oportunitats i la no discriminació entre homes i dones.

**Com a fita del Pla Estratègic 2014-17, s'ha culminat la primera fase del model de gestió del talent mitjançant la consolidació del projecte Impuls@ per al desenvolupament de lideratge, i el disseny d'un Pla de Successions per a la cobertura de llocs clau. En aquest exercici també s'ha llançat el campus de formació Universitat Corporativa.**

### PER COL·LECTIUS PROFESSIONALS

**47,52%**  
Personal sanitari

**41,85%**  
Personal administratiu

**8,7%**  
Personal directiu

**1,93%**  
Personal de prevenció

### La salut dels empleats

El compromís amb l'entorn laboral saludable es reafirma en la política de seguretat i salut en el treball i en l'adhesió, des del 2016, a la Declaració de Luxemburg de la Xarxa Europea de Promoció de la Salut en el Treball. Juntament amb el desenvolupament d'accions de prevenció de riscos laborals i l'adopció de mesures per tenir cura de la salut física i mental dels empleats, s'ha donat un impuls al programa de salut corporativa "Benestar Universal: + Salut + Vida".

L'objectiu del Programa de Salut Corporativa de Mutua Universal és transmetre i fomentar hàbits saludables per millorar el benestar dels treballadors. Entre les principals accions desenvolupades destaquen les següents:

- **I Setmana de la Salut:** se celebra al mes d'octubre. Durant una setmana, tots els empleats de Mutua Universal van rebre propostes, reptes i informació amb l'objectiu de sensibilitzar-los i conscienciar-los per tenir una vida més sana i saludable. Cada dia de la setmana es va dedicar a una temàtica diferent.
- **Programa de deshabitució tabàquica:** taller en què un professional de l'Associació Espanyola contra el Càncer (AECC) va establir pautes i acompanyament a empleats en el procés de tractament.
- **Desenvolupament de nous continguts a la pàgina web interna "Benestar Universal + Salut + Vida".**

#### SETMANA DE LA SALUT

603

participants

185

idees recollides

7,61

de valoració mitjana dels casos

¡Respira! Tú puedes salvar vidas

Recetario Ideas

**SEMANA DE LA SALUD**  
del 23 al 27 de octubre

**Bienestar Universal**  
**+ Salud + Vida**

*La salud también se trabaja*

**El Programa de Salut Corporativa de Mutua Universal està desenvolupat per un equip de professionals de les àrees de RRHH, Comunicació Interna, Servei de Prevenció Propi, Serveis Assistencials i Responsabilitat Social Corporativa.**



## 06. Informació de gestió i economicofinancera

Amb un increment del 7,47% en la recaptació de quotes, el 2017, Mutua Universal ha obtingut un resultat positiu per distribuir de 32.730.000 d'euros. S'ha evidenciat que la política d'austeritat és compatible amb el manteniment i la millora del nivell dels serveis prestats.

### ÍNDEXS ÒPTIMS DE LIQUIDITAT I SOLVÈNCIA

**981,95M€**

Ingressos per cotitzacions  
socials

**398,24M€**

Patrimoni net

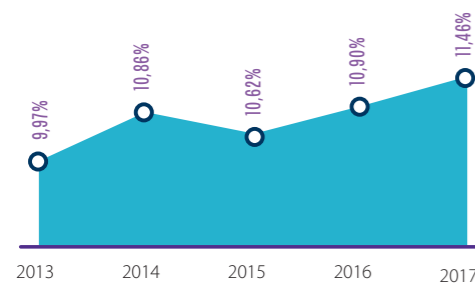
**32,73M€**

Resultat

## 06.1. Informació de gestió

### Contingències professionals i prestacions per invalidesa

#### PRESTACIONS D'ACCIDENTS DE TREBALL I MALALTIES PROFESSIONALS



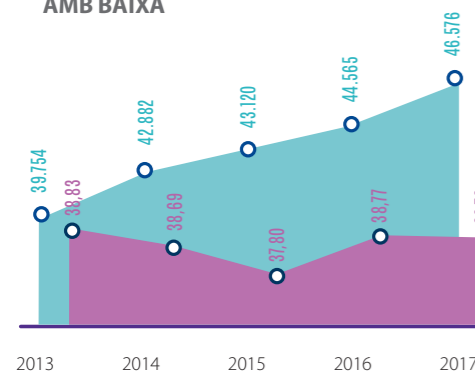
Evulció sobre quotes cobrades

Les prestacions d'incapacitat temporal suposen el 11,46% sobre el total de quotes cobrades, amb un augment del 5,08% respecte a l'exercici anterior. Per col·lectius, un 11,66% correspon a treballadors per compte d'altri i un 5,29% a treballadors per compte propi.

