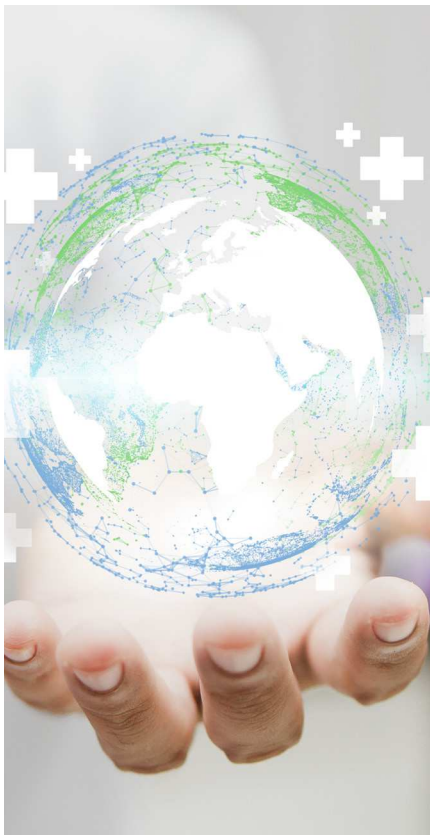


Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat 2025

El nostre
ecosistema
innovador





ÍNDEX

Carta del President	4
Nou Pla Estratègic 25-27	9
La nostra actuació el 2025	12
Carta del Director General	14

1 ECOSISTEMA INNOVADOR18

Tecnologia al servei de l'autonomia	20
Assistència sanitària	24
Inversió en la renovació de centres assistencials	32
Gestió de serveis	34
Activitats preventives	38

2 PERSONES I CULTURA48

Cultura corporativa	50
Equip humà	50
Òrgans de govern i participació	54
Òrgan delegat de la Junta Directiva	56

3 SOSTENIBILITAT58

Pla de Sostenibilitat 25-27	60
Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)	63
Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible	73
Sobre aquesta memòria	76
Uns principis que regeixen la memòria i el seu procés d'elaboració	77

4 INFORME DE GESTIÓ116

Afiliació a Mutua Universal	118
Contingències professionals	119
Contingències comunes	122
Informació economicofinancera	124
Gestió del patrimoni de la Seguretat Social	126

Carta del President



Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno
President de Mutua Universal

“Mutua Universal tanca l’any havent aconseguit, una vegada més, un balanç positiu, mostra clara d’una salut financera i una solvència contrastades.”

Em complau presentar l’Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat amb què anualment compartim la tasca duta a terme per Mutua Universal en el darrer exercici i el detall de la qual es desenvolupa en aquest document.

Mentre el món resta sumit en la lògica incertesa derivada de les guerres i les tensions geopolítiques que estan redefinint el panorama global, els dubtes evidents sobre el desenvolupament a curt i llarg termini de l’entorn politicoeconòmic i la lògica desacceleració del creixement a escala mundial, a Espanya, el 2025 ha estat un any de contrastos.

Malgrat els fenòmens climàtics extrems que han assolat bona part del país i la inestabilitat de l’Executiu, amb la dificultat consegüent per aprovar grans reformes i nous Pressupostos Generals de l’Estat, reflex d’una legislatura molt condicionada per l’aritmètica parlamentària, el mercat estatal ha manifestat cert dinamisme i capacitat de resiliència, la qual cosa li ha permès assolir un creixement equilibrat i saludable promogut, sobretot, per la demanda interna, impulsada pel consum privat i la inversió, pilars importants de desenvolupament per als anys vinents, segons indiquen veus expertes.

Aquest creixement, sumat a la moderació de la inflació, explica en gran manera l’avenç del PIB espanyol el 2025, que l’Institut Nacional d’Estadística (INE) ha situat al 2,8 %, més del doble que a la zona de l’euro (1,2 %), la qual cosa ha posicionat Espanya com un dels principals motors econòmics de la regió. Amb la Seguretat Social, la segona administració pública del país, aconseguint el nombre més gran de persones afiliades de la història, 21,9 milions de persones ocupades, amb l’ascens corresponent dels ingressos per cotitzacions. Són unes dades molt positives que contrasten, tanmateix, amb el dèficit del sistema, que ja sobrepassa els 7.387 milions d’euros.

En aquest context extern tan volàtil però intern que tendeix a una estabilitat moderada, el sector de les mútues col·laboradores amb

la Seguretat Social ha continuat contribuint a la sostenibilitat de l’estat del benestar que compartim, i mostrant la rellevància d’aquestes entitats sense ànim de lucre en el sistema sanitari, social i econòmic estatal.

Així ho testimonien els números de l’Associació de Mútues d’Accidents de Treball (AMAT), representació patronal de totes les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social que, en tancar-se el 2025, assumeixen la protecció mèdica, rehabilitadora i econòmica per contingències laborals de més d’1,4 milions d’empreses, el 98,93 % del total del sistema, i més de 19,9 milions de persones treballadores, el 97,27 % del sistema.

Afronta, així mateix, el pagament d’una de les principals prestacions del sistema de benestar espanyol,

“La rellevància de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social al sistema sanitari, social i econòmic estatal contribueix a la sostenibilitat de l’estat del benestar.”

la d’incapacitat temporal derivada de contingències comunes, que s’ha consolidat com la segona despesa més gran de la Seguretat Social –només superada per les pensions– i que disposa d’un finançament històricament insuficient.

Fa massa temps que la incapacitat temporal per contingències comunes suposa un impacte creixent sobre el conjunt del sistema, i ha assolit nivells crítics. En tancar el quart trimestre del 2025, la taxa d’absentisme se situa en el 7,1 % de les hores pactades, fet que suposa que, cada dia, prop d’1,6 milions de persones no acudeixen al seu lloc de treball a Espanya. Són xifres de l’informe d’absentisme laboral elaborat per Randstad.

