

2017 Memoria Anual

Índice

Carta del Presidente	4
Carta del Director Gerente	8
Nuestro compromiso con la sociedad	12
01. Mutua Universal en 2017	14
02. Salud de los trabajadores	18
Mejora de la red asistencial	22
Tecnología e innovación para una asistencia y servicio excelentes	24
Desarrollo de conocimiento, al servicio del paciente	30
03. Salud de la empresa	32
Plan de reducción del absentismo	34
La prevención de la siniestralidad como motor de competitividad	36
04. Compromiso social	42
Ayudas sociales	44
Presencia y notoriedad social	48
Tercera edición de los Premios Innovación y Salud	52
05. Organización	54
Plan Estratégico 2014-17	56
Órganos de gobierno y participación	58
Transparencia y buen gobierno	62
Gestión del talento	66
06. Información de gestión y económico-financiera	70
Información de gestión	72
Información económico-financiera	76
Plan Estratégico 2018-20	84

Carta del Presidente

El año 2017 ha sido un año convulso para España. Barcelona y Cambrils padecieron sendos atentados reivindicados por el Estado Islámico, con un resultado de 16 muertos y cerca de 150 heridos. Las Ramblas de Barcelona, mundialmente conocidas, con características propias e irrepetibles que las convierten en un muestrario de vivencias, actividades y nacionalidades, se convirtieron en el escaparate perfecto del terrorismo mundial, al que se añadió la confusión de las responsabilidades, in vigilando y la utilización de las manifestaciones de indignación y de dolor, aun siendo presididas por S.M. el Rey de España.

En el orden político, el Parlamento de la comunidad autónoma de Cataluña, promulgó la Ley 19/2017, de 6 de setiembre de referéndum de autodeterminación y la Ley 20/2017 de 8 de setiembre de transitoriedad jurídica y fundacional de la República Catalana, que fueron anuladas respectivamente por sentencias del Tribunal Constitucional de 17 de octubre y 8 de noviembre del mismo 2017.

La Ley 21/2017 del mismo Parlamento, de 20 de setiembre de 2017, por la que se creaba la Agencia Catalana de Protección Social, fue suspendida por el Tribunal Constitucional el 17 de octubre, que admitió también a trámite el recurso de inconstitucionalidad del Gobierno de España.

Todas estas fases sucesivas culminaron con la convocatoria de un referéndum unilateral, el 1 de octubre de 2017, que decidiría la proclamación de la República Catalana Independiente, como así fue por el Parlamento de Cataluña el 27 de octubre de 2017.

El gobierno español, previo requerimiento al Presidente de la comunidad autónoma y con el acuerdo del Partido Socialista Obrero Español y de Ciudadanos y aprobación por mayoría absoluta del Senado, adoptó y aplicó el art. 155 de la Constitución.

A su amparo, fueron convocadas para el 21 de diciembre, elecciones al Parlamento de Cataluña, convirtiéndose Ciudadanos en el partido

con mayor representación, pero sin obtener con la suma de los también denominados partidos constitucionalistas, la mayoría absoluta.

Consiguientemente, la composición, actitud y propósitos del nuevo Parlamento, son semejantes a los del anterior.

Todos estos acontecimientos dieron lugar a la atribución de responsabilidades penales, y en su fase de instrucción a numerosas detenciones preventivas que el ex Presidente de la Generalidad y otras personas han eludido con su marcha al extranjero.

La economía y la sociedad en su conjunto se han visto afectadas profundamente por todos estos acontecimientos, que atañen a toda la Nación. Más de 4.500 empresas radicadas en Cataluña han cambiado su domicilio social, muchas también el fiscal, a otra Comunidad. Los efectos de la insegura situación, aún no resuelta, se irán evaluando en un futuro próximo y padeciendo, no sólo económicamente, a largo plazo. La atención prestada y la preocupación consiguiente no se derivan del asentamiento de la sede social de nuestra Mutua. Mutua Universal, en cualquier caso, cumplirá siempre en toda su extensión y contenido con los compromisos de colaboración contraídos con el Estado español.

En el año 1948 el catedrático Pedro Laín Entralgo, resumió en el título de su gran ensayo *España como problema*, la magnitud de toda esta cuestión, que de una u otra manera venían formulando nuestros mejores intelectuales desde Ganivet hasta Miguel de Unamuno y Joan Maragall.

Finalmente, también en el ámbito nacional, se ha producido un acontecimiento de extraordinaria importancia. La moción de censura al Gobierno del Partido Popular, a propuesta del PSOE, el día 1 de junio obtuvo la mayoría parlamentaria absoluta, con la obligada dimisión del ejecutivo y la formación de un nuevo gobierno presidido por el Sr. Pedro Sánchez, Secretario General del PSOE. El nuevo gobierno proseguirá el periodo reglamentario hasta la futura convocatoria electoral.

Mutua Universal ha proseguido aumentando la colaboración con entidades públicas y privadas, para el desarrollo de nuevos servicios y las posibilidades de compartir conocimiento y experiencias a fin de que la sociedad entera salga beneficiada.



Juan Echevarría Puig
Presidente de Mutua Universal

En el orden internacional, Donald Trump resultó elegido 45º Presidente de los EEUU de Norteamérica, con un programa de previsible gran impacto en el comercio y la política global al prever la revisión de todos los acuerdos internacionales. La suspensión en el Acuerdo Transpacífico de Cooperación Económica (TPP) y la reestructuración del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) con Canadá y México, o la política inmigratoria, son expresión del lema electoral Primero América.

En el Reino Unido, el 8 de febrero el Parlamento Británico autorizó al Gobierno May iniciar con la U.E. las negociaciones del Bréxit, a entrar en vigor el 29 de marzo de 2019.

Alemania y Francia, con España y confiemos que, con Italia y Portugal, encabecen la superación de una crisis provocada por la tradicional política insular e insolidaria inglesa.

Dejemos la política tan atractiva como imprevisible y busquemos consuelo en la economía y afirmemos una vez más nuestra fe en España, respaldada por los números que entonan su canción exacta.

Nuestros datos macroeconómicos muestran una economía expansiva en sí misma y en términos comparativos con el resto de Europa. El PIB creció el 3,1% frente al 2,3% de la zona Euro, con cuatro años de recuperación, tres de ellos por encima del 3%.

Los dos grandes motores del crecimiento han sido, como debe ser, el consumo y la inversión. El gasto familiar creció el 2,4% y el público el 1,6%. La inversión se incrementó un 5%, con un 6,1% en bienes de equipo, el mejor sector sin alharacas.

La construcción volvió a crecer hasta un 4,9%. La industria un 3,7%. La agricultura, ganadería, silvicultura y pesca un 3,7%. Las exportaciones nada menos que un 5% y en un 4,4% las importaciones.

Todo este crecimiento, se tradujo en un aumento del 2,9% en el empleo, con la creación de 506.000 puestos de trabajo y redujo el desem-

pleo a 3,41 millones de parados inscritos y la tasa de paro al 16,4%. Cifras estas últimas aún lacerantes, pero las más bajas desde 2009.

Enmarcadas por las turbulencias políticas y los avances económicos, las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, han continuado trabajando, cada vez con mayor responsabilidad y mejores medios, por el bienestar de los trabajadores protegidos en una ejemplar colaboración público-privada.

Las mutuas, están padeciendo el problema global deficitario de nuestra asistencia sanitaria y de la Seguridad Social. Un problema agravado por haber asumido las mutuas los efectos económicos de la enfermedad común y han entrado en ese torbellino que precisa solución urgente mediante la formulación, aplicación y desarrollo de nuevas normativas.

La fulminante reducción de las aportaciones de las mutuas a la menguada "hucha de la Seguridad Social" lo dice todo.

La denominada Ley de Mutuas 35/2014 de 26 de diciembre, regula en su integridad el régimen jurídico de las mutuas con la Seguridad Social y sus funciones como entidades asociativas privadas colaboradoras en la gestión de la protección pública sanitaria, pero a su reglamento, aun no publicado, después de casi cuatro años, remite en temas tan importantes como la composición y funcionamiento de sus órganos de gobierno, las convocatorias de las juntas directivas y su régimen de funcionamiento, las responsabilidades, los gastos de administración, la formalización de los convenios asociativos, la aplicación de las responsabilidades, etc...

Ciñéndonos a nuestro ámbito de gestión, Mutua Universal ha obtenido un aumento de cuotas del 7,47%, hasta los 969.828.173 euros.

Los excedentes del ejercicio 2017 alcanzaron los 32,73 millones de euros.

La Mutua ha proseguido aumentando la colaboración con entidades públicas y privadas, para el desarrollo de nuevos servicios y las posibilidades

La tarea de digitalización aporta nuevas soluciones y mejora la accesibilidad y la eficacia de instalaciones y servicios y la rapidez y comodidad del usuario.

entera salga beneficiada. Se han suscrito 20 acuerdos de colaboración con universidades, colegios de graduados sociales y otros colectivos.

Junto con el desarrollo excelente de la actividad propia, extendemos nuestro compromiso social a otros ámbitos, como el de las ayudas sociales a los trabajadores y sus familias que han visto afectada su calidad de vida, atendándose 6.008 solicitudes, por un valor total de 3.058.576 euros en una encomiable labor de la Comisión de Prestaciones Especiales.

Para dar respuesta al constante aumento en número y calidad de la actividad mutualística se han invertido en el ejercicio 2,9 millones de euros en nuevas instalaciones en Valladolid, Huelva y Lugo y 1,8 millones de euros en mejoras y adecuación de centros asistenciales.

También se ha proseguido la tarea de digitalización, que aporta nuevas soluciones y mejora la accesibilidad y la eficacia de instalaciones y servicios y la rapidez y comodidad del usuario.

A resaltar como trascendente el auto no recurrible dictado por la Audiencia Provincial de Barcelona el 24 de abril de 2017, por el que la Mutua es tan sólo y en último lugar responsable civil subsidiaria en el procedimiento que se tramita ante el Juzgado de Instrucción número 21 (DP 3532/07).

Es deber expresar gratitud a las empresas asociadas y a los trabajadores por su confianza, muchas veces activa, en nuestra mutua.

A la lealtad, compromiso, sacrificio y generosidad de los miembros de la Junta Directiva, de las Comisiones de Control y Seguimiento y de Prestaciones Especiales, y a los componentes del Comité de Auditoría en su décimo aniversario de ejemplar funcionamiento, al equipo directivo y a los empleados todos, con especial énfasis al Director Gerente, Dr. Juan Güell.

El Presidente y el Director General de Amat, han seguido impulsando y encauzando el espíritu mutualístico, procurando evidenciarlo también de puertas hacia fuera.

Y el equipo ministerial ha contado siempre con nuestra leal colaboración, correspondida con su ayuda y confianza.

Siempre estaremos dispuestos a seguir trabajando para que España deje de ser un permanente borrador impreciso y para ayudar a descifrar el enigma que el maestro Ortega formuló al decir: "Sólo sé que me pasa, que no sé lo que nos pasa".

A todos, muchas gracias.

Carta del Director Gerente



Juan Güell Ubillos
Director Gerente de Mutua Universal

En 2017 la economía española creció de nuevo por encima de las previsiones (3,1%), aunque dos décimas menos que en 2016; encadenando así tres años consecutivos por encima del 3%. Tras la difícil década que sucedió al estallido de la crisis económica, se ha conseguido por fin recuperar con holgura la cifra de PIB de 2008 (1.163 MM €).

En el marco de la zona del euro –que tanto nos influye– el crecimiento del PIB en 2017 se situó en un 2,3%. Para 2018, el Banco Central Europeo (BCE) ha elevado su previsión de crecimiento para los países de la moneda única hasta el 2,4%. Para España, las previsiones son aún más optimistas, con una previsión de crecimiento anual del PIB del 2,9%, 5 décimas por encima de la zona del euro.

El Foro Económico Mundial identifica los principales retos de España: “Fortalecer la sostenibilidad del sistema fiscal” para el medio y largo plazo –incluyendo la reforma de las pensiones–; “desarrollar una administración pública más eficiente y efectiva”, “reducir la excesiva regulación existente” y “promover la digitalización y la adopción de tecnologías innovadoras en los sectores empresariales”.

La institución señala, también, como puntos fuertes los relacionados con el Estado del Bienestar: sexto en esperanza de vida y noveno en sanidad.

Si el objetivo es garantizar las necesidades presentes y futuras de una población afectada –como pocas en el mundo occidental– por la inversión de la pirámide demográfica y el desempleo, en un marco de incertidumbre económica; el dilema entre crecimiento del Estado o liberalización de servicios a la ciudadanía con control institucional riguroso, creemos que ha quedado superado. Al menos en lo que respecta a la protección de la salud de los trabajadores.

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social contribuyen a la sostenibilidad del Sistema de la Seguridad Social desde la agilidad que permite un modelo de colaboración público–privada. Es un modelo

que lleva funcionando durante muchas décadas y se ha revelado eficaz porque aporta valor para el trabajador, la empresa y, en definitiva, para la sociedad.

Sin embargo, hay que apuntar que el modelo económico de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social es anticíclico. En un escenario, como el actual, de rápido crecimiento económico, las prestaciones económicas crecen de manera exponencial.

La principal causa es el absentismo, factor crítico que influye en la evolución del gasto, limitando la capacidad de generación de excedentes.

Pese a este entorno desfavorable, en 2017 Mutua Universal ingresó 56,66 millones a la Seguridad Social correspondientes a los excedentes de 2016. En 2017, obtuvo un resultado positivo de 33 millones, aumentando así nuestra participación porcentual con respecto al sector, en la contribución al Sistema, con plena solvencia financiera.

Esta contracción de nuestros excedentes no impidió que en 2017 siguiéramos haciendo frente a otros dos capítulos fundamentales:

- **La inversión constante y creciente**, concentrada en dos aspectos principales:
 - La ampliación de capacidad y modernización de instalaciones para satisfacer la demanda, como fue el caso en Valladolid, Huelva, Lugo, Pamplona y Sevilla.
 - La mejora de la calidad asistencial y el servicio, entre las que destacan la Clínica Online Empresa –extensión del sistema de telemedicina a los Servicios de Vigilancia de la Salud de las empresas asociadas–, la aplicación de la realidad virtual, la nueva Zona Privada Paciente y el modelo de Gestión Universal del Absentismo.
- **La ayuda social**. En este capítulo se ha alcanzado un récord histórico que supera en casi el 50% al año anterior. El año pasado se puso en marcha un paquete especial dirigido también a los autónomos y a sus familias y que contempla nuevas ayudas económicas relacionadas con la sostenibilidad del negocio así como con el apoyo a la emprendeduría.