El 2017, Mutua Universal ha satisfet 65,28 milions d'euros en concepte de prestacions econòmiques per incapacitats temporals, dels quals 0,95 milions corresponen a treballadors per compte propi i, la resta, a treballadors per compte d'altri. Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 1.676.516 dies, amb un subsidi mitjà diari de 39,19 euros per al treballador per compte d'altri i 27,08 euros per al treballador autònom.

S'han reconegut 46.575 contingències professionals, la qual cosa suposa un increment del 4,51%. D'aquesta xifra, 468 contingències corresponen a malalties professionals i, la resta, a accidents de treball.

#### CONTINGÈNCIA PROFESSIONAL AMB BAIXA



Casos Índex d'incidència

#### Accidentabilitat i índex d'incidència

L'índex d'incidència, que relaciona el nombre d'accidents de treball o malalties professionals amb la població protegida, disminueix 0,16 punts respecte a l'exercici anterior, fins a 38,70 punts.

L'índex d'incidència en la població treballadora per compte d'altri és de 25,76 punts, superior al registrat en el col·lectiu d'autònoms.

#### Malalties professionals

Les malalties professionals disminueixen un 18,27%, fins a 468 casos. Del total de malalties professionals, un 73% han estat causades per l'exposició a agents físics.

#### Accidentabilitat segons l'activitat econòmica

La distribució dels accidents de treball i les malalties professionals per activitat econòmica gairebé no experimenta modificacions en relació amb l'exercici 2016: el conjunt d'activitats administratives, de la indústria manufacturera, l'hoteleria i la construcció aglutina el 59,89% del total de casos amb baixa.

Només un d'aquests quatre sectors ha augmentat l'índex d'incidència respecte a l'any anterior: la construcció, que se situa com el segon sector amb un índex més elevat, un 5,1% més respecte al 2016. D'altra banda, el 47,65% de les malalties professionals es registra a la indústria manufacturera.

#### Casos mortals i índex de mortalitat

El 2017 es van produir 55 casos mortals, fet que suposa una disminució respecte a l'any anterior en dos casos (-3,51%). L'índex de mortalitat es manté en un 0,05 sobre el total de població protegida per contingències professionals.

Les activitats econòmiques per compte d'altri que han acumulat un major nombre d'accidents mortals van ser el transport i l'emmagatzematge (14 casos), la construcció (8 casos) i la indústria manufacturera (8 casos).

#### Prestacions per invalidesa

En l'exercici 2017 s'han tramitat 2.044 prestacions per invalidesa en diferents graus, en compliment de les resolucions emeses per les diferents Direccions Provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. El 66,29% dels casos correspon a indemnitzacions i lliuraments únics. S'ha produït un increment en el nombre d'expedients de prestacions resolts, motivat en gran mesura per l'augment de l'activitat econòmica.

Les causes principals d'accidentabilitat continuen sent els sobreesforços físics, els cops i els xocs.

#### PERFIL DE L'ACCIDENT MORTAL

(Règim General)