Segons les últimes dades publicades per l’AIReF (Autoritat Independent

Carta del President

de Responsabilitat Fiscal), organisme públic independent adscrit al Ministeri d’Hisenda i que vetlla per l’estricta compliment dels principis d’estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, entre el 2017 i el 2024 la incidència de les baixes per incapacitat temporal per contingències comunes ha augmentat prop d’un 60 %, la durada mitjana ho ha fet en un 15 % i la tendència és a reiterar els processos, la qual cosa ha provocat que es triplicui la despesa en els últims deu anys (des del 2014).

Una problemàtica, la de l’absentisme laboral, estructural, profunda i persistent que el Ministeri de Seguretat Social ja ha posat sobre la taula de l’Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmics (OCDE), entitat internacional de caràcter intergovernamental en la qual es treballa per donar resposta als reptes econòmics, socials i ambientals mundials.

Des del sector de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social continuarem oferint tota la nostra ajuda i predisposició per millorar-ne l’eficàcia i l’eficiència, i posarem en valor la nostra experiència contrastada a la recerca de solucions. Reivindiquem més competències i reclamem la necessitat d’ampliar la col·laboració amb l’Administració, punt en què també incideix l’AIReF, que proposa el desenvolupament d’un sistema d’informació integrat que permeti la interoperabilitat plena entre l’Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), els serveis autonòmics de salut, les empreses i les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social. En aquesta qüestió ja s’han materialitzat avenços positius, com ara convenis entre les mútues i l’Administració per a la millora de la gestió de la incapacitat temporal per contingències comunes i l’assistència sanitària en processos traumatològics en l’àmbit de diverses comunitats autònomes. Nosaltres sempre tindrem la porta oberta.

Pel que fa a Mutua Universal, àmbit de la nostra responsabilitat, l’entitat ha tancat l’any 2025 tornant a aconseguir un balanç positiu, una mostra clara de salut financera i solvència contrastades.

Amb una població protegida que supera els 1,8 milions de persones treballadores, els ingressos per cotitzacions socials han augmentat un 4,25 % respecte a l’exercici precedent, fins a arribar als 1.854 milions d’euros.

Gràcies a una responsable, rigorosa i eficaç gestió, Mútua Universal ha obtingut un resultat de l’exercici a distribuir positiu de 23,98 milions d’euros, amb les reserves adequadament dotades garantint l’estabilitat financera i la solvència de l’entitat, que retorna 15,97 milions d’euros a la Tresoreria General de la Seguretat Social, mostra inequívoca del nostre

compromís amb el sosteniment de l’estat del benestar.

Aquest creixement, assentat sobre un ecosistema innovador robust en què hem invertit 9 milions d’euros en millora i renovació d’instal·lacions i serveis, consolida la qualitat del nostre model d’atenció híbrid, que garanteix l’accés universal i equitatiu a la medicina especialitzada i hospitalària combinant l’assistència presencial amb serveis digitals avançats en remot.

Vull reconèixer i agrair, en nom propi i en nom de tota la Junta Directiva de Mutua Universal, la tasca duta a terme per l’equip de 2.074 professionals de l’organització, motor de l’entitat, que, amb el seu compromís, talent i dedicació diària, sostenen aquest model i l’essència mateixa del mutualisme. Perquè, darrere de cada gestió, de cada actuació i de cada servei, hi ha persones que tenen cura d’altres persones.

Gràcies, també, a totes les empreses associades, treballadores i treballadors protegits i adherits i entitats col·laboradores per continuar comptant amb la vostra confiança i donant sentit a la nostra raó de ser.

També dono les gràcies al nostre director general, Juan Güell, pel seu lideratge, responsabilitat i direcció estratègica. Sempre amb la mirada posada en les persones i amb una visió innovadora que assegura el millor futur per a l’entitat.

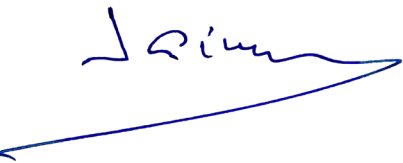
El meu agraïment també s’adreça a la Junta Directiva i al Comitè d’Auditoria i Compliment, per dedicar-se al correcte funcionament i gestió de la mútua. I a les persones i empreses que integren la Comissió de Prestacions Especials i la Comissió de Control i Seguiment, pel seu suport i compromís.

També a l’Administració pública, amb la qual col·laborem i continuarem construint una relació

sòlida, i al president i al director general de l’Associació de Mútues d’Accidents de Treball (AMAT).

Vull tenir un record especial per al nostre president d’honor, el Sr. Juan Echevarría Puig, que va morir el mes de desembre passat a l’edat de 101 anys. Faig arribar el condol, en nom meu i en el de Mutua Universal, a la seva família i les persones properes.

Gràcies.



“Retornem 15,97 milions d’euros a la Tresoreria General de la Seguretat Social, mostra del nostre compromís amb el sosteniment de l’estat del benestar.”



La nostra essència

La reflexió desenvolupada per elaborar el nou Pla Estratègic de l'entitat ha suposat la reformulació del propòsit, la missió, la visió i els valors de Mutua Universal, que s'han adaptat, mitjançant un procés participatiu, als reptes presents i futurs de l'organització.



PROPÒSIT

► Protegim i tenim cura de les persones, i contribuïm a la sostenibilitat de l'estat del benestar.



MISSIÓ

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



VISIÓ

► Som referents en innovació aplicada a la salut i a la gestió, i millorem la vida de les persones amb solucions avançades i sostenibles.



VALORS

- Integritat
- Proximitat
- Professionalitat
- Responsabilitat
- Innovació



Nou Pla Estratègic 25-27

Un cop finalitzat l'actual Pla Estratègic 21-24, Mutua Universal ha dut a terme un procés d'anàlisi per dissenyar un nou pla que ha de guiar el futur de l'entitat els pròxims anys per actuar en un entorn cada cop més global, canviant, tecnològic i també sostenible.