El sistema de mutuas necesita conciliar la práctica responsable de la gestión y la prestación de servicios con la creatividad y la búsqueda de nuevas soluciones.

Como se puede ver, no contemplamos otro escenario que mantenernos fieles a nuestro compromiso con trabajadores, empresas y sociedad. De forma inclusiva y universal. Mutua es Universal porque no discrimina sectores, áreas geográficas, empresas o trabajadores. En 2017 se incorporaron más de 42.000 trabajadores protegidos a nuestra organización, el número de visitas por contingencia profesional ascendió casi un 7% y las de contingencia común, un 15%. Siempre manteniendo un criterio exigente en cuanto a eficiencia y calidad, como demuestra la encuesta de satisfacción, que en su cómputo global se sitúa en torno al 8 sobre 10.

En Mutua Universal la innovación está en su ADN. Creemos que el sistema de mutuas necesita conciliar la práctica responsable de la gestión y la prestación de servicios con la creatividad y la búsqueda de nuevas soluciones, si es que queremos dibujar un nuevo círculo virtuoso pensando en el presente y, sobre todo, en el futuro.

A falta de una innovación verdaderamente disruptiva, perseveramos avanzando en tres líneas fundamentales:

- El conocimiento profundo y permanentemente actualizado de la evolución –cuando no de profunda transformación– de la sociedad y del tejido empresarial español.
- La identificación sistemática de los avances en el conocimiento científico y tecnológico para su aplicación en una mejor praxis de prevención y asistencial e impulso a la gestión estadística para el análisis predictivo.
- La construcción y desarrollo continuo de un ecosistema relacional digital con nuestros grupos de interés que agilice los procesos y permita la gestión a distancia y en movilidad. En definitiva, un ecosistema que aporte valor de forma creciente y diferencial, en línea con la excelencia que perseguimos.

El extraordinario progreso de las tecnologías de la información de las últimas décadas, intensamente acelerado en los últimos años, hace que vivamos en el albor de una nueva era que ha cambiado nuestra manera de relacionarnos, trabajar, vivir... No somos ingenuos y sabemos que en el camino de la digitalización

no hay atajos ni recetas magistrales, pero es un proceso que hemos emprendido con determinación, aplicando talento, recursos y orden metodológico.

Tal como estaba previsto, en diciembre del pasado año dimos por concluido nuestro último plan estratégico (2014-17) y, a tenor de los indicadores que se pueden ver en esta memoria, hemos cerrado una etapa con notable éxito de cumplimiento. La Mutua de 2018 es una organización estable, en crecimiento y de plena solvencia. En cuatro años hemos conseguido eliminar vulnerabilidades de índole diversa y somos hoy una organización más ágil, que sabe adaptarse a la evolución y limitaciones normativas con rapidez y eficacia.

Han sido años de cambios profundos en la sociedad y la economía que, como hemos visto más arriba, nos afectan directa y profundamente. Pero el equipo de los más de 1.800 profesionales que conformamos Muta Universal progresa día a día hacia la excelencia en el compromiso con la sociedad, haciéndonos acreedores de la confianza tanto de empresas asociadas, trabajadores protegidos y colaboradores como de instituciones.

Abordamos ahora otra fase (2018–20). Inconformistas y conscientes de la necesidad de evolucionar, nuestro plan estratégico persigue configurar un nuevo modelo adaptado a los tiempos. Queremos ser una organización todavía más próxima al territorio que ponga en valor nuestra implantación capilar en todo el Estado, en constante esfuerzo por la contención estructural y la excelencia en la prestación.

Mutua Universal está y estará esencialmente comprometida con la sociedad, colaborando con las instituciones en el sostenimiento del Estado del Bienestar.

No sería ecuaníme si no aprovechase esta oportunidad para agradecer a los trabajadores protegidos, a nuestras empresas asociadas, a la Junta Directiva y a su Presidente y en especial a todos y cada uno de los empleados de Mutua Universal su dedicación, profesionalidad y compromiso con la ética y el buen hacer.

A todos ellos muchas gracias.

Nuestro compromiso con la sociedad

La razón de ser de Mutua Universal es fomentar el Estado del Bienestar y avanzar hacia una sociedad y una economía más competitivas, productivas y saludables, posicionándose como una Entidad eficiente y bien gestionada que contribuye a la sostenibilidad del sistema de salud.

Mutua Universal se compromete con el bienestar de las personas y la competitividad de las empresas promoviendo entornos de trabajo saludables y la mejora de la salud. Esta es su esencia y propósito social.

Se dedica a la protección de los trabajadores a través del fomento de una cultura preventiva, la atención sanitaria, la recuperación mediante equipos avanzados de rehabilitación, el mejor apoyo en reinserción sociolaboral y el pago de las prestaciones económicas. Con ello, contribuye de manera significativa a la salud y el bienestar de los trabajadores y por ende a la competitividad de las empresas y del país. Así, la actividad que le es propia tiene un valor socialmente responsable y contribuye a la sostenibilidad del Sistema y del Estado del Bienestar.

El compromiso con la sociedad es inherente al propósito de Mutua Universal como empresa. Los grandes retos relacionados con la salud y el bienestar a los que hoy día se enfrenta la sociedad española empujan a la Entidad a reforzar su compromiso y a exigirse trabajar de manera más responsable en cada una de sus actividades como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

La actividad que es propia de Mutua Universal tiene un valor socialmente responsable y contribuye a la sostenibilidad del Sistema y del Estado del Bienestar.

Tres ámbitos principales de actuación

Por su conocimiento profundo del tejido productivo español y el impacto en el desempeño de las empresas, Mutua Universal es un agente social estratégico con los siguientes objetivos en cada ámbito de actuación:



Contribuir de manera significativa a la salud y el bienestar de los trabajadores, incluso fuera del entorno laboral.



Impulsar la competitividad de las empresas garantizando entornos de trabajo más saludables y seguros que favorezcan el crecimiento económico.



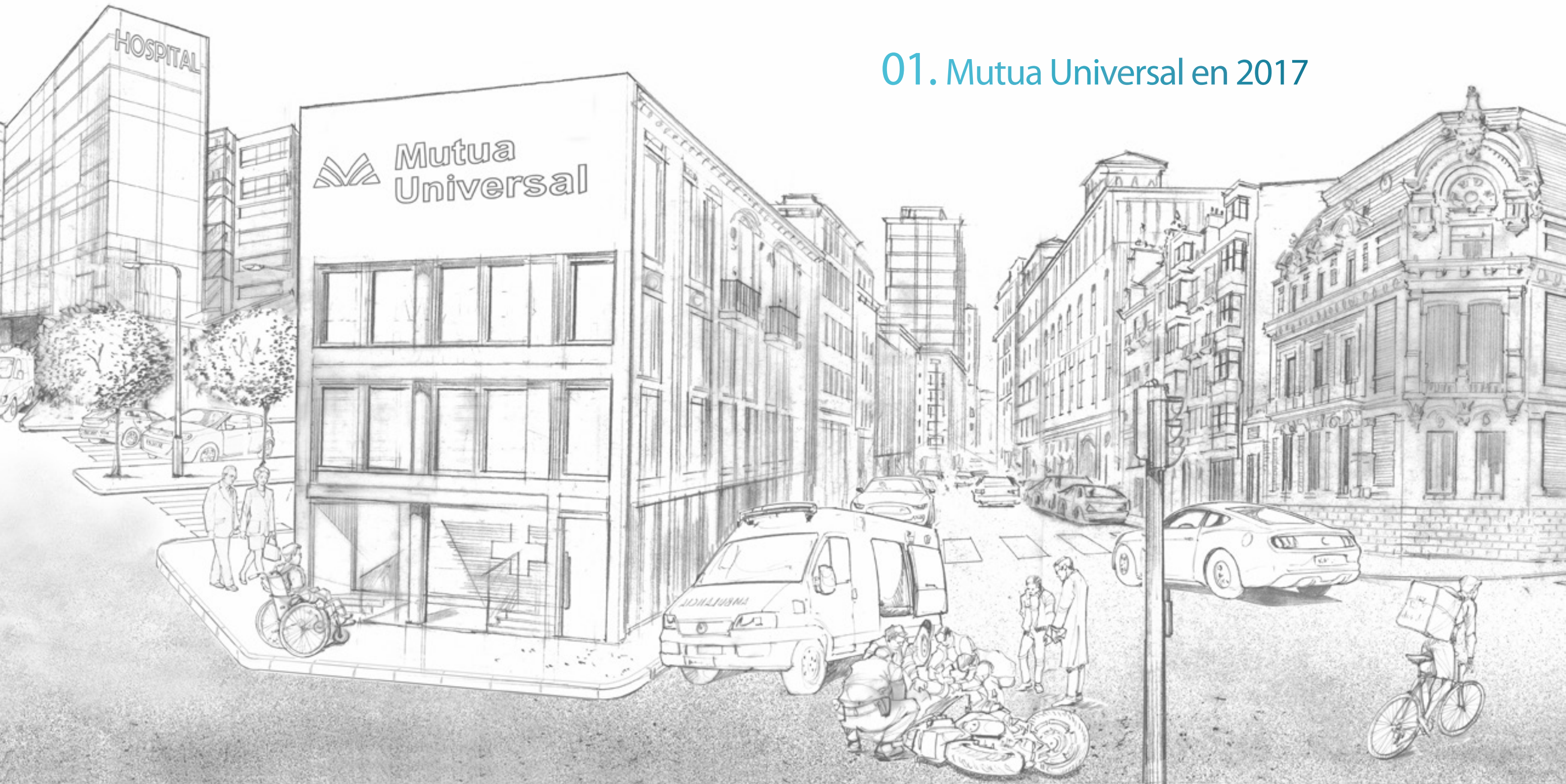
Participar en la sostenibilidad del Estado del Bienestar.

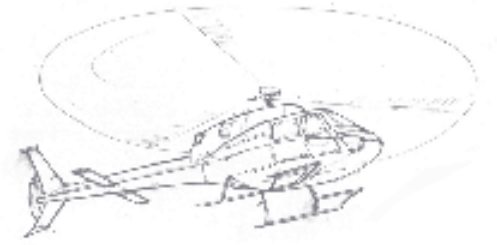
Las mutuas españolas, paradigma de innovación social

El concepto de “innovación social” engloba las nuevas formas de satisfacer demandas sociales que no están adecuadamente cubiertas por el sector público o el mercado. Este modelo cuenta ya con casos de éxito en Europa que comparten un denominador común: la colaboración entre el sector público y el privado. Con más de un siglo de experiencia, las mutuas españolas son ya un paradigma de este modelo y están en la mejor disposición de seguir participando en su evolución.



01. Mutua Universal en 2017





Tecnología e innovación para una asistencia excelente

35.000

consultas en Clínica Online desde su implantación

10.000

pacientes tratados por la Unidad de Psicología desde 2013

Proactivos en el desarrollo de ayudas sociales

AYUDAS CONCEDIDAS

1.442.698 €
3.058.576 €

2013

2017

SOLICITUDES TRAMITADAS

2.584
6.008

2013

2017

Inversión continuada en excelencia asistencial

134

centros de atención propios

2

Áreas de Control Hospitalario (ACH)

2

centros hospitalarios intermutuales

4,7 M€

de inversión en centros asistenciales

Incremento de trabajadores protegidos

1.391.695

trabajadores protegidos y adheridos

+3,36%

respecto a 2016

TRABAJADORES POR CUENTA AJENA POR SECTOR DE ACTIVIDAD

62% Servicios

14% Comercio

14% Industria y energía

6% Construcción

4% Pesca y agricultura

Economía española: nuevo ejercicio de crecimiento

3,1%

incremento del PIB

18.223.100

afiliados a la Seguridad Social

+3,6%

en relación a 2016

21.501.303

contratos firmados

91%

de contratos temporales

Fuentes: Instituto Nacional de Estadística y Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Índices óptimos de liquidez y solvencia

Ingresos por cotizaciones sociales

981,95 M€

Patrimonio neto

398,24 M€

Resultado

32,73 M€

Cierre del Plan Estratégico 2014-17

85%

de cumplimiento

Nuevo Plan Estratégico 2018-20

Tres ejes:

- Excelencia en los servicios
- Evolución de la cultura corporativa
- Transformación digital

Absentismo, riesgo para la competitividad

76.449,53 M€

coste total del absentismo por ITCC

+10,57%

respecto a 2016

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





02. Salud de los trabajadores

La vocación de Mutua Universal y eje principal de su compromiso social es la prestación de una asistencia sanitaria excelente, poniendo al alcance de los trabajadores una atención universal y próxima, con los recursos humanos y tecnológicos más avanzados para una recuperación ágil y eficaz.