Treballadors de 41 a 55 anys

**46,30%**  
dels casos

Més de 36 mesos d'antiguitat

**40,74%**  
dels casos

Amb contracte indefinit o fix discontinu

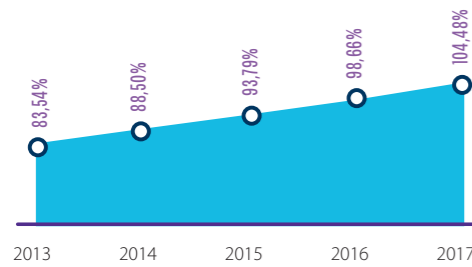
**68,52%**  
dels casos

En empreses de menys de 25 treballadors

**51,85%**  
dels casos

## Contingències comunes i processos amb dret a prestació

### INCAPACITATS TEMPORALS PER CONTINGÈNCIES COMUNES



Evolució sobre quotes cobrades

Les prestacions d'incapacitats temporals han augmentat el seu percentatge sobre el total de quotes fins al 104,48%, 5,81 punts més que el 2016, de manera que han acumulat tres anys consecutius d'increments. La despesa en prestacions del col·lectiu de treballadors per compte d'altri ha augmentat 7,55 punts, i ha assolit el 117,30% sobre quotes, mentre que la despesa dels treballadors per compte propi ha disminuït 0,76 punts respecte al 2016, i ha arribat al 63,93%.

El 2017, Mutua Universal ha satisfet 407,02 milions d'euros en concepte de prestacions econòmiques per incapacitats temporals, 59,86 milions dels quals corresponen a treballadors per compte propi, un 14,71% del total. Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 11.661.883 dies, amb un subsidi mitjà diari de 36,94 euros per al treballador per compte d'altri i 26,44 euros per al treballador autònom.

### Processos amb dret a prestació

El nombre de processos de treballadors per compte d'altri amb baixa mèdica que han generat dret a prestació econòmica ha augmentat fins als 140.43, un 9,62% més que el 2016. Aquest increment respon principalment als casos de treballadors per compte d'altri, que registren un creixement anual de l'11,40%, superior al 2,33% dels casos de treballadors per compte propi.

El 2017, l'índex d'incidència, que relaciona els processos registrats i la població protegida, se situa en 109,56. Un 3,62% més. Per col·lectiu, s'observa com l'índex d'incidència dels treballadors per compte d'altri augmenta un 4,53%, mentre que el de treballadors per compte propi es manté estable en un 106,44.

Per **grup de diagnòstic**, la distribució dels processos de contingències comunes és relativament estable respecte a anys anteriors. La durada mitjana dels processos és de 40,68 dies, un 3,33% més que el 2016. El cost mitjà per baixa se situa en 1.053,57 euros, amb un increment del 5,12%.

## Altres prestacions

### Subsidi per risc durant l'embaràs i la lactància

El 2017 s'han abonat més de 25 milions d'euros a les treballadores del col·lectiu protegit en prestacions per situacions de risc durant l'embaràs o la lactància, la qual cosa suposa un percentatge sobre quotes per contingències professionals del 4,43%.

### Cura de menors

Mutua Universal ha reconegut 294 casos de treballadors amb dret a prestació per cura de menors afectats de càncer o d'una altra malaltia greu. El 45% dels casos reconeguts el 2017 per a aquesta prestació responen a processos d'origen oncològic i neurològic.

### Cessament de l'activitat de treballadors autònoms (CATA)

Mutua Universal ha reconegut la prestació a 178 autònoms, fet que suposa un abonament d'1,2 milions d'euros. En l'exercici de 2017, ha disminuït el nombre de treballadors coberts per aquesta prestació en un 5,54% i la seva recaptació en un 3,83%, de manera que se situa en 10.468.300 euros.

### Bonificacions per disminució de la sinistralitat laboral (Bonus)

Durant l'any 2017, s'han confeccionat i remès 74.016 estudis de sinistralitat, que inclouen tant quotes reportades com els índexs de sinistralitat. Juntament amb aquests estudis, es presta assessorament tant a les empreses associades com al personal de l'entitat per complir els requisits que estableix el Reial Decret 404/2010. S'han tramitat 702 sol·licituds en el termini establert a la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social.

### RECONeixEMENT DE PRESTACIÓ

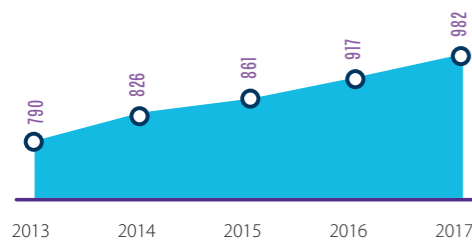
**6.359**  
treballadores

**6.316**  
per risc d'embaràs

**43**  
per risc per a la lactància

## 06.2. Informació econòmicofinancera

### EVOLUCIÓ D'INGRESSOS PER QUOTES REPORTADES



Recaptació en milions

**Del total de quotes recaptades el 2017, el 7,85% (847.850.555 euros) corresponen al compte d'altri i el 4,95% (121.977.618 euros) pertanyen al compte propi.**

### Recaptació

En l'exercici 2017, Mutua Universal ha obtingut una recaptació total de quotes cobrades de 969.828.173 euros, la qual cosa suposa un increment del 7,47% respecte al 2016.