Aquest procés de reflexió, en el qual s'han involucrat directament més de 300 professionals de la mútua, aprofundeix en la vocació innovadora, humana, compromesa i eficient de Mutua Universal; impulsa definitivament el desenvolupament de serveis personalitzats aplicats a la salut, la prevenció i la gestió, i fa evolucionar la relació amb els diversos grups d'interès.

Amb el lema "Innovació al servei de les persones", el Pla Estratègic 25-27 de Mutua Universal marca el full de ruta de l'entitat per a:

- Fer evolucionar el model de negoci amb serveis innovadors, proactius i personalitzats.
- Tenir cura de les persones i de la seva salut amb un equip compromès i amb talent.
- Crear valor sostenible a escala social, mediambiental, de governança i del sistema de la Seguretat Social.

Actualment, el Pla Estratègic 25-27 mobilitza més de 200 professionals de la mútua, organitzats en 12 equips col·laboratius que operen sota un model de gestió àgil, amb rols definits i amb el suport d'eines digitals.



Línies estratègiques



INNOVACIÓ EN SALUT
I SERVEIS



EFICIÈNCIA I GESTIÓ
INTEL·LIGENT DE LES DADES



AGILITAT ORGANITZATIVA
I TALENT



Avenços el 2025

Durant el primer any de vigència del nou Pla Estratègic 25-27, Mutua Universal ha dut a terme avenços significatius que s’han materialitzat en projectes i serveis per millorar el servei prestat a les empreses mutualistes, persones treballadores protegides i entitats col·laboradores.



INNOVACIÓ EN SALUT I SERVEIS

- ▶ Digitalització de la tramitació de la prestació de pagament directe per incapacitat temporal 12/18 mesos.
- ▶ Digitalització de la tramitació de la prestació de pagament directe per extinció de contracte.
- ▶ Digitalització de la tramitació de la pròrroga de la prestació per cura de menors (CUME).
- ▶ Nova Zona Privada Assessoria.
- ▶ Desplegament progressiu de la recepta electrònica per a les persones treballadores protegides per Mutua Universal.



EFICIÈNCIA I GESTIÓ INTEL·LIGENT DE LES DADES

- ▶ Desenvolupament d’una arquitectura tecnològica corporativa d’intel·ligència artificial.
- ▶ Definició del model corporatiu de governança de la intel·ligència artificial.
- ▶ Desenvolupament d’un assistent virtual intern.
- ▶ Evolució en l’automatització de processos.
- ▶ Implantació de Copilot com a assistent personal intern.