1.259.083
visitas

+9,81%
respecto a 2016

565.886
sesiones de rehabilitación

+7,54%
respecto a 2016

4.049
ingresos hospitalarios

+3,86%
respecto a 2016

VALORACIÓN ASISTENCIAL

Satisfacción paciente

7,89

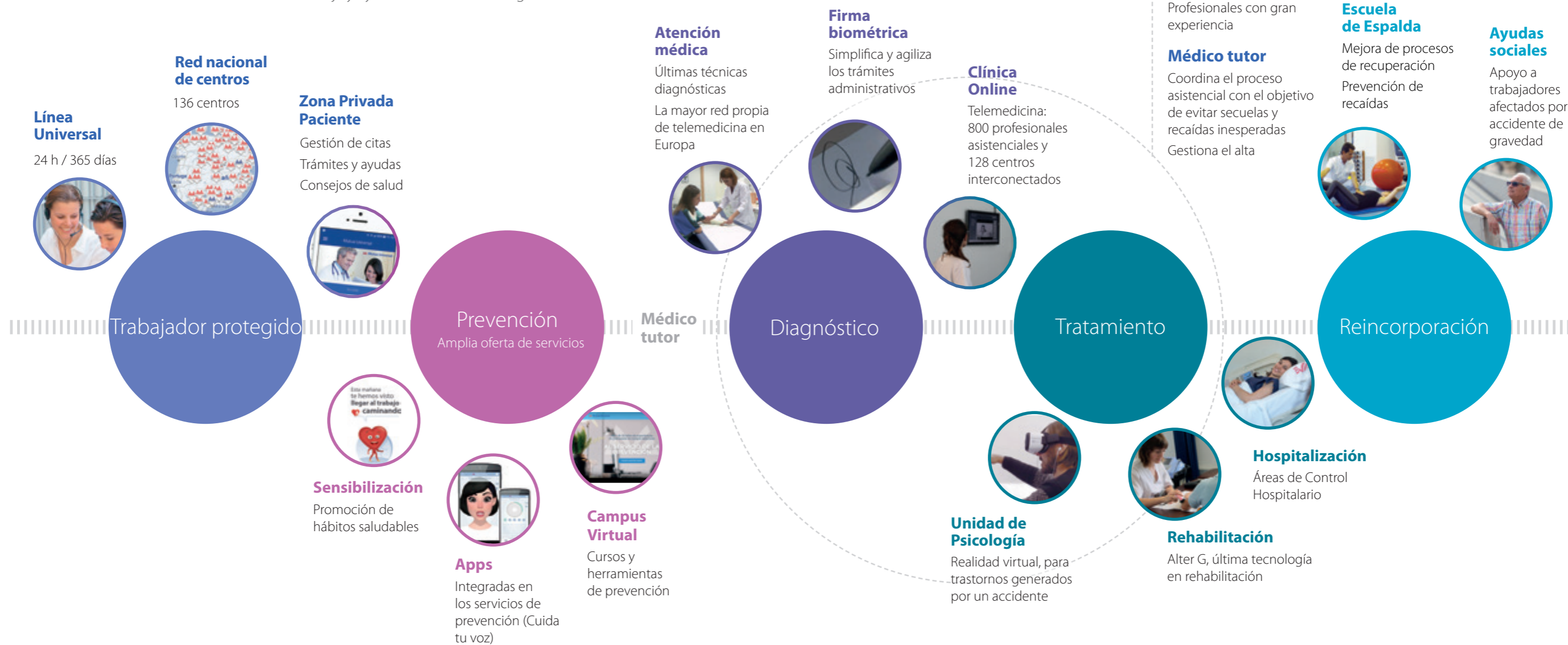
Satisfacción empresas asociadas

8,37

Fuente: Encuesta de pacientes y usuarios 2017,
Encuesta cliente 2018

Experiencia del paciente

Asistencia integral: prevención eficaz, tratamientos asistenciales excelentes, cobertura económica durante la baja y ayuda social en caso de gravedad.



Modelo médico
Excelencia
Respuesta rápida y eficaz
Tratamientos innovadores
Equipos de última tecnología
Profesionales con gran experiencia

Médico tutor
Coordina el proceso asistencial con el objetivo de evitar secuelas y recaídas inesperadas
Gestiona el alta

Prestaciones económicas

02.1. Mejora de la red asistencial

Con el objetivo de extender el mejor servicio al conjunto del territorio, Mutua Universal ha invertido 4,7 millones de euros en mejoras de la red asistencial, con actuaciones que incorporan las últimas tecnologías en rehabilitación y servicios innovadores en asistencia sanitaria.

Mayor proximidad a los trabajadores protegidos

En 2017 se han inaugurado dos nuevos centros asistenciales:

- **Avilés:** con una superficie de 300 m², cuenta con dos despachos médicos, una sala de curas, una sala de radiología con tecnología digital y sala de fisioterapia. Da servicio a los cerca de 7.300 trabajadores de la comarca de Avilés, lo que supone casi el 30% de los trabajadores del Principado.
- **Valladolid:** con una superficie de más de 700 m², duplica la zona destinada a fisioterapia, mejora la intimidad en la zona de boxes y optimiza el circuito asistencial, con mejores recorridos y mayor amplitud en los despachos médicos y salas de curas.

Se han realizado inversiones en:

- **Valladolid, Huelva y Lugo:** traslado de los centros a una nueva ubicación.
- **Pamplona Arazuri:** reforma y ampliación del centro, reorganizando los espacios y aplicando las normativas sanitarias en accesibilidad.
- **Sevilla:** obras de rehabilitación.

Todos los centros incorporan el servicio de telemedicina Clínica Online y son energéticamente eficientes, con ventanales con aislación térmica e iluminación LED interior y exterior. Este compromiso con el medio ambiente se refleja también en la inversión en la nueva iluminación LED en los centros de El Prat, Área Hospitalaria Mutua Universal Delfos y Molins de Rei, así como en la instalación de baterías de condensadores para la compensación de la energía reactiva en Cádiz, Ciudad Real y Lucena.



INVERSIÓN EN MEJORAS DE LA RED ASISTENCIAL

4,7 M€

2,9 M€

nuevas inversiones

1,8 M€

reformas y mantenimiento



Nuevo centro en Valladolid.

Los 136 centros de atención de Mutua Universal, con presencia en todas las provincias españolas, aseguran una atención próxima y universal a los trabajadores protegidos.



Nuevo centro asistencial de Valladolid.

02.2. Tecnología e innovación para una asistencia y servicio excelentes

El uso de la tecnología más avanzada es una apuesta permanente de Mutua Universal para adecuar la asistencia sanitaria a las necesidades de los trabajadores, con diagnósticos más precisos, tratamientos eficaces y la simplificación de cualquier tipo de trámite relacionado con el proceso médico.

Nace Clínica Online Empresa, la extensión del sistema de telemedicina a los Servicios de Vigilancia de la Salud

Mutua Universal fue pionera en 2011 en la implantación en España de un sistema de telemedicina que interconecta los centros de su red asistencial para que cada paciente pueda acceder al especialista más adecuado en el diagnóstico y tratamiento de su patología. El desarrollo de la Clínica Online se vinculó entonces al plan de transformación tecnológica que afrontó la Entidad para contar con la infraestructura necesaria para soportar el sistema de telemedicina, la historia clínica electrónica y otras innovaciones desarrolladas posteriormente.

Para que todas las empresas asociadas puedan acceder a las ventajas de la telemedicina, en 2017 se ha iniciado la implantación

de Clínica Online Empresa en los Servicios de Vigilancia de la Salud (SVS). De este modo puede prestarse una asistencia inmediata, en el mismo centro de trabajo, a cualquier trabajador que sufra un accidente o enfermedad profesional. Clínica Online Empresa supone también un nuevo modelo de relación entre el equipo asistencial de los SVS y los especialistas de Mutua Universal, ya que permite compartir sin desplazamientos la información clínica (informes, radiografías, imágenes...) y valorar conjuntamente los casos. Todo ello supone un ahorro en tiempos de desplazamiento y una mayor eficacia asistencial, de forma segura, cómoda y confidencial.

CLÍNICA ONLINE

126
centros asistenciales

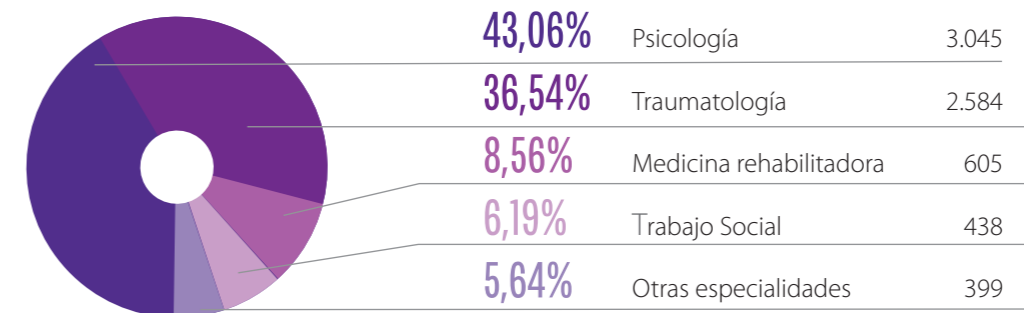
2
Áreas de Control Hospitalario (ACH)

Más de
800
profesionales interconectados

Más de
35.000
consultas desde su implantación



ESPECIALIDADES ATENDIDAS



Firma biométrica, nuevo paso hacia una oficina digital

La firma biométrica es un paso más hacia la oficina digital, que eliminará la documentación en soporte papel que dificulta los trámites y genera costes improductivos. Mediante tablets especializadas se capturan los rasgos biométricos como la presión y la rapidez e inclinación de los trazos, que permiten la identificación y autenticación de la persona firmante. Se genera, así, un archivo digital que se integra en la historia clínica electrónica, con lo que se simplifican y agilizan los trámites administrativos.

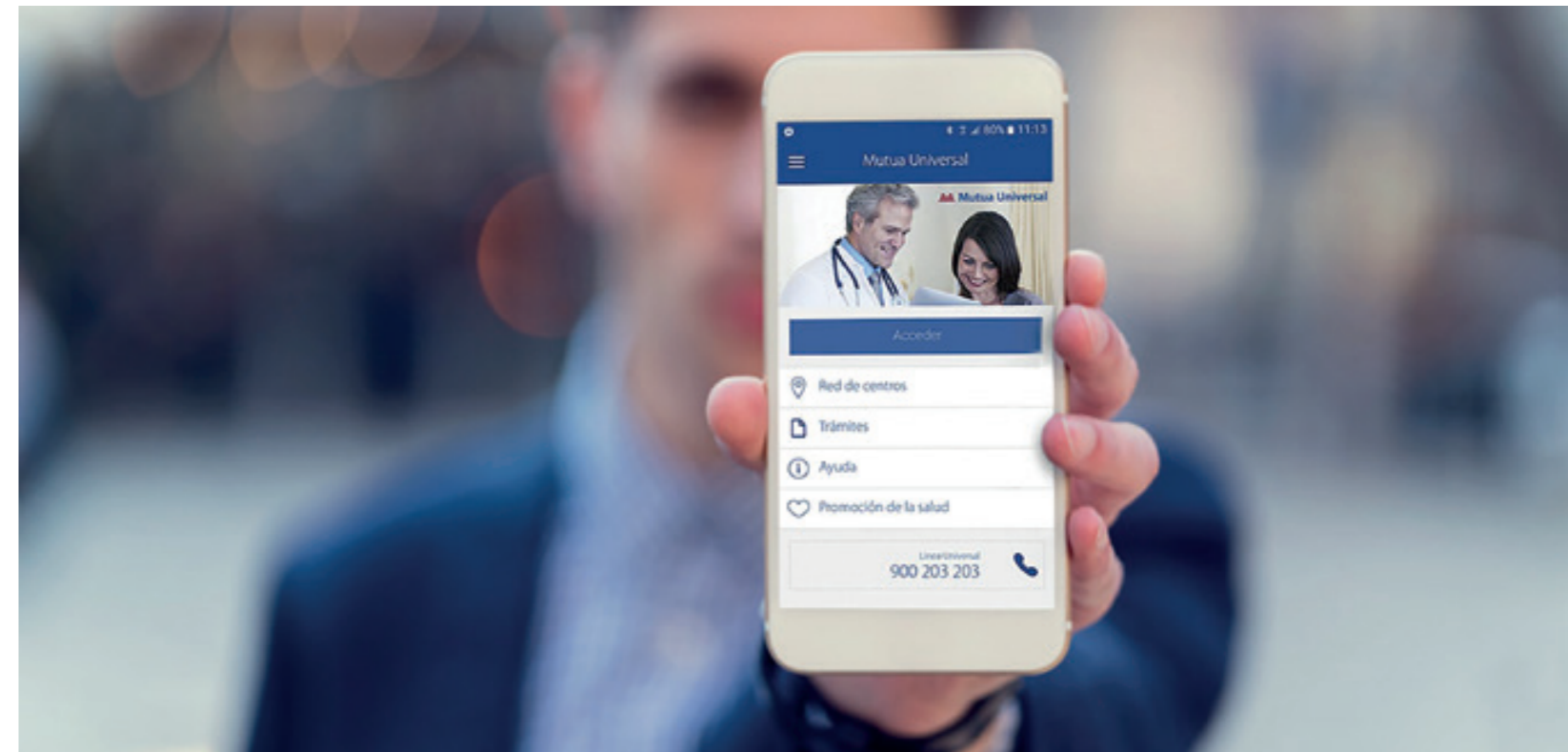


Zona Privada Paciente: nuevo canal de atención 24 horas

La Zona Privada Paciente es una nueva plataforma digital diseñada para que cualquier trabajador protegido pueda:

- Acceder al historial médico completo.
- Gestionar las citas programadas.
- Descargar informes de pruebas diagnósticas.
- Consultar las prestaciones y pagos percibidos.
- Localizar los centros asistenciales más cercanos.
- Disponer de un servicio 24h/365d atendido por un equipo asistencial que da respuesta al accidentado en los principales idiomas de la Unión Europea.
- Consejos de salud.

La Zona Privada Paciente evita desplazamientos innecesarios y abre un nuevo canal de comunicación con los trabajadores protegidos.



Realidad virtual en tratamientos psicológicos

Desde su creación en 2013, el número de pacientes tratados por la Unidad de Psicología ha superado los 10.000. Para dar respuesta al incremento de estas patologías y garantizar la excelencia en su tratamiento, Mutua Universal ha implantado con éxito un nuevo protocolo que integra la Clínica Online y la realidad virtual.

Según datos propios, los trastornos mentales (depresión, ansiedad y problemas de adaptación) son la segunda causa de baja temporal e incapacidad permanente, solo superados por las enfermedades músculo-esqueléticas, como la ciática o el lumbago. Su impacto en la empresa es muy significativo, ya que su número y costes asociados son en conjunto tan elevados como el resto de enfermedades.

Para dar respuesta al incremento de estos trastornos y su impacto sobre la productividad de las empresas, Mutua Universal creó en 2013 la Unidad de Psicología, formada por un equipo de psicólogos y psiquiatras especializados. Esta Unidad, que en 2017 ha realizado 6.111 visitas, cuenta con la Clínica Online como principal canal de consulta y ha incorporado la tecnología de la realidad virtual para tratar las fobias generadas por un accidente laboral.