El 58,75% d'aquesta xifra, un total de 569.774.985 euros, correspon a les contingències laborals, el 40,17% (389.584.888 euros), correspon a contingències comunes i el 1,08% restant (10.468.300 euros), correspon a la cobertura del cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

### MAGNITUDS COMPARATIVES DE RECAPTACIÓ

	2016	2017	Var. %	% quotes*
<b>Contingències professionals:</b>				
Per compte d'altri	515.859.838	551.889.401	6,98%	56,91%
Per compte propi	17.126.880	17.885.584	4,43%	1,84%
<b>Total per contingències professionals</b>	<b>532.986.718</b>	<b>569.774.985</b>	<b>6,90%</b>	<b>58,75%</b>
<b>Contingències comunes:</b>				
Per compte d'altri	270.301.767	295.961.154	9,49%	30,52%
Per compte propi	88.206.925	93.623.734	6,14%	9,65%
<b>Total per contingències comunes</b>	<b>358.508.691</b>	<b>389.584.888</b>	<b>8,67%</b>	<b>40,17%</b>
<b>Cessament activitat RETA</b>	10.885.469	10.468.300	-3,83%	1,08%
<b>Total de quotes cobrades</b>	902.380.878	969.828.173	7,47%	
Efecte quotes en via executiva i ajornades	14.166.475	12.124.605	-14,41%	
<b>Total de quotes reportades *</b>	916.547.353	981.952.778	7,14%	
<b>Quotes recaptades</b>				
Treballadors per compte d'altri	786.161.604	847.850.555	7,85%	
Treballadors per compte propi	116.219.274	121.977.618	4,95%	
<b>Total de quotes recaptades</b>	<b>902.380.878</b>	<b>969.828.173</b>	<b>7,47%</b>	

\* Participació sobre quotes.



# 73,42 M€

Gestió de contingències professionals

# -48,57 M€

Gestió de contingències comunes

# 7,87 M€

Gestió del cessament d'activitat dels autònoms

## Gestió del patrimoni de la Seguretat Social

El 2017 s'ha obtingut un resultat positiu per distribuir de 32,73 milions, malgrat que la despesa de prestacions socials i de les transferències i subvencions realitzades (81,50% respecte al total de despeses de gestió ordinària) hagi experimentat un increment de 77,52 milions d'euros i malgrat que els ingressos per cotitzacions socials només hagin augmentat 65,40 milions d'euros.

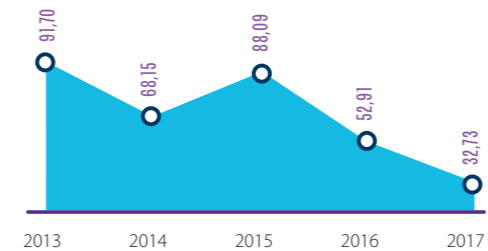
Aquestes partides de despesa corresponen bàsicament a les prestacions abonades en concepte d'incapacitat temporal, a la prestació per risc durant l'embaràs i la lactància, a la prestació de cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu, així com als imports ingressats a la Tresoreria General de la Seguretat Social per afrontar les prestacions d'invalidesa, mort i supervivència, a la reassegurança d'aquestes i la contribució de la mútua al sosteniment dels serveis comuns del Sistema de la Seguretat Social.