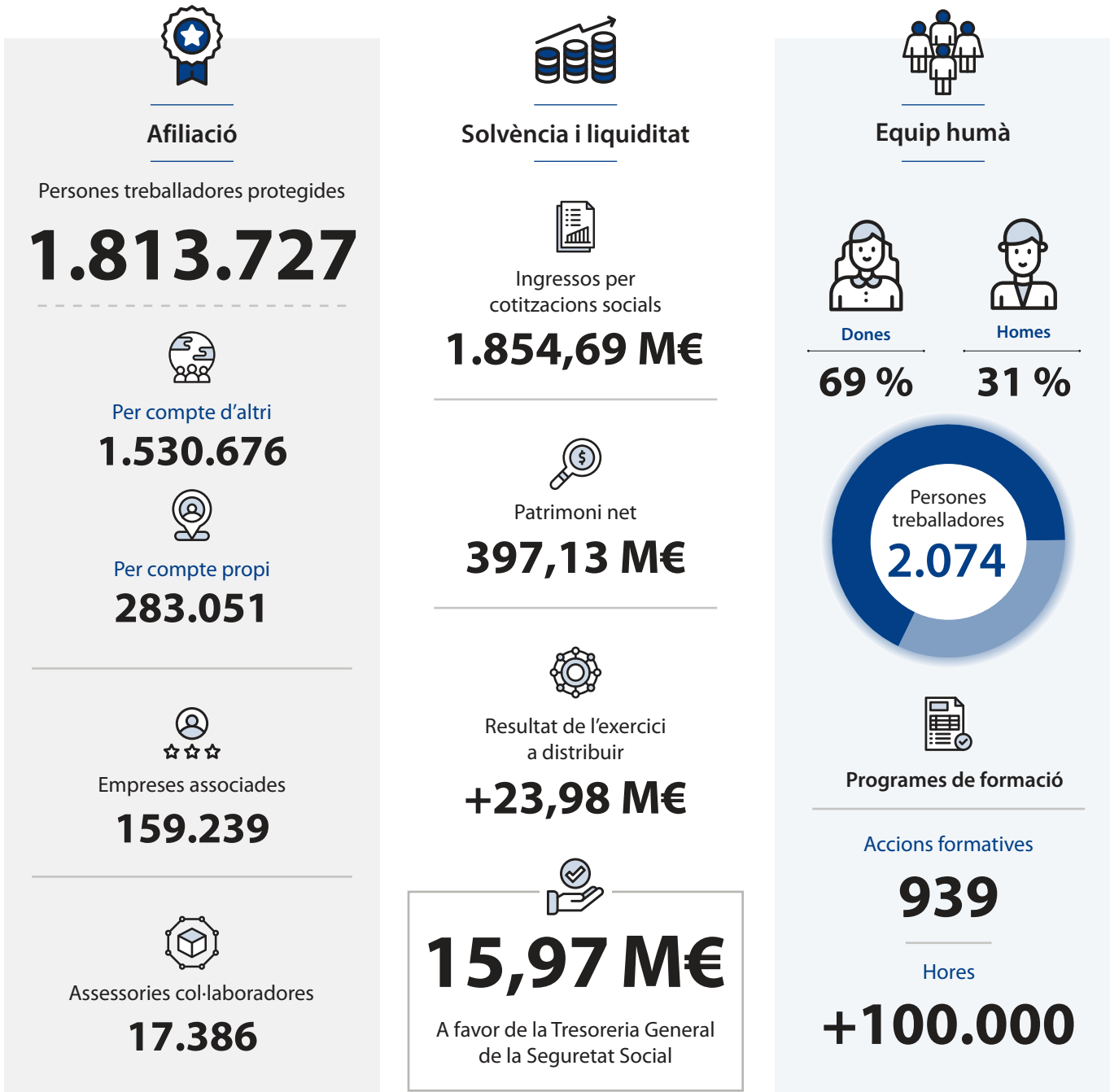


AGILITAT ORGANITZATIVA I TALENT

- ▶ Reforç de l’agilitat i capacitat d’adaptació de l’organització.
- ▶ Avenç en la construcció de les bases del canvi organitzatiu:
 - Disseny de mapa competencial de l’entitat.
 - Actualització d’itineraris professionals.
- ▶ Desenvolupament del treball col·laboratiu transversal.
- ▶ Adequació d’espais físics.

La nostra actuació el 2025

Indicadors d'activitat principals



Carta del Director General



Juan Güell Ubillos
Director General de Mutua Universal

“Amb el lema ‘Innovació al servei de les persones’, el nou Pla Estratègic 25-27 de Mutua Universal suposa una evolució en el model de gestió de l’entitat amb l’objectiu de continuar oferint serveis innovadors, proactius i personalitzats que tinguin cura de les persones creant valor sostenible.”

Un any més, és un plaer adreçar-me al conjunt de mutualistes, així com al col·lectiu de professionals que formen Mutua Universal, amb motiu de la publicació d’aquest Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat, document que representa una oportunitat excel·lent per mostrar el nostre compromís amb la transparència i el bon govern corporatiu, així com per compartir els resultats i avenços desenvolupats per l’entitat durant el darrer any, un exercici que ha suposat la posada en funcionament del nou Pla Estratègic 25-27 de l’organització.

Amb el lema “Innovació al servei de les persones”, el nou Pla Estratègic de Mutua Universal neix per donar resposta, en un entorn cada cop més complex i volàtil, als principals reptes actuals, però també de futur, que presenta el sistema sanitari amb el qual col·laborem i l’estat del benestar al qual contribuïm, el sector de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, i les empreses i la societat en general.

Em refereixo, entre altres aspectes, al canvi demogràfic fruit de l’envelliment progressiu de la població; a la sobrecàrrega del sistema sanitari existent, amb múltiples models organitzatius i assistencials, manca

de coordinació i carència de professionals; a l’altíssima taxa d’absentisme laboral derivada de la incapacitat temporal per contingències comunes, amb unes baixes mèdiques desmesurades i una predisposició preocupant a l’increment en les durades mitjanes dels processos i a la seva reiteració; a l’augment dels processos de patologies relacionades amb la salut mental; o als nous escenaris que ens planteja la tecnologia, no només a les possibilitats, sinó també als reptes associats, com ara la ciberseguretat o la gestió del canvi, entre altres aspectes.

Per afrontar aquests reptes, Mutua Universal fa evolucionar el seu model de gestió des d’un sistema

“L’ecosistema innovador de l’entitat, que combina l’assistència presencial amb una àmplia oferta de serveis d’atenció en remot, ha estat capaç de satisfer 1,3 milions de visites d’assistència primària, més de 19.000 consultes de telemedicina i prop de 12.000 tramitacions digitals de prestacions el 2025.”

d’atenció tradicional cap a una assistència híbrida que té cura de les persones i de la salut des d’una perspectiva integral, tant en l’àmbit sanitari com en l’administratiu. Amb el suport de l’avenç de la intel·ligència artificial i la consolidació de la telemedicina com a palanques clau de transformació que ens permeten proporcionar una atenció cada cop més predictiva, proactiva i personalitzada.

Un model construït al voltant de quatre grans eixos essencials: l’excel·lència en el servei, l’eficiència, la importància de les persones i la cultura corporativa, i la innovació, la digitalització i la transformació. Amb un sistema de governança que compleix els

estàndards de seguretat més alts de seguretat normativa i ètica.

En aquest context, la mútua integra la intel·ligència artificial progressivament en els seus processos tant assistencials com de gestió, i facilita la millora en la presa de decisions clíniques, l’anticipació de riscos i l’optimització dels recursos, alhora que impulsa nous models de relació amb els i les pacients, amb les persones treballadores protegides i adherides, les empreses associades i les assessories professionals amb què col·labora.

Tot això contribueix a la implantació d’un ecosistema innovador que comprèn els esquemes col·laboratius

Carta del Director General

i trenca definitivament amb les barreres físiques per garantir una experiència omnicanal que uneix els serveis presencials prestats als nostres 131 centres de treball distribuïts per tota la geografia espanyola, dues àrees de control hospitalari de referència a Madrid i Barcelona, i dos hospitals intermutuals a Bilbao i València, amb serveis digitals avançats, com ara la telemedicina, la telerehabilitació, la tramitació electrònica de prestacions, la recepta electrònica o solucions basades en intel·ligència artificial orientades a millorar la qualitat assistencial i l'eficiència operativa.

Un ecosistema complet on la innovació, terme que forma part dels nostres valors i de la nostra visió com a referents en tecnologia

aplicada a la salut i a la gestió, es fa servir amb propòsit: sempre al servei de la protecció i la cura de les persones, contribuint a la sostenibilitat de l'estat del benestar.

L'any 2025, aquest model de prestació de serveis robust, incremental i ben governat ha permès a Mutua Universal assumir amb els màxims estàndards de qualitat i seguretat, 1,3 milions de visites d'assistència primària, més de 6.500 ingressos hospitalaris, més de 507.000 sessions de rehabilitació, 36.000 de telerehabilitació, més de 19.000 consultes de telemedicina, i prop de 12.000 tramitacions digitals de prestacions econòmiques. Dono les gràcies a tots els col·lectius professionals de l'entitat que ho han fet possible amb la seva tasca diària. La vostra integritat, proximitat,

professionalitat i responsabilitat és mereixedora del 8,24 sobre 10 que Mutua Universal ha obtingut en la darrera enquesta de satisfacció i qualitat del servei.