+10.000

pacientes tratados desde 2013

6.111

visitas en 2017

51%

de visitas con Clínica Online

Protocolo de actuación

- Intervención inmediata para minimizar la probabilidad de que se desarrolle un trastorno de estrés y ansiedad.
- Rápido diagnóstico y tratamientos eficaces para tratar los trastornos de estrés, si estos se producen.
- Implantación de protocolos que eliminen el riesgo de trastornos psicológicos.



La realidad virtual permite trabajar in situ: el paciente está inmerso en el entorno que le supone una ansiedad y el terapeuta está siempre a su lado para ir valorando toda esta reacción y ayudarle en todo el proceso.



Cómo se aplica la realidad virtual al tratamiento.

2013

Creación de la Unidad de Psicología

Especializada en el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de trastornos mentales en situaciones problemáticas derivadas de contingencia profesional.

2014

Tratamiento mediante Clínica Online

Los problemas psicológicos ya constituyen la primera patología más tratada en el sistema de telemedicina propio de Mutua Universal.

2016

Ampliación del equipo de profesionales

Incorporación de nuevos profesionales a la Unidad. Por primera vez, las consultas mediante Clínica Online superan a las presenciales.

2017

Implantación de la realidad virtual

Implantación de las nuevas tecnologías para el tratamiento de las fobias.

02.3. Desarrollo de conocimiento, al servicio del paciente

Mutua Universal pone al servicio de sus especialistas médicos los recursos necesarios para el desarrollo y actualización de sus conocimientos, que posteriormente revierten en una atención más especializada y eficiente para el paciente. Además, la Entidad pone este conocimiento al servicio del conjunto de la comunidad médica mediante el desarrollo de cursos con entidades de prestigio.

Escuela de Espalda, especialistas en ergonomía

Una de las principales líneas de innovación de Mutua Universal es el estudio de la ergonomía para prevenir los trastornos músculo-esqueléticos. Esta actividad desarrollada históricamente en el Laboratorio de Ergonomía se pone al servicio del tratamiento de patologías vertebrales mediante la Escuela de Espalda, que complementa el tratamiento rehabilitador en el centro asistencial, con el aprendizaje de técnicas por parte del paciente que mejorarán su proceso de recuperación y le previenen recaídas.

Los fisioterapeutas explican a grupos reducidos de pacientes técnicas de Pilates terapéutico, las más eficaces en el tratamiento de la espalda. Estas sesiones se complementan con la Escuela de la Espalda online, plataforma digital que permite al paciente seguir con los ejercicios en su propia casa.

Las clases presenciales de la Escuela de Espalda se realizan en los centros de Madrid (Santa Cruz de Marcenado), Barcelona (Rosellón), Valencia y Logroño.



85%
de las personas sufren molestias o lesiones de espalda alguna vez en su vida

Formación continua de profesionales asistenciales

Mutua Universal desarrolla diversas vías de actuación, con el objetivo común de compartir conocimiento y contribuir al progreso de la actividad asistencial en España. Las principales vías son:

- El conocimiento generado por el equipo médico, el Laboratorio de Ergonomía y la Unidad de Psicología se comparte con las empresas asociadas para mejorar los procesos y prevenir lesiones.
- La Comunidad del Profesional Asistencial: plataforma virtual para la unificación de protocolos, trabajo en equipo e identificación de buenas prácticas por el equipo asistencial de la Entidad.
- La organización y promoción de cursos orientados a las especialidades médicas clave y a la gestión asistencial, con temáticas como derecho sanitario, esterilización para enfermería, prescripción-dispensación en enfermería, técnicas neuro dinámicas, accesos vasculares o fichas de valoración laboral.

Entre los programas de formación impulsados en 2017 destacan:

- Curso de postgrado de **"Especialización médica de la incapacidad laboral"**, para la formación de profesionales médicos en la evaluación de la incapacidad laboral y la valoración de discapacidades o situaciones de dependencia. En febrero de 2018 se realizó el acto de clausura de la primera edición del curso, diseñado por la Universidad de Alcalá de Henares, con la colaboración de la Escuela Nacional de Medicina del Trabajo, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, y el Centro Universitario de Defensa.
- **Taller sobre la técnica de fisioterapia kinesiotaping por parte del Dr. Kenzo Kase.** Esta técnica consiste en un método de vendaje especial que, a diferencia de los vendajes habituales, permite el movimiento de la zona vendada.

Más de

30

programas de formación

3.815

alumnos





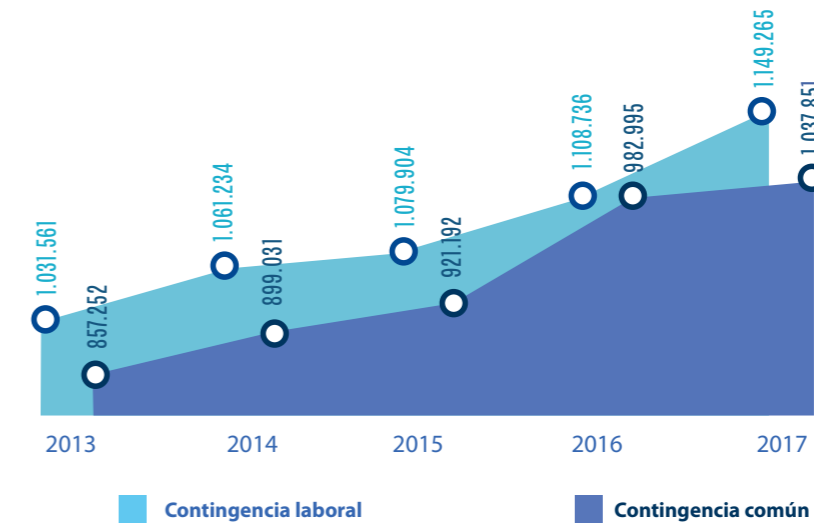
03. Salud de la empresa

La recuperación del empleo y la creciente estabilidad laboral ha provocado un nuevo aumento del absentismo, convirtiéndose en uno de los principales riesgos para la competitividad. Para dar respuesta a este problema, Mutua Universal ha desarrollado nuevas metodologías propias para contribuir a su reducción y ha reforzado los programas de prevención.

1.391.695
trabajadores protegidos y adheridos
+3,36%

160.242
empresas asociadas
+0,01%

TRABAJADORES PROTEGIDOS POR CUENTA AJENA



03.1. Plan de reducción del absentismo

En España, el absentismo ha alcanzado en 2017 su nivel más elevado desde 2009, con un coste que ya supera los 76.000 millones de euros. Para reducir su impacto y mejorar la competitividad, Mutua Universal ha diseñado nuevas herramientas que permiten la identificación precisa y rápida de los factores críticos de riesgo y planes de acción más eficaces.

Mutua Universal cuenta con una unidad especializada, "Proyecto Apolo", para el desarrollo de un modelo de gestión de la incapacidad temporal por contingencia común, que permita reducir el absentismo y su impacto en el incremento de los costes.

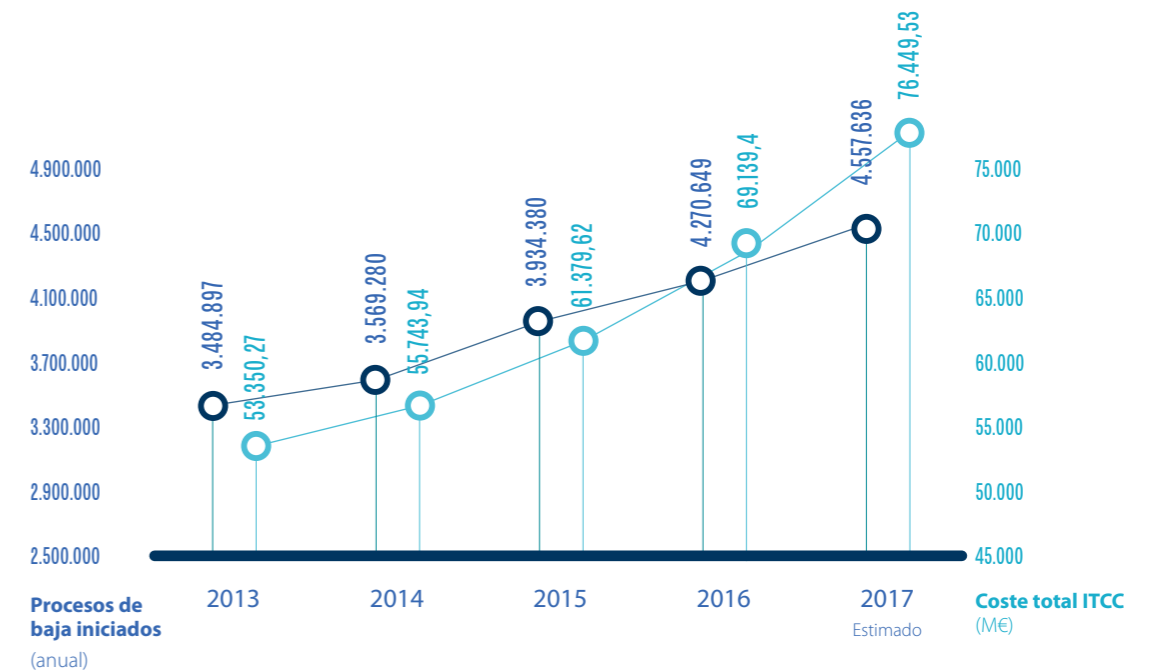
Esta unidad ha rediseñado el modelo de Gestión Universal del Absentismo, un sistema de mejora continua, que se estructura en cuatro fases y que puede ser gestionado online por la empresa. Cada fase cuenta con herramientas que permiten un diagnóstico preciso y planes actuaciones eficaces.

Fases y herramientas



El coste del absentismo

Los indicadores de gestión del absentismo por incapacidad temporal por contingencia común (ITCC) han ido empeorando progresivamente desde el inicio de la recuperación económica en 2013, hasta alcanzar en 2017 un total de 4.557.636 procesos, un 6,72% más que en 2016, que contrasta con el crecimiento de sólo un 3,60% de la población protegida



Coste total del absentismo por incapacidad temporal por contingencia común (ITCC)

76.449,53M€ +10,57%
respecto a 2016

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

Fuente: AMAT

03.2. La prevención de la siniestralidad como motor de competitividad

Una gestión adecuada de la prevención y el desarrollo de un modelo de “empresa saludable” son las apuestas de Mutua Universal para mejorar la salud y calidad de vida de los trabajadores y contribuir decisivamente a la mejora de la productividad. La amplia gama de servicios y programas de prevención que la Entidad pone a disposición de las empresas la convierten en un colaborador estratégico para alcanzar este objetivo.

Las acciones en programas de prevención y reducción de la siniestralidad se agrupan en el Plan General de Actividades Preventivas*. En 2017 se han desarrollado los siguientes programas:

- Asesoramiento técnico a pymes y empresas de sectores preferentes.
- Asesoramiento a empresas o actividades concurrentes.
- Difusión del servicio prevencion10.es: servicio público gratuito de asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales para autónomos y microempresas de hasta 10 trabajadores.
- Control del gasto en prestaciones económicas de la Seguridad Social por contingencia profesional.

* El desarrollo del Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social está sujeto a la publicación de la resolución correspondiente por parte de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. En 2017, al no haberse publicado la correspondiente Resolución, se han seguido los criterios de la Resolución de 2015. Asimismo, la Generalidad de Cataluña emitió la Resolución TSF/2806/2016, por la que se determinan las actividades preventivas a desarrollar por las mismas entidades en este ámbito.

EN EMPRESAS CON INDICADORES ELEVADOS DE SINIESTRALIDAD

-15%
del índice de siniestralidad

-1.123
accidentes

Campañas de sensibilización sobre hábitos preventivos

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

La mayoría de las 169 campañas y actividades de sensibilización desarrolladas en 2017 están relacionadas con la prevención de trastornos músculo-esqueléticos, seguridad vial (accidentes in itinere e in mision), manejo del estrés, prevención cardiovascular, adopción de hábitos saludables y prevención de hábitos tóxicos (tabaco, alcohol, drogas).



6.512
informes de siniestralidad

1.970
asesoramientos técnicos en
prevención de riesgos

228
jornadas de orientación
técnica

124
programas de reducción de la
siniestralidad

169
campañas y actividades de
sensibilización

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

El Campus Virtual de Prevención incorpora nuevos cursos y aplicaciones

Las actividades y medidas de actuación desarrolladas por Mutua Universal para prevenir y reducir los riesgos laborales pueden consultarse en el Campus Virtual de Prevención (www.campus.mutuauniversal.net). Con el objetivo de responder a necesidades de nuevos colectivos de trabajadores, el campus ha incorporado nuevos cursos y herramientas, y ha actualizado algunos de los contenidos ya disponibles:

- Lanzamiento del curso "Uso profesional de la voz", vinculado a la app "Cuida tu voz".
- Elaboración del curso "Trabajadores Desplazados" (lanzamiento en marzo de 2018).
- Elaboración del curso "Industria de la Madera".
- Actualización de contenidos del curso "Gestión del estrés".

Lanzamiento de la app "Cuida tu voz"

Dirigida a profesionales que utilizan la voz como instrumento de trabajo -docentes, oradores, locutores o profesionales en call centers-, la app "Cuida tu Voz" contiene ejercicios destinados a trabajar la musculatura, mejorar la dicción y preparar el aparato fonador antes de iniciar la sesión de trabajo. La app se enmarca en el curso online "Uso profesional de la voz", disponible en el Campus Virtual de Prevención.



La oferta actual del Campus Virtual de Prevención comprende un total de 25 cursos online.



Nueva línea de asesoramiento en ergonomía

Junto con la actividad realizada por el Laboratorio de Ergonomía se ha iniciado una nueva línea de asesoramiento que aprovecha las nuevas funcionalidades de exoesqueletos ergonómicos para la evaluación precisa de las operaciones de los trabajadores en el propio puesto de trabajo. Un equipo de expertos en ergonomía, psicología y fisioterapia ha trabajado conjuntamente para prevenir y reducir los riesgos de los trastornos músculo-esqueléticos.