## DISTRIBUCIÓ DEL RESULTAT I ESTAT DE LES RESERVES

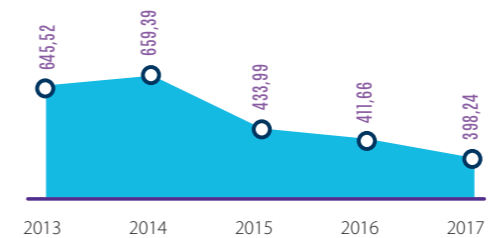
	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament de l'activitat	Total
Reserves d'estabilització	12.059.157,50	-48.566.367,42	-104.292,22	-36.611.502,14
Reserva complementària	6.136.406,23			6.136.406,23
Reserva d'assistència social	6.136.406,23			6.136.406,23
Reintegraments a la TGS	49.091.249,85		7.976.927,83	57.068.177,68
<b>Resultat per distribuir</b>	<b>73.423.219,81</b>	<b>-48.566.367,42</b>	<b>7.872.635,61</b>	<b>32.729.488,00</b>

Reserves	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament de l'activitat	Reserva Complementària	Reserva d'assistència social	Total
Saldos a 31.12.2016	230.184.154,54	49.022.164,30	2.721.367,26	19.744.782,97	15.749.164,24	317.421.633,31
Dotació de l'exercici	12.059.157,50	19.023.447,51		6.136.406,23	6.136.406,23	43.355.417,47
Aplicació de l'exercici		-48.566.367,42	-104.292,22	-19.026.567,51	-3.059.660,82	-70.756.887,97
<b>Saldos a 31.12.2017</b>	<b>242.243.312,04</b>	<b>19.479.244,39</b>	<b>2.617.075,04</b>	<b>6.854.621,69</b>	<b>18.825.909,65</b>	<b>290.020.162,81</b>

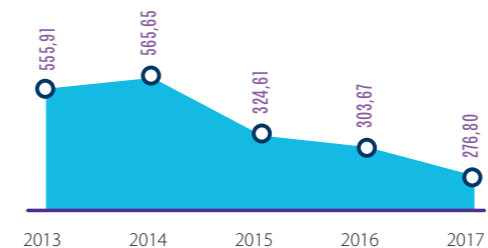
## RESULTAT PEL QUE FA A RESERVES



## PATRIMONI NET



## COMPTES FINANCERS



Les despeses de funcionament han representat un 17,45% del total de despeses de gestió ordinària, en comparació amb el 18,63% de l'exercici anterior. Aquesta reducció és conseqüència de la política d'austeritat, que s'ha evidenciat compatible amb el manteniment i la millora del nivell dels serveis prestats.

El resultat per operacions financeres s'ha situat en 6,71 milions d'euros, que respecte als 7,58 milions d'euros obtinguts durant l'exercici 2016, han suposat un descens de 0,87 milions d'euros. Aquesta disminució es deu principalment a la reducció de la cartera d'inversions financeres, tot i que, malgrat això, s'han obtingut 6,65 milions d'euros d'ingressos financers, gràcies a la competitiva taxa interna mitjana de rendibilitat de la cartera d'inversions financeres, en la qual s'han d'invertir els excedents de tresoreria. La rendibilitat de les posicions financeres s'ha situat al 4,98% en comparació amb el 4,57% del 2016.

En l'exercici 2017, s'ha realitzat l'ingrés de l'excés d'excedents de l'exercici 2016, que ha suposat un desemborsament a favor de la Tresoreria General de la Seguretat Social de 56,66 milions d'euros. D'aquesta manera, s'ha contribuït al sosteniment del Sistema de la Seguretat Social.

**Aquests resultats permeten mantenir uns índexs òptims de liquiditat i solvència per continuar desenvolupant el Pla Estratègic destinat a consolidar Mutua Universal com una entitat de referència en eficàcia, proximitat, innovació i excel·lència.**

**GESTIÓ DE LA COL·LABORACIÓ AMB LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ**

ACTIU (euros)	2017
<b>Actiu no corrent</b>	<b>218.095.045,86</b>
Immobilitzat intangible	5.901.200,18
Immobilitzat material	103.859.681,76
Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	2.388.457,00
Inversions financeres a llarg termini	103.502.915,14
Deutors i altres comptes per cobrar a llarg termini	2.442.791,78
<b>Actiu corrent</b>	<b>276.144.528,38</b>
Actius en estat de venda	1.874.553,73
Existències	960.293,70
Deutors i altres comptes per cobrar	225.340.375,25
Inversions financeres a curt termini	17.479.710,44
Efectiu i altres actius líquids equivalents	30.489.595,26
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>494.239.574,24</b>