Gràcies també a totes les empreses i les treballadores i els treballadors que, any rere any, ens encarreguen la cura de la seva salut laboral i la seguretat dels seus entorns de treball, missió que assumim des de la més absoluta responsabilitat ètica, social i mediambiental. Igualment, als despatxos professionals amb què col·laborem, per la seva confiança, que és recíproca.

Quant a l'afiliació, Mutua Universal tanca el 2025 superant els 1,8 milions de persones treballadores protegides (1.530.676 per compte

d'altri i 283.051 per compte propi), fet que suposa un augment del 2,7 % en comparació amb l'exercici precedent, i compta amb prop de 160.000 empreses associades, el 80 % de les quals té cobertes, així mateix, les contingències comunes amb l'entitat. A més, la mútua col·labora amb més de 17.000 assessories.

Pel que fa als indicadors econòmics, durant l'últim any els ingressos per cotitzacions socials han experimentat un augment del 4,25 % respecte al 2024, i se situen en 1.854 milions d'euros. D'altra banda, les despeses en prestacions socials han crescut un 12,26 %, principalment a causa de l'increment de la incapacitat temporal, que el 2025 ha suposat un augment de 58,83 milions d'euros.

En aquest context, Mutua Universal tanca l'exercici 2025 amb una solvència financera contrastada, amb un patrimoni net que ascendeix a 397,13 milions d'euros i un resultat de l'exercici a distribuir de 23,98 milions d'euros, i que retorna a la Tresoreria General de la Seguretat Social un total de 15,97 milions d'euros en virtut del marc de col·laboració que ens uneix i del principi de solidaritat que ens mou.

Des d'aquestes línies vull agrair a l'Administració el tracte rebut, la confiança en la nostra mútua i l'estreta col·laboració, pilar fonamental en el funcionament correcte del sistema de protecció social que garanteix la salut i el benestar de les persones treballadores i la sostenibilitat de les empreses i el sistema.

També corresponc a totes les persones integrants de la Junta Directiva de Mutua Universal per assegurar el correcte desenvolupament i control de l'estratègia de l'entitat.

Al nostre president, Jaume Aguirre de Cárcer y Moreno, pel seu lideratge responsable i la vocació de servei al capdavant de la Junta Directiva de la mútua. Gràcies pel teu suport i compromís.

Moltes gràcies.



“Mutua Universal tanca l'exercici 2025 amb més d'1,8 milions de persones treballadores protegides i prop de 160.000 empreses associades.”

01

Ecosistema innovador



Tecnologia al servei de les persones

Amb la missió de vetllar per la salut i el benestar de les persones treballadores, gestionant els serveis i les prestacions amb criteris d'excel·lència, responsabilitat i eficiència, Mutua Universal posa a disposició d'empreses associades, persones protegides i entitats col·laboradores un ecosistema innovador i integrat que transforma la manera de prestar els serveis assistencials i administratius.

Aquest model se sustenta en una prestació híbrida que combina de manera equilibrada l'atenció presencial i digital, per tal de garantir una experiència accessible, àgil i personalitzada en qualsevol moment i a través de qualsevol canal. Té la finalitat d'acompanyar i tenir cura de les persones al llarg de tot el procés de relació amb la mútua, i de contribuir alhora a la sostenibilitat i modernització del sistema de protecció social.

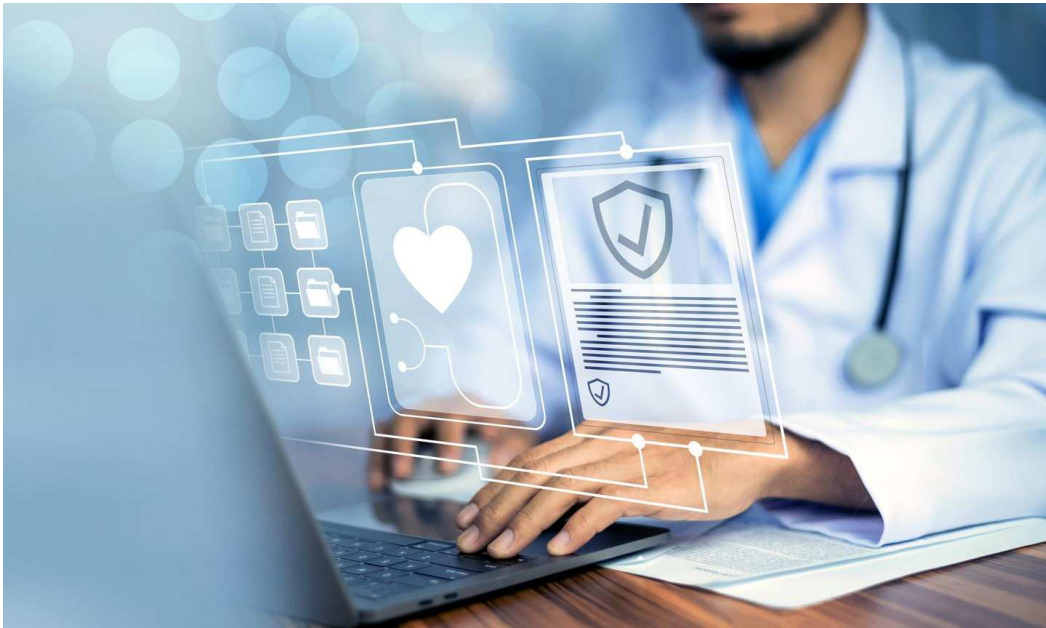
L'ecosistema innovador de Mutua Universal es basa en una arquitectura tecnològica segura, escalable i centrada en les persones, on la intel·ligència artificial, la gestió avançada de les dades i l'automatització actuen com a palanques de transformació. Aquest entorn permet optimitzar processos, anticipar necessitats, millorar la presa de decisions i oferir solucions adaptades a cada situació, i també garantir la interoperabilitat amb les administracions públiques, el sector sanitari i el conjunt d'agents de l'ecosistema.