Nueva plataforma de gestión 'online' del Bonus Prevención

Desde el año 2010, las empresas que han contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral pueden solicitar la reducción de cotizaciones por contingencia profesional con el Bonus Prevención. En 2017, coincidiendo con la modificación de la regulación y tratamiento (Real Decreto 231/2017 de 10 de marzo), Mutua Universal ha desarrollado una nueva herramienta para el seguimiento y solicitud del Bonus Prevención, disponible a partir del segundo trimestre de 2018. Esta nueva herramienta online permite a la empresa saber si cumple con los requisitos para beneficiarse del Bonus Prevención y, en caso positivo, tramitar su solicitud online. En una única pantalla, la aplicación proporciona un cuadro de mando que integra toda la información sobre cotización, índices e importe mínimo a solicitar, así como el estado en que se encuentra la solicitud una vez realizada.



En el estudio con exoesqueletos, el Laboratorio de Ergonomía ha colaborado con Groupe PSA y el Centro Tecnológico de Automoción de Galicia (CTAG).

Coberturas para autónomos

El modelo ágil y flexible que ha desarrollado Mutua Universal se adapta a las necesidades de los trabajadores por cuenta propia, colectivo para el que desarrolla servicios y ayudas específicas.

Ventajas por alta

Línea Universal 24h/365

Acceso a **Zona Privada Paciente**

Red nacional de centros

Sistema de telemedicina **Clínica Online**

Simulador de cotizaciones y prestaciones

Apps



Ayudas sociales

Contingencia común (obligatoria)

Prestación incapacidad temporal (IT CC)

Subsidio por riesgo de embarazo y lactancia natural

Prestación cuidado de menores

Contingencia profesional (opcional)

Asistencia médica

Servicio de rehabilitación

Prestación incapacidad temporal (IT CP)

Prestación por invalidez, muerte o supervivencia (IMS)

Cese de actividad (opcional)

Sistema de protección para los autónomos que cesan temporalmente o definitivamente su actividad.

Coberturas



Prevención

Asesoramiento
Campañas y jornadas
Prevención

Baja laboral: ayudas para contratar un trabajador durante la baja y cobertura de los costes fijos de afiliación durante un año.

Incapacidad permanente parcial: ayuda para la adaptación del negocio a las necesidades físicas en caso de accidente con secuelas.

Incapacidad permanente total: ayuda a la inversión inicial para abrir un negocio por cuenta propia.

Ayudas a la familia, en caso de secuelas graves.

Observatorio del autónomo

Informe de siniestralidad presentado por ATA y Mutua Universal, que realiza una radiografía de la siniestralidad en este colectivo para diseñar acciones eficaces y ofrecer recursos y soluciones ajustadas a sus necesidades reales.

241.777

autónomos protegidos por Mutua Universal

21%

autónomos con contingencia profesional

13

autónomos fallecidos por accidente de trabajo en 2017

Convenio con la Federación Nacional de Asociaciones de Trabajadores Autónomos (ATA)

Marco para el desarrollo de actividades para fomentar la información y concienciación sobre prevención de riesgos laborales, e impulsar medidas que fomenten y apuesten por la salud laboral de los autónomos.



De izquierda a derecha: Juan Güell, director gerente de Mutua Universal; Lorenzo Amor, presidente de ATA; Juan Echevarría, presidente de Mutua Universal, y José Luis Perea, responsable de relaciones institucionales de ATA.



04. Compromiso social

Junto con el desarrollo excelente de la actividad propia como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, Mutua Universal extiende su compromiso social a otros ámbitos, como ayudas sociales a los trabajadores y las familias afectadas por un accidente laboral de gravedad, el programa de acción social, alianzas estratégicas con otras entidades del sector, adhesión a compromisos públicos o la organización de los Premios Innovación y Salud.

AYUDAS SOCIALES

6.008

ayudas concedidas

3.058.567

euros destinados

+47,48%

crecimiento en importe

En 2017 se han superado los tres millones de euros en ayudas concedidas y se han diseñado nuevas ayudas para trabajadores autónomos.

04.1. Ayudas sociales

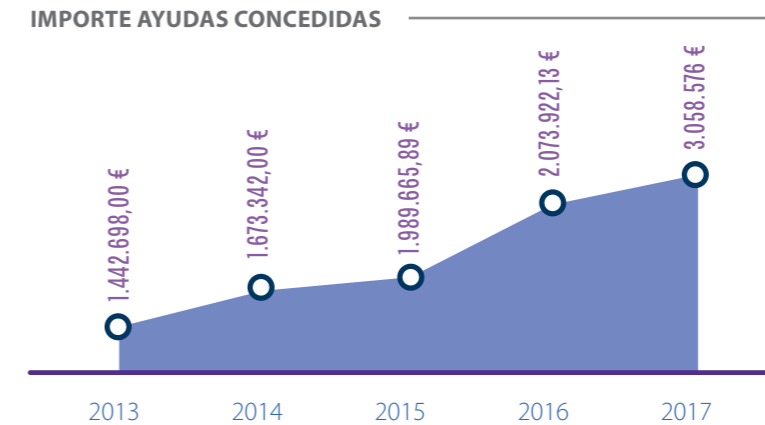
Las ayudas sociales de Mutua Universal aseguran el bienestar de los diferentes colectivos de trabajadores protegidos para darles cobertura y garantizar sus necesidades básicas, la autonomía personal y calidad de vida, las necesidades del núcleo familiar, y la integración laboral y social.

Proactivos en el desarrollo de nuevas ayudas sociales

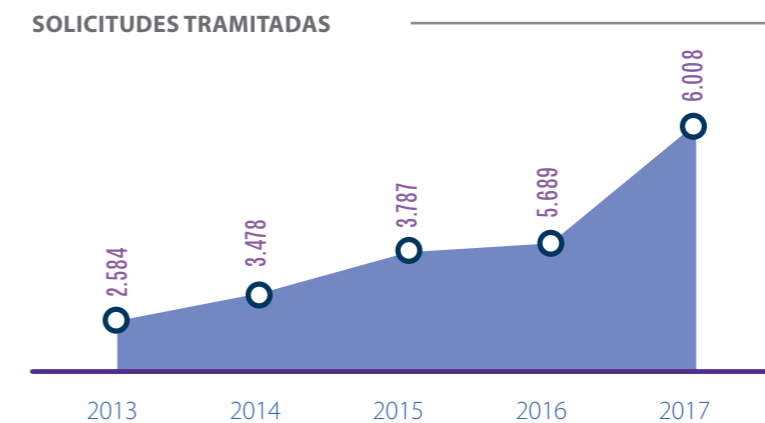
El contacto directo con los trabajadores y las familias afectados por un accidente laboral de gravedad permite a Mutua Universal identificar situaciones y entornos de ayuda, y proponer nuevas prestaciones. En 2017 se han superado los tres millones de euros en ayudas concedidas y se han diseñado nuevas ayudas para trabajadores autónomos.

El objetivo principal de las ayudas sociales que concede Mutua Universal es mitigar en lo posible las consecuencias de un accidente laboral en el trabajador afectado y en sus familiares directos, además de contribuir a su reinserción laboral. Durante el ejercicio 2017 se tramitaron 6.008 solicitudes y se concedieron ayudas sociales por un valor total de 3.058.576 euros, un 47,48% más que las concedidas en 2016.

Este incremento respecto a 2016 responde a la ampliación del programa de reinserción laboral, al desarrollo de nuevas líneas de ayuda social y, en buena medida, a la provisión de material orto protésico. Entre ellas, destacan las 824 ayudas concedidas para necesidades del núcleo familiar (seguridad y protección), por un importe total de 886.435 euros, destinados principalmente a auxilios socioeconómicos que garanticen que los ingresos del núcleo familiar son suficientes para atender las necesidades de sus miembros y becas de estudios para los hijos.



El importe destinado a las ayudas se incrementa en un 47,5% respecto al ejercicio anterior



Modelo de gestión de las ayudas sociales: anticipación y agilidad

Para agilizar su gestión y detectar con la máxima antelación los casos susceptibles de necesitar apoyo, el catálogo de ayudas sociales se clasifica en cinco ámbitos:

- **Necesidades básicas:** atención de las necesidades básicas de autocuidado de la persona (alimentación, higiene, movilidad funcional...) y otras necesidades esenciales para la vida diaria.
- **Necesidades de autonomía personal y calidad de vida,** destinadas a favorecer y fomentar habilidades, y conseguir el mayor grado de autonomía e independencia, utilizando elementos de ayuda y las adaptaciones del entorno que sean necesarias.

- **Necesidades del núcleo familiar (seguridad y protección)** destinadas a garantizar que los ingresos del núcleo familiar cubren las necesidades básicas de todos sus miembros (vivienda, alimentación, suministros, educación...).
- **Necesidades de integración laboral y social:** desarrollo de acciones para fomentar la reinserción social y laboral de personas discapacitadas y en riesgo de exclusión social, facilitando el acceso al empleo y actividades de ocio y deportivas que faciliten su autoestima y su adaptación.
- **Otras necesidades complementarias:** atención de otras necesidades del núcleo familiar producidas tras el accidente.



Ampliación del Programa de Reinserción Laboral

El Programa de Reinserción Laboral se dirige a trabajadores en situación de incapacidad permanente para ejercer su profesión habitual o que hayan perdido el empleo durante el periodo de recuperación. En 2017 se ha potenciado con nuevas acciones de *coaching* mediante la iniciativa "Yo puedo" y con una ampliación de la dotación económica. Un 41,2% de los trabajadores que han participado en el programa han conseguido un nuevo puesto trabajo en 2017.

Nuevas prestaciones para autónomos

Durante el ejercicio 2017 se han desarrollado cuatro nuevas líneas de ayudas sociales destinadas al colectivo de trabajadores por cuenta propia:

- Ayuda económica para la adaptación del negocio a las necesidades físicas del trabajador en caso de incapacidad permanente parcial.
- Ayuda económica para que el trabajador que se encuentre en situación de incapacidad temporal, lleve más de dos años de alta y cotice por la cuota mínima pueda asumir los costes fijos de afiliación al RETA durante un año.
- Ayuda económica para que el trabajador en situación de incapacidad permanente total pueda realizar inversiones en inmovilizado a los efectos de aperturar un negocio por cuenta propia.
- Ayuda económica para trabajadores que cotizan por la cuota mínima, en situación de incapacidad temporal, que no puedan afrontar el pago de la cuota de autónomos durante el segundo año.

41,2%

de los participantes en el Programa de Reinserción Laboral han conseguido un nuevo trabajo en 2017

Nuevas ayudas económicas en situaciones de necesidad, para evitar el cierre del negocio, la pérdida de ingresos económicos o la pérdida de clientes, así como fomentar la contratación.

04.2. Presencia y notoriedad social

Una presencia social relevante y una relación activa con sus principales grupos de interés permite a Mutua Universal compartir conocimiento, promover la innovación y poner en valor la colaboración fundamental de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la sostenibilidad del Estado del Bienestar.

Proyecto piloto con el INSS para compartir la historia clínica de los trabajadores protegidos

Entre los acuerdos alcanzados en 2017 destaca la firma con el Instituto Nacional de la Seguridad Social para colaborar en la implantación de la llamada "Zona Privada INSS". El proyecto consiste en compartir el historial médico de los trabajadores protegidos por Mutua Universal con el sistema público, con el objetivo de mejorar la gestión, control y seguimiento de las prestaciones por incapacidad laboral, tanto temporal como permanente, para la contingencia común y profesional. Tras un desarrollo piloto con la Inspección Médica de Málaga, el proyecto se implantará progresivamente a nivel nacional a lo largo del 2018.

Esta alianza dará más agilidad a la comunicación con los inspectores médicos del INSS, que podrán acceder telemáticamente y con todas las garantías legales a las historias clínicas de los trabajadores protegidos por las respectivas mutuas. El acceso al proceso clínico del trabajador se realizará de la forma más segura e inmediata, evitando los trámites en papel.



Paula Roch, directora general del Instituto Nacional de la Seguridad Social, con motivo de la inauguración del centro de Valladolid (noviembre de 2017)

"Mutua Universal es la primera mutua que da acceso a los médicos del INSS a sus historias clínicas, con lo que repercute en mayor agilidad y eficiencia. Este convenio se desarrollará con otras mutuas, pero la iniciativa partió de Mutua Universal."

NUEVOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

108

convenios con universidades y escuelas

18

acuerdos con colegios profesionales

2

acuerdos con asociaciones empresariales



Acuerdo de colaboración entre Mutua Universal y el Centro de Estudios Universitarios (CEDEU), adscrito a la Universidad Rey Juan Carlos.



Mesa de apertura de la I Jornada de RSC en la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM).

Jornadas, eventos y comunicaciones profesionales

284

jornadas y eventos organizados por Mutua Universal

137

eventos territoriales

136

jornadas de prevención

9

actos institucionales

2

eventos científicos

51

participaciones en jornadas externas

46

actividades en congresos científicos

5

participaciones en foros



Participación en el II Curso monográfico de cirugía de muñeca y mano.



Jornada técnica sobre la gestión de los riesgos psicosociales y estrés laboral, celebrada en Santiago de Compostela



Jornada sobre empresas saludables organizada por ESADE Alumni.



Jornada formativa sobre la nueva Ley del Autónomo en Sevilla.

Reconocimiento en la I edición de los Premios PRL de la Comunidad de Madrid

El trabajo "Quién cuida al fisioterapeuta", desarrollado por el equipo del Laboratorio de Ergonomía con la coordinación del Servicio de Prevención Propio de Mutua Universal, ha recibido una mención especial en la primera edición de los premios convocados por el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad de Madrid a las Buenas Prácticas en Prevención de Riesgos Ergonómicos en la región. Estos galardones pretenden resaltar las actuaciones y acciones de identificación, evaluación y gestión de los riesgos ergonómicos, así como del desarrollo y la ejecución de medidas para su reducción y control.

Otros reconocimientos

- Renovación del Sello Responsable Socialmente en Aragón (RSA), distintivo que reconoce las mejores iniciativas y buenas prácticas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad de autónomos, pymes, grandes empresas y entidades no lucrativas.