**GESTIÓ DE LA COL·LABORACIÓ AMB LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ**

PATRIMONI NET I PASSIU (euros)	2017
<b>Patrimoni net</b>	<b>398.238.780,75</b>
Reserves	315.948.098,47
Resultat net generat per quotes	49.521.350,55
Resultat de l'exercici	32.729.488,00
Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	39.843,73
<b>Passiu corrent</b>	<b>96.000.793,49</b>
Provisions a curt termini	41.291.418,44
Deutes a curt termini	1.696.261,03
Creditors i altres comptes per pagar	53.013.114,02
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>494.239.574,24</b>

**GESTIÓ DE LA COL·LABORACIÓ AMB LA SEGURETAT SOCIAL**  
**- COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL**

(euros)	2017
<b>TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA</b>	<b>986.070.941,26</b>
Cotitzacions socials	981.952.778,45
Transferències i subvencions rebudes	328.478,60
Prestacions de serveis	675.503,93
Altres ingressos de gestió ordinària	3.114.180,28
<b>TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA</b>	<b>-963.596.048,89</b>
Prestacions socials	-527.677.706,34
Despeses de personal	-92.525.669,92
Transferències i subvencions concedides	-257.666.593,59
Aprovisionaments	-47.296.251,11
Altres despeses de gestió ordinària	-34.227.270,61
Amortització de l'immobilitzat	-4.202.557,32
<b>RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA</b>	<b>22.474.892,37</b>
Alienació i deteriorament d'immobilitzat no financer	-456.149,27
Altres partides no ordinàries	4.003.981,80
<b>RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES</b>	<b>26.022.724,90</b>
Ingressos financers	6.647.765,21
Despeses financeres	-131,04
Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	59.128,93
<b>RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES</b>	<b>6.706.763,10</b>
<b>RESULTAT A EFECTES DE RESERVES</b>	<b>32.729.488,00</b>

## La Mutua de l'Excel·lència i el Compromís

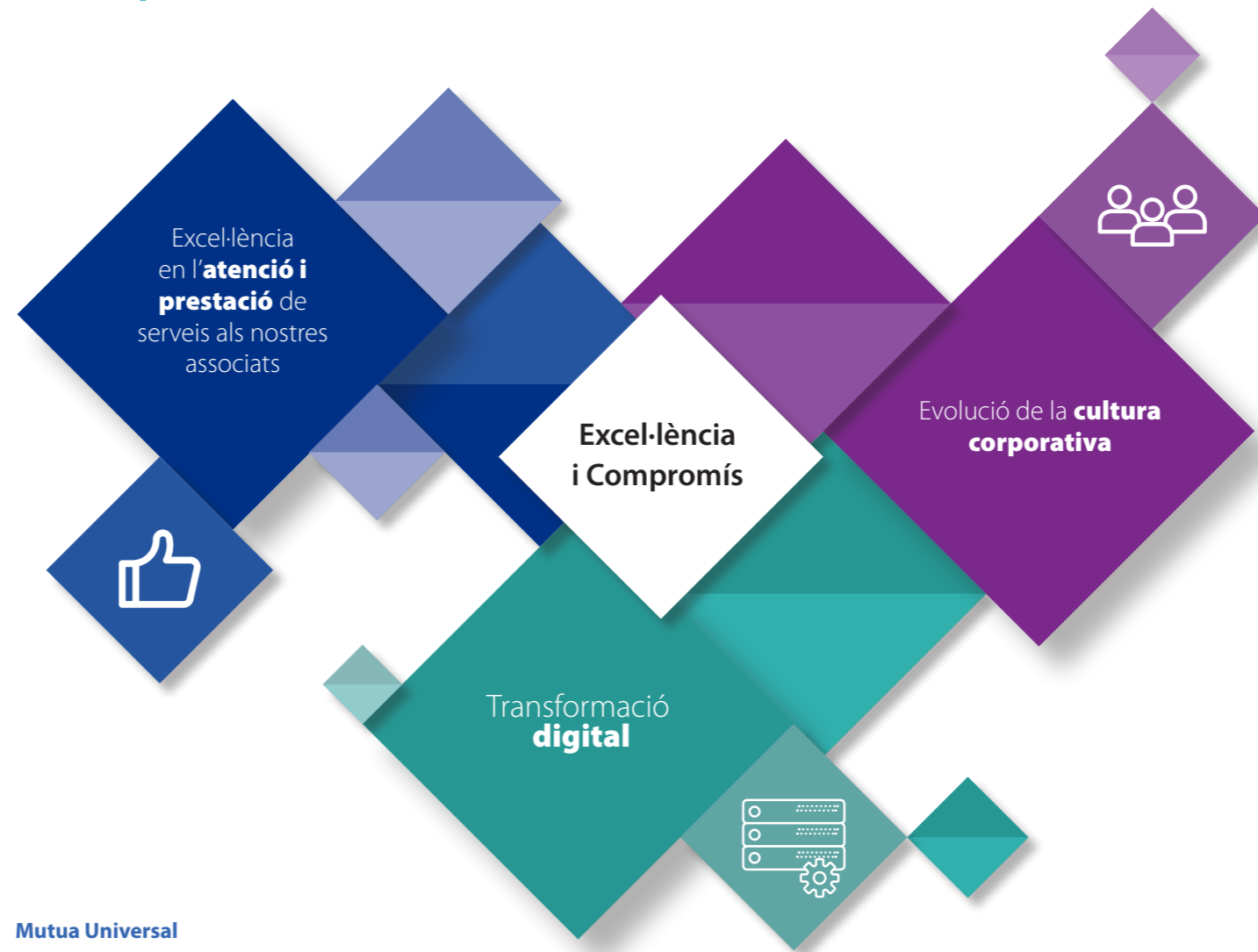
Després del compliment dels objectius del Pla Estratègic 2014-17, ja s'ha iniciat el desenvolupament del "Pla Estratègic 18-20: excel·lència i compromís", el focus del qual és l'excel·lència dels serveis, la transformació digital i l'evolució de la cultura corporativa.