Gràcies a aquesta sòlida base tecnològica i organitzativa, Mutua Universal proporciona una experiència omnicanal integral que connecta de manera fluida els canals físics i digitals amb serveis personalitzats, eficients i d'alt valor afegit per a empreses, persones treballadores i entitats col·laboradores, i reforça, així, el compromís amb la innovació, l'excel·lència en el servei i la cura de les persones.

VALORS

L'ecosistema innovador al servei de la salut de Mutua Universal es basa en els valors de l'entitat:

- Integritat
- Proximitat
- Professionalitat
- Responsabilitat
- Innovació



Canal presencial

El canal presencial està format per **131 centres de treball** distribuïts per tota la geografia espanyola, **dues àrees de control hospitalari** de referència a Madrid i Barcelona, i **dos hospitals intermutuals** a Bilbao i València.

A través d'aquests canals, Mutua Universal ofereix una àmplia oferta de serveis diferencials en el sector que situa les persones al centre de l'estratègia i assegura una atenció sanitària i administrativa universal, equitativa i personalitzada.



Canal digital

El canal digital de Mutua Universal facilita l'accés a serveis personalitzats a través de la **Zona Privada Personal**, adreçada a pacients, amb serveis com la telemedicina, la telerehabilitació, informes mèdics i seguiment assistencial, i la **Zona Privada Professional**, orientada a empreses, mutualistes i entitats col·laboradores, per a la gestió de tràmits, consultes, documentació i prestacions.

Tots dos canals, juntament amb l'aplicació mòbil de l'entitat, reforcen una experiència omnicanal més accessible, àgil i eficient.

Consejo Asesor de Transformación Digital de la Comunidad de Madrid



Mutua Universal s'ha incorporat al Consejo Asesor de Transformación Digital de la Comunidad de Madrid, òrgan que dona suport i assessorament a l'executiu autonòmic en matèria d'innovació tecnològica amb l'objectiu de millorar i fer més eficients

els serveis públics, i fomentar iniciatives encaminades a la modernització del teixit productiu i al creixement de l'ecosistema digital de la regió.

Aquesta iniciativa de la Consejería de Digitalización de la Comunidad

de Madrid aglutina persones expertes en transformació digital i innovació tecnològica d'empreses de diversos sectors, associacions, centres educatius i acadèmics, públics i privats, així com representants del sector públic.

Com a organització compromesa amb la protecció i cura de les persones i la sostenibilitat de l'estat del benestar, Mutua Universal impulsa contínuament la innovació i la transformació digital per optimitzar processos, millorar l'eficiència operativa i oferir serveis cada cop més personalitzats i accessibles.

Pionera en l'aplicació de la intel·ligència artificial en l'àmbit de les mútues col·laboradores amb

la Seguretat Social, l'organització va incorporar el 2019 models d'intel·ligència artificial predictiva per donar suport a la presa de decisions i millorar la gestió assistencial. Actualment, continua avançant en l'adopció de tecnologies d'intel·ligència artificial, analítica avançada i solucions d'IA generativa, mitjançant una estratègia escalable, segura i orientada a la generació de valor per a les persones, el col·lectiu de professionals i les empreses associades.

Sistema Corporatiu d'IA

MODEL DE GOVERNANÇA DE LA INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL

Per això, Mutua Universal disposa d'un Model de Governança de la Intel·ligència Artificial complet, un marc organitzatiu, normatiu i operatiu integrat al Sistema Corporatiu d'Intel·ligència Artificial de l'organització, que impulsa l'ús d'aquesta tecnologia amb criteris de seguretat, ètica, transparència i compliment normatiu.

El model de governança de la intel·ligència artificial de la mútua, que permet supervisar tot el cicle de vida de les solucions d'IA, des de la identificació i avaluació de casos d'ús fins a la implantació, monitoració i seguiment continu, es basa en una Política Corporativa d'Intel·ligència Artificial alineada amb el Reglament Europeu d'IA, la

normativa de protecció de dades, l'Esquema Nacional de Seguretat i les polítiques internes de seguretat i compliment de Mutua Universal.

Oficina d'Intel·ligència Artificial

La peça central del model de governança és l'**Oficina d'Intel·ligència Artificial (OIA)**, responsable de definir l'estratègia corporativa, establir el marc de govern, impulsar l'adopció de solucions basades en IA i garantir l'aplicació homogènia d'estàndards, metodologies i bones pràctiques a tota l'organització. Aquest model s'articula a través d'una estructura híbrida que combina la coordinació i la supervisió centralitzada de l'OIA amb una xarxa de responsables d'IA que es distribueix a través de les diverses àrees de negoci,

i que facilita, d'aquesta manera, una implantació escalable, alineada amb les necessitats operatives i orientada a la generació de valor.

Per assegurar una gestió responsable, segura i eficaç de la intel·ligència artificial, l'OIA té el suport de diversos òrgans de govern especialitzats. Entre aquests òrgans destaquen el **Comitè Estratègic d'IA**, encarregat de definir les prioritats, supervisar el full de ruta i avaluar l'impacte de les iniciatives; el **Comitè Ètic d'IA**, responsable de vetllar per l'ús responsable d'aquesta tecnologia i

pel respecte dels principis ètics i els drets fonamentals, i el **Comitè de Seguretat de la Informació**, que garanteix el compliment dels requisits de seguretat, privadesa i protecció de la informació, alineat amb l'Esquema Nacional de Seguretat i el marc normatiu vigent.