Compromisos públicos

- Adhesión a la red de empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Charter de Diversidad

Programa de Acción Social

Durante 2017 se ha continuado con la estrategia de acción social, que establece la colaboración de Mutua Universal con fundaciones y ONGs, implicando a todos los empleados y a otros actores de la cadena de valor en la participación en acciones solidarias (campañas de recogidas de alimentos o juguetes, carreras deportivas solidarias, etc.).

En 2017 se han firmado conciertos de asistencia sanitaria recíproca con las mutuas Fremap (ampliación) y Cesma.

04.3. Tercera edición de los Premios Innovación y Salud

Convocados en 2017 y entregados en febrero de 2018, los III Premios Innovación y Salud han reconocido y distinguido la labor de empresas que han demostrado un alto compromiso en el desarrollo y la promoción de entornos de trabajo más seguros y saludables.

Gran Empresa

Ganador: Grupo Antolín RyA por la implantación del “proyecto INMENSA”, proyecto integral de mejora en seguridad y salud laboral, que engloba todas las disciplinas de prevención de riesgos laborales (seguridad, higiene, ergonomía, psicología y vigilancia de la salud).

Finalista: Cosentino, por el programa de liderazgo “Safety by routines. Leading by example”, cuyo objetivo es la integración de la seguridad y la salud a través de una serie de rutinas monitorizadas por una app (Gensuite).



Ganadores de los III Premios Innovación y Salud.

Pymes

Ganador: Mecanizados Luna, por su iniciativa “Mecanizando en colores en lugar de gris metal”, un proyecto que integra diferentes actuaciones para generar un óptimo ambiente de trabajo, en el que todos los empleados se sientan cómodos y valorados.

Finalista: SHELL España por su proyecto “Cultiva tu libertad”, que tiene como objetivo aumentar la felicidad y bienestar de los trabajadores y contratistas a través del mindfulness.

Premios institucionales

UCAM (Universidad Católica San Antonio de Murcia), por su contribución a la formación de futuros profesionales desde una perspectiva social, humana e innovadora.

Ferrovial Servicios, por su excelente desempeño en crear entornos de trabajo libres de riesgos que garantizan un entorno de trabajo seguro y saludable.

Menciones especiales

Los Premios Innovación y Salud también reconocen con mención especial las buenas prácticas presentadas por la empresa Hijos de Rivera y con reconocimiento por sus buenas prácticas a las empresas EAT (European Air Transport Leipzig GMBH SUC. España); GKN Driveline Zumaia, S.A.; Inversiones Hoteleras La Jaquita S.L. (Hotel Gran Meliá Palacio de Isora); IMA-SA Ingeniería y Proyectos S.A.; KEYLAND Sistemas de Gestión, S.L., y UTE ABI CORREDOR NORTE (Alstom, Bombardier, Indra).

El acto de entrega contó con la participación del Dr. Rafael Matesanz, fundador de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT), que impartió la ponencia “El modelo español de donación y trasplantes”.



Dr. Rafael Matesanz, fundador de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT)

“España es líder en donaciones de órganos por la efectividad del sistema, la estructura sanitaria y, por supuesto, la predisposición de la población; sin olvidar el gran esfuerzo en la formación de profesionales en todas las fases del proceso. El sistema de trasplantes español es un modelo de cohesión social.”



05. Organización

En cumplimiento del Plan Estratégico 2014-17, del que se han cumplido el 85% de los objetivos, Mutua Universal ha impulsado un cambio cultural interno basado en la excelencia y la gestión estratégica de las personas. Con este mismo objetivo, se han impulsado también nuevas herramientas y modelos de gestión.

PLANTILLA

1.822
empleados

46
años edad media

15
años antigüedad media

95,8%
de contratos fijos

05.1. Plan Estratégico 2014-17

Más de 70 responsables han velado durante los cuatro últimos años por la implantación del Plan Estratégico 14-17, que ha alcanzado un 85% de los productos e hitos previstos. El objetivo del Plan ha sido posicionar y reforzar a Mutua Universal como entidad de referencia, con la aspiración de avanzar hacia la excelencia.

El Plan Estratégico 2014-17 se ha articulado alrededor de cinco líneas estratégicas, de las que se han derivado 20 iniciativas y 60 planes operativos.

PRINCIPALES LOGROS PE 14-17



	Objetivos	Productos / hitos a destacar
1. Orientación a empresa / delegado 	<p>Acercarnos a empresas/delegados de manera rigurosa y sistemática: proximidad, eficacia, innovación. Gestión consultiva, basada en una nueva propuesta de valor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Nueva Propuesta de valor MU · Sistemática de Gestión Mutualistas y Modelo GGCC · Nuevas web pública y web privada · Optimización GRM · Plan de eventos
2. Orientación a paciente / usuario 	<p>Optimizar las prestaciones focalizándonos en la atención al paciente/usuario (proximidad, eficacia, innovación) y apoyándonos en la investigación científica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Zona privada paciente · Programa de transformación de la ITCC (proyecto Apolo) · Clínica Online Empresa · Portal profesional asistencial · Plan estratégico investigación · Potenciar Ayuda Social
3. Entidad socialmente reconocida 	<p>Ofrecer un discurso que aporte valor al tejido empresarial. Alcanzar estatura social. Poner en valor nuestro conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Plan RRH y Plan RSC · Creación de Premios Mutua · Plan de comunicación · Plan medidas de Buen Gobierno, e implantación SAP GRC
4. Personas 	<p>Impulsar un cambio cultural interno basado en la excelencia y en la gestión estratégica de personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Universidad Corporativa · Desarrollo liderazgo (proyecto Impuls@) · Mapa talento, plan de sucesiones · Programa gestión del cambio
5. Eficiencia en la gestión 	<p>Implantar herramientas y modelos de excelencia en la gestión: fomento de la transversalidad, simplificación, integración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Gestión por procesos · Proyecto Focus (cuadro de mando online) · Digitalización facturas y centralización compras sanitarias · Integración Sistemas de gestión de calidad · Nuevas Comunidades Portal (Administrativa, Mutualistas)

05.2. Órganos de gobierno y participación

Junta General

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

Junta Directiva

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



Información actualizada en fecha de edición del presente informe

Director Gerente

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

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

Director Gerente
D. Juan Güell Ubillos

Mutua Universal se dota de los órganos idóneos de gobierno y participación, con el objetivo de garantizar un control constante y una mejora continua de su actividad, además de la máxima transparencia en su gestión.

Órgano delegado de la Junta Directiva

Comité de Auditoría y Cumplimiento

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

Asimismo, durante el ejercicio 2017, sus funciones se ven ampliadas al ejercer de supervisores del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos establecido en la Entidad, así como, de la eficacia de los controles internos asociados.

De forma voluntaria, asume las recomendaciones existentes sobre el gobierno corporativo, implantando mayores criterios de transparencia, gestión de riesgos y de equilibrio entre la relación de auditores y gestores. Su marco de actuación emana principalmente del Código Unificado de Buen Gobierno, y del Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Su composición y funcionamiento está establecido en el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Durante el ejercicio 2017 se han celebrado cuatro reuniones ordinarias y cuatro extraordinarias.

Presidente

D. Miguel de Rodrigo Bores

Vocales

Excmo. Sr. D. Juan Echevarría Puig

D. José Luis Haurie Vigne

Dña. Elizabeth Trallero Santamaría

Secretario

D. Juan Pascual Mercader

Órganos de participación

Comisión de Control y Seguimiento

La Comisión de Control y Seguimiento es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Mutua Universal. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 43 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2017 se han mantenido las cuatro reuniones preceptivas.

Presidente

Excmo. Sr. D. Juan Echevarría Puig

Secretario

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

Vocales

D. Albert Faus Miñana (CEOE)

D. Raúl Colucho Fernández (CEOE)

D. Víctor Jiménez Pérez (CEOE)

Dña. Catalina Llibre Alegre (UGT)

Dña. Ester Espigares Martínez (UGT)

D. Manuel Sanz Rodés (UGT)

D. Francesc Montoro Brotons (CCOO)

Dña. Cristina Rodríguez Vila (CCOO)

Suplentes

D. Juan Arévalo Gutiérrez (CEOE)

D. Josep Bonet Expósito (UGT)

D. José Antonio Jiménez Aguilera (UGT)

Dña. Isabel Martínez Abril (UGT)

D. Francisco Pareja Montañés (CCOO)

Comisión de Prestaciones Especiales

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

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

En el transcurso del ejercicio 2017 se han realizado las reuniones trimestrales preceptivas.

Representación empresarial

Presidente

D. Xavier Martínez i Serra

Vocales

D. José Luis Perea Blanquer

D. Juan Vargas Cinca

Representación de los trabajadores

Vocales

D. Antonio Cruces Naranjo

D. Sergi Arbonés García

D. Gerardo Carayol Cadenas

Técnico - Secretario

D. José Ramón Soriano Corral

05.3. Transparencia y buen gobierno

Desarrollo de una cultura interna que tiene por valor la integridad y se apoya en el desarrollo de procedimientos y herramientas de control interno y gestión de riesgos, que superan ampliamente el nivel de exigencia estipulado legalmente.

Compromiso con la ética y responsabilidad

El **Código de Conducta** de Mutua Universal recoge los valores y principios éticos, y establece las pautas de comportamiento de las personas que integran la Entidad, en el ejercicio de sus funciones, en relación con los grupos de interés. Con ello se persigue acrecentar la confianza pública respecto a la integridad de Mutua Universal y fortalecer el reconocimiento de la función encomendada como Entidad colaboradora con la Seguridad Social.

Durante el 2017 se ha publicado un **Protocolo de conflicto de intereses** donde se establecen los procedimientos de actuación que deberán seguirse para prevenir, o en su defecto, tratar los conflictos de intereses que puedan derivarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa de la Seguridad Social y el modelo de gobierno corporativo de Mutua Universal.

Cumplimiento estricto de la normativa

La **Política de Cumplimiento** recoge el compromiso de los Órganos de Gobierno de proporcionar los recursos necesarios para que todos los miembros de Mutua Universal conozcan los procesos, procedimientos, controles y otras actividades que se han desarrollado para dar cumplimiento a las obligaciones legales y las obligaciones adquiridas voluntariamente por la Entidad.

Para dar respuesta a la Ley del Código Penal, Mutua Universal dispone de un **Manual de Prevención de Riesgos** Penales que define las reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad de todos los empleados de la Entidad, y los sistemas de control implantados para prevenir la comisión de delitos tipificados en el citado Código. Anualmente se realiza una evaluación del Mapa de Riesgos Penales, que proporciona información sobre la eficacia de los controles sobre los diferentes comportamientos.

Formalización del modelo de Prevención de Delitos

En 2017 se ha definido una **Política de Prevención de Delitos** con el objetivo de transmitir a los propios empleados, particulares, empresas y organismos que se relacionan con Mutua Universal un mensaje rotundo de oposición a la comisión de cualquier conducta o acto ilícito penal o de cualquier otro tipo que pueda ir en contra de la ética y de los valores que las sustentan, así como, la firme voluntad de combatir y prevenir dichos actos ilícitos en su seno.

Mutua Universal asume el compromiso de vigilancia y sanción de las conductas o actos que puedan producirse en su ámbito, mediante el establecimiento de programas de formación continua y el mantenimiento de efectivos canales de comunicación. Para ello, la Entidad tiene establecido tanto un **Canal de Integridad**, como un formulario de contacto externo a través de la web pública.

Consolidación del Sistema Interno de Gestión de Riesgos

Con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la Entidad con un el cumplimiento estricto de la normativa, Mutua Universal desarrolla desde el año 2012 el Sistema Interno de Gestión de Riesgos que permite identificar, evaluar, gestionar y controlar los principales riesgos a los que está expuesta la organización en base a la **Política de Riesgos** definida. Entre las actividades de este sistema se encuentra la actualización periódica del Mapa de Riesgos Corporativo y la valoración de la cultura de riesgos en la organización mediante un cuestionario al equipo directivo y responsables.

Con la finalidad de conocer de forma periódica y recurrente el nivel de exposición al riesgo, así como, el grado de concentración en proceso y funciones, en el 2017 se ha trabajado en la implantación de una herramienta integrada de gestión de riesgos y de controles en el entorno SAP.

Alineados con la transparencia

La página web corporativa de Mutua Universal cuenta con un apartado de "Transparencia y Buen Gobierno" que recoge toda la información institucional, organizativa, económica y jurídica de acuerdo a lo dispuesto en la 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Cualquier ciudadano, en el ejercicio de su derecho a acceso a la información, puede solicitar mayor información a través del formulario de contacto facilitado en la misma página web.

Independencia de la Auditoría Interna

Auditoría Interna es una función de aseguramiento objetiva e independiente dentro de la organización funcional de Mutua Universal, supervisada directamente por el Comité de Auditoría y Cumplimiento. Aporta una evaluación objetiva del sistema de control interno y gestión de riesgos, identificando debilidades y promoviendo mejoras.

Auditorías externas y de órganos reguladores

Mutua Universal es sometida de forma recurrente a diversas auditorías que proporcionan un nivel de aseguramiento adicional a todas las partes, como son la auditoría de cuentas y la auditoría de cumplimiento realizadas de forma anual por la Intervención General de la Seguridad Social.

Durante el año 2017, se obtuvo valoración satisfactoria en las auditorías externas que responden al cumplimiento del RD 1720/2007 del Reglamento de la LOPD, y al RD 39/1997 del Reglamento de los Servicios de Prevención.

Protección de los datos personales

Con el objetivo de preservar la confidencialidad de la información y garantizar su disponibilidad e integridad, Mutua Universal dispone de una **Política de Seguridad de la Información** que tiene como finalidad crear un marco estable y servir como base para el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en nuestra Entidad.

Diálogo y atención de las necesidades de los grupos de interés

La atención a los grupos de interés es uno de los procesos fundamentales para cumplir el objetivo de la Entidad de mejora en la calidad del servicio. Regularmente se realizan encuestas con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con los servicios prestados y gestionar sus expectativas. Con el mismo objetivo, se apuesta por la mejora continua de los canales de información y comunicación con los grupos de interés; por ejemplo, la reciente renovación de la página web, el lanzamiento del Portal Paciente o el desarrollo de la herramienta de Bonus Prevención.