El Pla és fruit del procés de reflexió estratègica dut a terme l'últim trimestre del 2017 per traçar el camí que ha de seguir la Mutua en els propers anys. Com a resultat d'aquest procés cal destacar els punts següents:

- **Ampliació de la missió** (la nostra raó de ser), donant més èmfasi a la col·laboració en la sostenibilitat del Sistema.
- **Continuïtat del camí cap a l'excel·lència** iniciat el 2014, acompanyat del concepte del "compromís" amb la sostenibilitat del sistema, amb la salut laboral, amb els nostres mutualistes, amb les persones i amb l'equip que formem l'Entitat.
- Sentim la **necessitat de transformació dels nostres processos i la nostra cultura** per continuar sent sostenibles i referents en el nostre sector. Aquest canvi ha de ser àgil i ràpid i l'ha d'assumir tota l'organització amb el màxim compromís.

**El Pla Estratègic 2018-20 s'estructura en tres línies estratègiques, de les quals es deriva un total de 10 iniciatives estratègiques:**

1. Excel·lència en l'atenció i en la prestació de serveis als associats
2. Evolució de la cultura corporativa: desenvolupament del talent i impuls del lideratge, reforçant el compromís i el sentiment de pertinença.
3. Transformació digital, com a palanca de canvi per a l'evolució de Mutua Universal.



**Mutua Universal incorpora a la seva missió el concepte de "compromís amb la societat i la sostenibilitat del Sistema".**

## Missió

### Per què existim?

Per "vetllar per a la salut i el benestar dels nostres mutualistes, gestionant els serveis i les prestacions amb rigor i excel·lència, compromesos amb la societat i la sostenibilitat del sistema".

## Visió

### Què volem ser?

"Volem ser excel·lents basant-nos en les nostres persones, la innovació i l'orientació al client".

### Què és important per a nosaltres?

La qualitat, la professionalitat, l'eficiència i la integritat.

**JULIOL 2018**

MEMÒRIA ANUAL 2017  
Mutua Universal, Mugenat,  
Mútua Col·laboradora amb la Seguretat  
Social, núm. 10

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