Aquest model de governança permet impulsar la innovació basada en intel·ligència artificial de manera controlada, transparent i sostenible, i maximitzar el valor per a les persones, les empreses associades i la mateixa organització.

Coneix l'Oficina d'IA de Mutua Universal.



Principis del Model de Governança de la IA de Mutua Universal



Assistència sanitària

Juntament amb l'atenció presencial als 131 centres propis, dues àrees de control hospitalari i dos hospitals intermutuals que, en conjunt, han satisfet més d'1,3 milions de visites d'assistència primària, més de 507.000 sessions de rehabilitació i més de 6.500 ingressos hospitalaris el 2025, les persones treballadores protegides per Mutua Universal tenen a l'abast els avantatges de la **Clínica Online**, un sistema avançat de telemedicina implantat a tots els centres assistencials de l'entitat que garanteix

l'accés a la medicina especialitzada i hospitalària independentment de la ubicació geogràfica.

Aquest servei evita desplaçaments, agilitza el diagnòstic, redueix els temps d'espera i concilia la vida familiar i laboral, i això millora la qualitat de vida dels pacients i les seves famílies, incrementa l'eficàcia i garanteix la continuïtat dels tractaments assistencials, i contribueix a la sostenibilitat mediambiental.



Assistència sanitària

Visites
+1.300.000

Sessions de rehabilitació
+507.000

Ingressos hospitalaris
+6.500

Consultes de telemedicina
+19.000



Clínica Online

TELEMEDICINA EN MOBILITAT

Disponible des de la Zona Privada Personal i l'aplicació mòbil de Mutua Universal, permet la connexió directa entre pacient i personal sanitari sense necessitat de desplaçar-se a un centre de l'entitat.

TELEMEDICINA ENTRE CENTRES ASSISTENCIALS

Suport mèdic a distància d'especialistes mèdics des de qualsevol centre assistencial de Mutua Universal.

AVANTATGES DE LA TELEMEDICINA

- ▶ Garanteix l'equitat territorial i la qualitat assistencial, sense demores ni llistes d'espera.
- ▶ Permet una atenció mèdica, personalitzada i en temps real, prestada pel personal especialista més adequat.
- ▶ Afavoreix l'aplicació d'un pla de salut integral, col·laboratiu i personalitzat.
- ▶ Està integrada amb la història clínica electrònica de cada pacient.
- ▶ És un nucli de coneixement mèdic perquè el personal assistencial estigui sempre preparat i assessorat.

Innovació sanitària

A Mutua Universal fem servir les tecnologies més innovadores en l'àmbit de la medicina i la fisioteràpia per millorar i agilitzar els diagnòstics i els tractaments, i personalitzar l'atenció sanitària.

Telerehabilitació

Per atendre la rehabilitació, els centres de l'entitat estan dotats dels equips tecnològics més avançats i de professionals amb àmplia experiència i formació que compten amb el suport de fisioterapeutes de referència *online* gràcies a una plataforma de telerehabilitació complementària a les sessions presencials de fisioteràpia.

A través d'un sistema d'intel·ligència artificial avançat, el servei de **telerehabilitació** de Mutua Universal ofereix la possibilitat de dur a terme processos de recuperació des de casa a través de la càmera d'un dispositiu mòbil o ordinador, sempre que el col·lectiu assistencial ho consideri oportú.

BENEFICIS DE LA TELEREHABILITACIÓ

- ▶ Disminueix els desplaçaments de pacients als centres assistencials.
- ▶ Permet un seguiment continu de l'equip de fisioteràpia en un model híbrid de tractament que alterna sessions presencials i digitals.
- ▶ Implica el pacient o la pacient en el procés de recuperació, la qual cosa repercuteix en millors resultats en els tractaments.

Rehabilitació

Sessions

+507.000

Telerehabilitació

Sessions prescrites

+36.400

Pacients atesos/es

+2.500

Adherència al tractament

75,5 %



Sistema automàtic de guiatge de pacients

Les persones ateses als centres assistencials de Mutua Universal amb més activitat assistencial disposen d'un sistema intel·ligent de guiatge per a cites mèdiques, d'infermeria i de fisioteràpia programades. Aquesta solució digital agilitza la recepció, millora l'experiència del pacient, redueix els temps d'espera i permet obtenir immediatament els justificants d'assistència sanitària.

Guiatge de pacients

Sol·licituds realitzades

+232.000

Tecnologia aplicada a la salut mental

L'organització disposa d'un equip propi de psicologia i psiquiatria que, gràcies al sistema propi de telemedicina Clínica Online, aconsegueix assistir persones treballadores des de qualsevol centre assistencial de l'organització. A

més, Mutua Universal disposa d'un servei de realitat virtual enfocat en l'avaluació i el tractament psicològic, especialment indicat per a la rehabilitació de pacients que han patit algun trastorn posttraumàtic causat per un accident laboral.

BENEFICIS DE LA REALITAT VIRTUAL APLICADA A LA SALUT LABORAL

- ▶ Millora l'eficàcia terapèutica.
- ▶ Accelera el període de rehabilitació.
- ▶ Ràpida normalització de l'activitat i la qualitat de vida.
- ▶ Redueix el temps de baixa.



Realitat virtual aplicada a la salut mental

Visites de psicologia

+19.000

Visites presencials

+9.000

Visites online

+9.800

Visites telefòniques

+250

Mutua Universal i Barcelona & Madrid Health Hub col·laboren per accelerar la transformació digital del sector sanitari

Mutua Universal s'ha adherit al Barcelona & Madrid Health Hub, centre de referència internacional en salut digital, amb l'objectiu de generar sinergies que impulsin la investigació, la innovació i la validació de noves solucions digitals aplicades a l'ecosistema sanitari.