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

Certificaciones

Mutua Universal cumple estándares internacionales que permiten ampliar y demostrar su capacidad para proporcionar un servicio excelente:

- Certificación de **Calidad** ISO 9001:2015 para la Asistencia Primaria y Hospitalaria, así como para el Trabajo Social Sanitario. Ampliado a un total de 125 centros.
- Sistema de Gestión de la **Seguridad y Salud** en el Trabajo OHSAS 18001:2007, certificada por la ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).
- Certificación ISO 14001:2015 en **Gestión ambiental**. En 2017, el número de centros certificados se ha ampliado de 74 a 101 centros.

En 2017 Mutua Universal ha certificado por primera vez su Sistema de Gestión Integrado de forma conjunta para los sistemas de Gestión de Calidad (según la ISO9001:2015), Medio Ambiente (según ISO 14001:2015) y Prevención (OHSAS 18001).



En 2017 Mutua Universal ha certificado por primera vez su Sistema de Gestión Integrado, que supone una simplificación de la gestión diaria de los centros de trabajo, y un nuevo paso en la vocación de mejora continua.



En 2017, Mutua Universal recibió el certificado del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos en las organizaciones "iuriscert".

05.4. Gestión del talento

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

más de
80.000
horas de formación

1.000
cursos

46
horas/empleado

8,7
Índice de eficacia

9,1
Índice de satisfacción

407.000€
Inversión total en formación

Nuevo modelo de formación interna: creación de la Universidad Corporativa

La creación de la Universidad Corporativa supone una evolución del modelo de formación interna que Mutua Universal desarrollaba hasta la fecha, pasando de la gestión de la formación a la gestión del conocimiento. Así, las diferentes "escuelas de conocimiento" son el eje transmisor del desarrollo profesional, mediante itinerarios formativos adaptados a cada puesto de trabajo. De este modo, la Universidad Corporativa nace como un campus de formación corporativo que actúa como centro de transmisión de los conocimientos, valores y cultura para el desarrollo profesional de los empleados de la Entidad. Para su implantación, se ha efectuado una importante apuesta por los tutores y formadores internos, como una medida de autodesarrollo y gestión del conocimiento.

En el desarrollo de las herramientas de formación de la propia Universidad Corporativa se sigue apostando por las nuevas tecnologías, como los *webinar*, aplicados a la formación continua y la presentación de novedades, y el *microlearning*, aplicado al teléfono móvil.

Medidas de conciliación, igualdad y diversidad

Mutua Universal sigue apostando y reconociendo el equilibrio personal y profesional de todas las personas que forman parte de la Entidad. El compromiso con la conciliación se reafirma y ratifica con el Plan de Conciliación vigente, fundamentado en medidas relacionadas con la calidad del empleo, la flexibilidad laboral, el apoyo a la familia, la competencia profesional y la información y sensibilización.

La Entidad basa las relaciones con sus grupos de interés en la igualdad, la libertad y la no discriminación ante la diferencia, como queda recogido en la Declaración de respeto a la persona y a su diversidad. En el ejercicio 2017 se ha iniciado la elaboración del **II Plan de Igualdad**, que culminará con la mejora de las medidas actuales dentro del marco del compromiso que Mutua Universal tiene como empresa ante la igualdad de oportunidades y la no discriminación entre hombres y mujeres.

Como hito del Plan Estratégico 2014-2017, se ha culminado la primera fase del modelo de Gestión del talento mediante la consolidación del proyecto Impuls@ para el desarrollo de liderazgo, y el diseño de un Plan de sucesiones para cobertura de puestos clave. En este ejercicio también se ha lanzado el campus de formación Universidad Corporativa.

POR COLECTIVOS PROFESIONALES

47,52%
Personal sanitario

41,85%
Personal administrativo

8,7%
Personal directivo

1,93%
Personal de prevención

La salud de los empleados

El compromiso con el entorno laboral saludable se reafirma en la política de seguridad y salud en el trabajo y en la adhesión, desde 2016, a la Declaración de Luxemburgo de la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo. Junto con el desarrollo de acciones de prevención de riesgos laborales y la adopción de medidas para cuidar de la salud física y mental de los empleados, se ha dado un impulso al programa de salud corporativa "Bienestar Universal: +Salud+Vida".

El objetivo del Programa de Salud Corporativa de Mutua Universal es transmitir y fomentar hábitos saludables para mejorar el bienestar de los trabajadores. Entre las principales acciones destacan las siguientes:

- **I Semana de la Salud:** celebrada en el mes de octubre, durante una semana todos los empleados de Mutua Universal recibieron propuestas, retos e información con el objetivo de sensibilizarlos y concienciarlos para una vida más sana y saludable. Cada día de la semana se dedicó a una temática distinta.
- **Programa de deshabituación tabáquica:** taller en el que un profesional de la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) estableció pautas y acompañamiento a empleados en el proceso de tratamiento.
- **Desarrollo de nuevos contenidos en la página web interna "Bienestar Universal +Salud +Vida".**

SEMANA DE LA SALUD

603

participantes

185

ideas recogidas

7,61

de valoración media de los casos



El Programa de Salud Corporativa de Mutua Universal está desarrollado por un equipo de profesionales de las áreas de RRHH, Comunicación Interna, Servicio de Prevención Propio, Servicios Asistenciales y Responsabilidad Social Corporativa.



06. Información de gestión y económico-financiera

Con un incremento del 7,47% en recaudación de cuotas, Mutua Universal ha obtenido en 2017 un resultado positivo a distribuir de 32,73 millones de euros. La política de austeridad ha evidenciado ser compatible con el mantenimiento y mejora del nivel de los servicios prestados.

ÍNDICES ÓPTIMOS DE LIQUIDEZ Y SOLVENCIA

981,95M€

Ingresos por cotizaciones sociales

398,24M€

Patrimonio neto

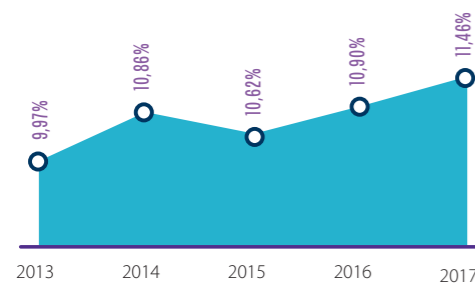
32,73M€

Resultado

06.1. Información de gestión

Contingencia profesional y prestaciones por invalidez

PRESTACIONES DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES



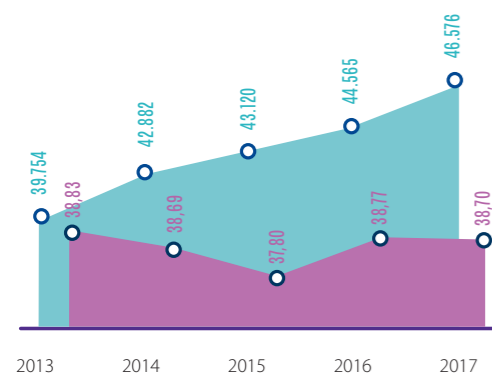
Evolución sobre cuotas cobradas

Las prestaciones de incapacidad temporal suponen el 11,46% del total de cuotas cobradas, con un incremento del 5,08% respecto al ejercicio anterior. Por colectivos, un 11,66% corresponde a trabajadores por cuenta ajena y un 5,29%, a trabajadores por cuenta propia.

En 2017, Mutua Universal ha satisfecho 65,28 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, de los cuales 0,95 millones corresponden a trabajadores por cuenta propia y el resto a trabajadores por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 1.676.516 días, con un subsidio medio diario de 39,19 euros para el trabajador por cuenta ajena y 27,08 euros para el trabajador autónomo.

Se han reconocido 46.575 bajas por contingencia profesional, lo que supone un incremento del 4,51%. De esta cifra, 468 corresponden a enfermedades profesionales y el resto, a accidentes de trabajo.

CONTINGENCIA PROFESIONAL CON BAJA



Casos Índice de incidencia

Accidentabilidad e índice de incidencia

El índice de incidencia, que relaciona el número de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales con la población protegida, disminuye 0,16% respecto al ejercicio anterior, hasta los 38,70 puntos.

El índice de incidencia en la población trabajadora por cuenta ajena es de 25,76 puntos, superior al registrado en el colectivo de autónomos.

Enfermedades profesionales

Las enfermedades profesionales disminuyen un 18,27%, hasta 468 casos. Un 73% del total de enfermedades profesionales ha sido causado por la exposición a agentes físicos.

Accidentabilidad según actividad económica

La distribución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por actividad económica apenas sufre modificaciones en relación al ejercicio 2016: el conjunto de actividades administrativas, industria manufacturera, hostelería y construcción concentra el 59,89% del total de casos con baja.

Solo uno de estos cuatro sectores ha aumentado su índice de incidencia respecto al año anterior: la construcción, que se sitúa como el segundo sector con mayor índice, un 5,1% más respecto a 2016. Por su parte, el 47,65% de las enfermedades profesionales se registra en la industria manufacturera.

Casos mortales e índice de mortalidad

En 2017 se produjeron 55 casos mortales, lo que supone una disminución respecto al año anterior en dos casos (-3,51%). El índice de mortalidad se mantiene en un 0,05 sobre el total de población protegida por contingencia profesional.

Las actividades económicas por cuenta ajena que acumulan mayor número de accidentes mortales son el transporte y almacenaje (14 casos), la construcción (8 casos) y la industria manufacturera (8 casos).

Prestaciones por invalidez

En el ejercicio 2017 se han tramitado 2.044 prestaciones por invalidez en sus distintos grados, en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social. El 66,29% de los casos corresponde a indemnizaciones y entregas únicas. Se ha producido un incremento en el número de expedientes de prestaciones resueltos, motivado en gran medida por el aumento de la actividad económica.

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

PERFIL DEL ACCIDENTE MORTAL

(Régimen General)

Trabajadores de 41 a 55 años

46,30%
de los casos

Más de 36 meses de antigüedad

40,74%
de los casos

Con contrato indefinido o fijo discontinuo

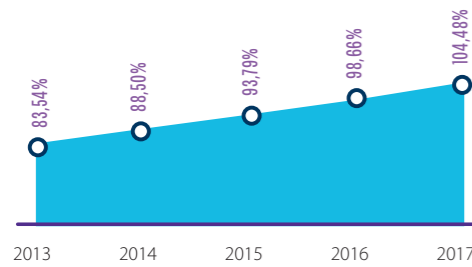
68,52%
de los casos

En empresa de menos de 25 trabajadores

51,85%
de los casos

Contingencia común y procesos con derecho a prestación

INCAPACIDAD TEMPORAL POR CONTINGENCIA COMÚN



Evolución sobre cuotas cobradas

Las prestaciones de incapacidad temporal por contingencia común han aumentado su porcentaje sobre el total de cuotas, alcanzando el 104,48%, 5,81 puntos más que en 2016, acumulando tres años consecutivos de incrementos. El gasto en prestaciones del colectivo de trabajadores por cuenta ajena ha aumentado 7,55 puntos, alcanzando el 117,30% sobre cuotas, mientras que el gasto de los trabajadores por cuenta propia ha disminuido 0,76 puntos respecto al 2016, alcanzando el 63,93%.

En 2017 se han satisfecho 407,02 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, 59,86 millones de los cuales corresponden a trabajadores por cuenta propia (14,71% del total). Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 11.661.883 días, con un subsidio medio diario de 36,94 euros para el trabajador por cuenta ajena y 26,44 euros para el trabajador autónomo.

Procesos con derecho de prestación

Los procesos de trabajadores por cuenta ajena con baja médica que han generado derecho a prestación económica ha aumentado hasta los 140.434, un 9,62% más que en 2016. El incremento responde principalmente a los casos de trabajadores por cuenta ajena, con un crecimiento anual del 11,40%, superior al 2,33% de los casos de trabajadores por cuenta propia.

El índice de incidencia, que relaciona los procesos registrados y la población protegida, se sitúa en 109,56, un 3,62% más. Por colectivos, el índice de incidencia de trabajadores por cuenta ajena aumenta un 4,53% y el de trabajadores por cuenta propia se mantiene en un 106,44.

Por **grupo de diagnóstico**, la distribución de los procesos de contingencia común es relativamente estable respecto a años anteriores. La duración media de los procesos es de 40,68 días, un 3,33% más que en 2016. El coste medio por baja se sitúa en 1.053,57 euros, con un incremento del 5,12%.

Otras prestaciones

Subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia

En 2017 se han abonado más de 25 millones de euros a las trabajadoras del colectivo protegido en prestaciones por situaciones de riesgo durante el embarazo o la lactancia, lo que supone un porcentaje sobre cuotas por contingencia profesional del 4,43%.

Cuidado de menores

Mutua Universal ha reconocido 294 casos de trabajadores con derecho a la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. El 45% de los casos reconocidos en 2017 para esta prestación responden a procesos de origen oncológico y neurológico.

Cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA)

Mutua Universal ha reconocido la prestación a 178 autónomos, lo que supone un abono de 1,2 millones de euros. En el ejercicio de 2017 ha disminuido el número de trabajadores cubiertos por esta prestación en un 5,54% y su recaudación en un 3,83% situándose en 10.468.300 euros.

Bonificaciones por disminución de la siniestralidad laboral (Bonus)

Durante el año 2017, se han confeccionado y remitido 74.016 estudios de siniestralidad incluyendo tanto cuotas devengadas, como los índices de siniestralidad, prestando con ellos asesoramiento tanto a las empresas asociadas como al personal de la entidad para cumplir con los requisitos que establece el Real Decreto 404/2010. Se han tramitado 702 solicitudes en el plazo establecido a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

RECONOCIMIENTO DE PRESTACIÓN

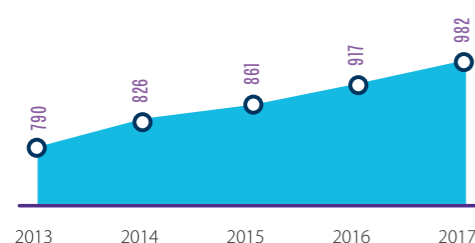
6.359
trabajadoras

6.316
por riesgo embarazo

43
por riesgo para la lactancia

06.2. Información económico-financiera

EVOLUCIÓN DE INGRESOS POR CUOTAS DEVENGADAS



Recaudación en millones

Del total de cuotas recaudadas en 2017, el 7,85% (847.850.555 euros) corresponde a cuenta ajena y el 4,95% (121.977.618 euros), a cuenta propia.

Recaudación

En el ejercicio 2017 la recaudación total de cuotas cobradas ha sido de 969.828.173 euros, lo que supone un incremento del 7,47% respecto al 2016.

El 58,75% de esta cifra, 569.774.985 euros, corresponde a la contingencia laboral; el 40,17% (389.584.888 euros), corresponde a la contingencia común y el 1,08% restante, (10.468.300 euros), a la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos.

MAGNITUDES COMPARATIVAS DE RECAUDACIÓN

	2016	2017	Var. %	% cuotas *
Contingencias Profesionales:				
Por cuenta ajena	515.859.838	551.889.401	6,98%	56,91%
Por cuenta propia	17.126.880	17.885.584	4,43%	1,84%
Total por Contingencias Profesionales	532.986.718	569.774.985	6,90%	58,75%
Contingencia Comunes:				
Por cuenta ajena	270.301.767	295.961.154	9,49%	30,52%
Por cuenta propia	88.206.925	93.623.734	6,14%	9,65%
Total por Contingencias Comunes	358.508.691	389.584.888	8,67%	40,17%
Cese Actividad RETA	10.885.469	10.468.300	-3,83%	1,08%
Total cuotas cobradas	902.380.878	969.828.173	7,47%	
Efecto cuotas en vía ejecutiva y aplazadas	14.166.475	12.124.605	-14,41%	
Total cuotas devengadas *	916.547.353	981.952.778	7,14%	
Cuotas cobradas				
Trabajadores por Cuenta Ajena	786.161.604	847.850.555	7,85%	
Trabajadores por Cuenta Propia	116.219.274	121.977.618	4,95%	
Total cuotas cobradas	902.380.878	969.828.173	7,47%	

* Participación sobre cuotas

73,42 M€

Gestión de contingencia profesional

-48,57 M€

Gestión de contingencia común

7,87 M€

Gestión cese de actividad autónomos

Gestión del patrimonio de la Seguridad Social

En 2017 se ha obtenido un resultado positivo a distribuir de 32,73 millones a pesar de que el gasto de prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones realizadas (81,50% respecto al total de gastos de gestión ordinaria) haya experimentado un incremento de 77,52 millones de euros y que los ingresos por cotizaciones sociales hayan aumentado en 65,40 millones de euros.

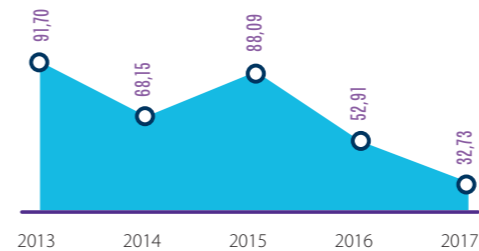
Estas partidas de gasto corresponden básicamente a las prestaciones abonadas en concepto de incapacidad temporal, a la prestación por riesgo durante el embarazo y lactancia, y a la prestación de cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave, así como a los importes ingresados en la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

DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO Y ESTADO DE LAS RESERVAS

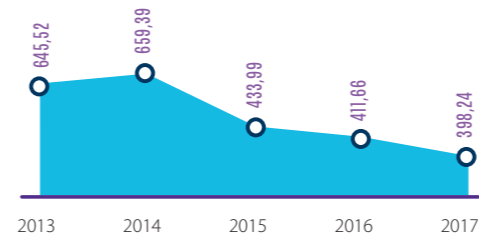
	Contingencias profesionales	Contingencias comunes	Cese de actividad	Total
Reservas de estabilización	12.059.157,50	-48.566.367,42	-104.292,22	-36.611.502,14
Reserva complementaria	6.136.406,23			6.136.406,23
Reserva de asistencia social	6.136.406,23			6.136.406,23
Reintegros a la TGSS	49.091.249,85		7.976.927,83	57.068.177,68
Resultado a distribuir	73.423.219,81	-48.566.367,42	7.872.635,61	32.729.488,00

Reservas	Contingencias profesionales	Contingencias comunes	Cese de actividad	Reserva complementaria	Reserva de asistencia 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
Dotación del ejercicio	12.059.157,50	19.023.447,51		6.136.406,23	6.136.406,23	43.355.417,47
Aplicación del ejercicio		-48.566.367,42	-104.292,22	-19.026.567,51	-3.059.660,82	-70.756.887,97
Saldos a 31.12.2017	242.243.312,04	19.479.244,39	2.617.075,04	6.854.621,69	18.825.909,65	290.020.162,81

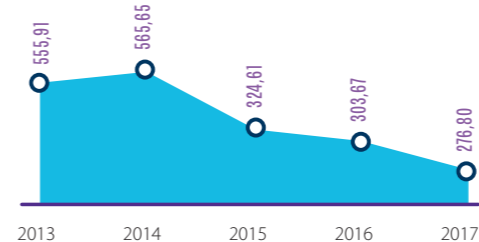
RESULTADO A EFECTOS DE RESERVAS



PATRIMONIO NETO



CUENTAS FINANCIERAS



Los gastos de funcionamiento han representado un 17,45% del total de gastos de gestión ordinaria, frente al 18,63% del ejercicio anterior. Esta reducción es consecuencia de la política de austeridad impuesta, que se ha demostrado compatible con el mantenimiento y mejora del nivel de los servicios prestados.

El resultado por operaciones financieras se ha situado en 6,71 millones de euros, que respecto a los 7,58 millones de euros obtenidos en el ejercicio 2016, han supuesto un descenso de 0,87 millones de euros. Este decremento se debe principalmente a la disminución de la cartera de inversiones financieras, si bien a pesar de ello se ha obtenido 6,65 millones de euros de ingresos financieros, gracias a la competitiva tasa interna media de rentabilidad de la cartera de inversiones financieras, a la que se debe invertir los excedentes de tesorería. La rentabilidad de las posiciones financieras se ha situado en el 4,98%, frente al 4,57% de 2016.

En el ejercicio 2017, se ha realizado el ingreso del exceso de excedentes del ejercicio 2016, que ha supuesto un desembolso a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social de 56,66 millones de euros, contribuyendo así al sostenimiento del Sistema de la Seguridad Social.

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

GESTIÓN DE LA COLABORACIÓN CON LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros)	2017
Activo no corriente	218.095.045,86
Inmovilizado intangible	5.901.200,18
Inmovilizado material	103.859.681,76
Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.388.457,00
Inversiones financieras a largo plazo	103.502.915,14
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	2.442.791,78
Activo corriente	276.144.528,38
Activos en estado de venta	1.874.553,73
Existencias	960.293,70
Deudores y otras cuentas a cobrar	225.340.375,25
Inversiones financieras a corto plazo	17.479.710,44
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	30.489.595,26
TOTAL ACTIVO	494.239.574,24

GESTIÓN DE LA COLABORACIÓN CON LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)	2017
Patrimonio neto	398.238.780,75
Reservas	315.948.098,47
Resultado neto generado por cuotas	49.521.350,55
Resultados del ejercicio	32.729.488,00
Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	39.843,73
Pasivo corriente	96.000.793,49
Provisiones a corto plazo	41.291.418,44
Deudas a corto plazo	1.696.261,03
Acreedores y otras cuentas a pagar	53.013.114,02
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	494.239.574,24

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

(euros)	2017
TOTAL INGRESOS DE GESTION ORDINARIA	986.070.941,26
Cotizaciones sociales	981.952.778,45
Transferencias y subvenciones recibidas	328.478,60
Prestaciones de servicios	675.503,93
Otros ingresos de gestión ordinaria	3.114.180,28
TOTAL GASTOS DE GESTION ORDINARIA	-963.596.048,89
Prestaciones sociales	-527.677.706,34
Gastos de personal	-92.525.669,92
Transferencias y subvenciones concedidas	-257.666.593,59
Aprovisionamientos	-47.296.251,11
Otros gastos de gestión ordinaria	-34.227.270,61
Amortización del inmovilizado	-4.202.557,32
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	22.474.892,37
Enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	-456.149,27
Otras partidas no ordinarias	4.003.981,80
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	26.022.724,90
Ingresos financieros	6.647.765,21
Gastos financieros	-131,04
Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	59.128,93
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	6.706.763,10
RESULTADO A EFECTOS DE RESERVAS	32.729.488,00

La Mutua de la Excelencia y el Compromiso

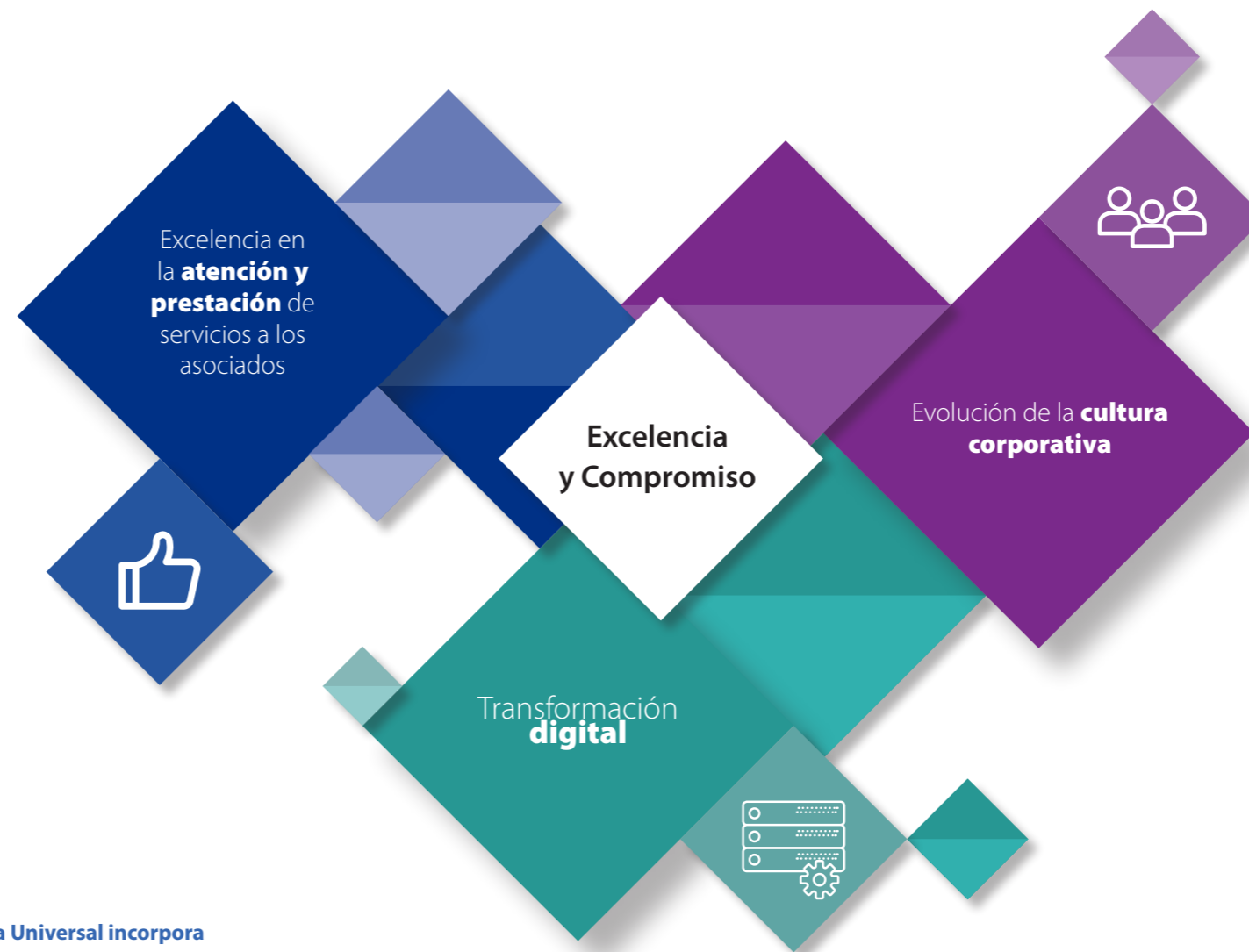
Tras el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 14-17, ya se ha iniciado el desarrollo del “Plan Estratégico 18-20: excelencia y compromiso”, cuyo foco es la excelencia de los servicios, la transformación digital y la evolución de la cultura corporativa.

El Plan es fruto del proceso de reflexión estratégica llevado a cabo en el último trimestre de 2017 para trazar el camino que debe seguir la Mutua en los próximos años. Como resultado de este proceso cabe destacar los siguientes puntos:

- **Ampliación de la misión** (nuestra razón de ser), dando más énfasis a la colaboración en la sostenibilidad del sistema.
- **Continuidad del camino hacia la excelencia** iniciado en 2014, acompañado del concepto del “compromiso” con la sostenibilidad del sistema, con la salud laboral, con nuestros mutualistas, con las personas, y con el equipo que formamos la Entidad..
- Existe la **necesidad de transformación de nuestros procesos y cultura** para seguir siendo sostenibles y referentes en nuestro sector. Este cambio debe ser ágil, rápido y asumido por toda la organización con el máximo compromiso.

El Plan Estratégico 18-20 se estructura en tres líneas estratégicas, de las que se derivan un total de 10 iniciativas:

1. Excelencia en la atención y prestación de servicios a los asociados.
2. Evolución de la cultura corporativa: desarrollo del talento e impulso del liderazgo, reforzando el compromiso y el sentimiento de pertenencia.
3. Transformación digital, como palanca de cambio para la evolución de Mutua Universal.



Mutua Universal incorpora a su misión el concepto de “compromiso con la sociedad y sostenibilidad del Sistema”.

Misión

¿Por qué existimos?

Para “velar por la salud y el bienestar de nuestros mutualistas, gestionando los servicios y las prestaciones con rigurosidad y excelencia, comprometidos con la sociedad y sostenibilidad del Sistema”.

Visión

¿Qué queremos ser?

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

¿Qué es importante para nosotros?

La calidad, la profesionalidad, la eficiencia y la integridad.

JULIO 2018

MEMORIA ANUAL 2017
Mutua Universal, Mugenat,
Mutua Colaboradora con la Seguridad
Social, núm. 10

Av. Tibidabo, 17-19
08022 Barcelona
www.mutuauniversal.net