Aquesta iniciativa reuneix *start-ups*, institucions sanitàries públiques i privades, universitats i altres agents del sector, i fomenta la col·laboració i la innovació oberta per accelerar la transformació digital de la salut i avançar cap a un model assistencial més eficient, connectat i sostenible.

Aquesta col·laboració permet identificar tendències emergents, col·laborar amb actors clau de l'ecosistema i validar solucions en entorns reals, tot contribuint a generar un impacte positiu en pacients, professionals sanitaris/àries, empreses i entitats col·laboradores.



Tecnologies sanitàries

La incorporació progressiva de noves tecnologies sanitàries constitueix un eix estratègic per a Mutua Universal, orientat a reforçar una atenció assistencial segura, eficient i basada en l'evidència.

La integració d'eines avançades de diagnòstic, valoració funcional i tractament permet millorar la qualitat assistencial, optimitzar els processos clínics i afavorir una experiència homogènia i d'alt valor per a les persones ateses.

TÈCNIQUES TERAPÈUTIQUES INNOVADORES



Bomba diamagnètica

► Aquesta tecnologia indolora i no invasiva fa servir camps magnètics d'alta intensitat i baixa freqüència per generar un efecte diamagnètic capaç de desplaçar

líquids, reduir edemes, modular processos inflamatoris i generar bioestimulació cel·lular, afavorir la reparació tissular i permetre la neuromodulació del dolor.

Intel·ligència artificial predictiva

► Mitjançant la intel·ligència artificial, el **projecte Lince** de Mutua Universal és capaç de fer una anàlisi segura de grans quantitats d'informació històrica a la mútua amb l'objectiu final de dissenyar models predictius que es posen a disposició del col·lectiu sanitari per potenciar l'eficiència en la gestió, anticipar situacions i processos, i personalitzar l'atenció.



Recepta electrònica

► Mutua Universal ha signat un acord amb el Consell General de Col·legis Oficials Farmacèutics per a la incorporació de la recepta electrònica a la prestació farmacèutica de medicaments, productes sanitaris i altres productes prescrits al conjunt de pacients de l'entitat que hagin patit un accident laboral o una malaltia professional.

El desplegament d'aquest projecte tindrà lloc durant l'any 2026.



 Mutua Universal

Ja està disponible la recepta electrònica a Mutua Universal



Què és la recepta electrònica (eRecepta) de Mutua Universal?

És l'eina amb què el col·lectiu professional sanitari autoritza la dispensació de medicaments i productes sanitaris a les farmàcies, substituint la recepta en paper. Garanteix la traçabilitat de la prescripció, el seu control i la seva renovació de manera segura.

Què és el full d'informació al pacient?

És el document que el personal mèdic entrega al pacient amb informació sobre el seu tractament actual, ja sigui en paper o per correu electrònic.

Com s'entrega el full d'informació al pacient?

Si el/la pacient ha signat el "consentiment informat", se li podrà enviar per correu electrònic. En cas contrari, se li facilitarà en format paper en el moment de la visita.

Què ha de presentar el/la pacient a la farmàcia per recollir un producte farmacèutic prescrit amb recepta electrònica?

El/la pacient ha de presentar el codi QR del full d'informació al pacient, ja sigui en paper o des del correu electrònic.

La recepta electrònica caduca?

Sí. Tens **10 dies** per recollir la medicació i/o els productes sanitaris a la farmàcia.

Puc recollir la medicació a qualsevol farmàcia?

Sí, a qualsevol farmàcia. Durant la implantació del sistema, has de recollir la medicació en una farmàcia de la mateixa província on va ser prescrita.

Superinductiva

La teràpia superinductiva és una tècnica de neuromodulació i estimulació musculoesquelètica que fa servir camps electromagnètics de molt alta intensitat sobre nervis perifèrics, músculs, articulacions i teixits profunds per reduir el dolor, millorar la mobilitat, potenciar la contracció muscular i accelerar la recuperació funcional.



AlterG

La cinta antigravitatòria AlterG és un equip avançat de rehabilitació que facilita la recuperació funcional precoç i segura de lesions musculoesquelètiques a través de la reducció parcial del pes corporal, la qual cosa disminueix la càrrega sobre les extremitats inferiors.

Diatèrmia

Aquesta tècnica de fisioteràpia fa servir energia per augmentar el reg sanguini i la regeneració tissular, i contribueix a reduir el dolor, millorar la mobilitat i accelerar la recuperació funcional en el tractament de lesions musculoesquelètiques.

Electròlisi percutània

L'electròlisi percutània aplica corrent galvànic mitjançant una agulla guiada per ecografia per estimular els processos de reparació en teixits musculars, tendinosos, facials i entesials.

TÈCNIQUES DE VALORACIÓ

Sistema Lynx

A través d'aquest sistema d'anàlisi biomecànica basada en sensors, el col·lectiu de professionals mèdics de Mutua Universal pot fer avaluacions objectives i quantificables de la funció musculoesquelètica en pacients abans, durant i després d'un tractament assistencial.

Això reforça la valoració i el seguiment evolutiu de les patologies, i permet una planificació terapèutica d'acord amb les necessitats de cada persona.



Termografia clínica

Aquesta tècnica d'imatge enregistra els patrons tèrmics de la pell i permet detectar asimetries i variacions de temperatura associades a processos inflamatoris, circulatoris o neuropàtics.



Ecografia musculoesquelètica

Eina que ofereix la visualització en temps real de músculs, tendons, lligaments, articulacions i teixits tous, i facilita la identificació de lesions derivades de l'activitat laboral com ara tendinopaties, trencaments fibril·lars, bursitis o síndromes d'atrapament.



Inversió en la renovació de centres assistencials

Dins del programa de millora contínua de la xarxa assistencial, Mutua Universal ha invertit 2,5 milions d'euros en reformes i manteniment de centres i 6,5 milions d'euros en noves instal·lacions.

Actuacions principals



Alacant



Equip Alacant

Nou centre a Alacant

▮ Situat al carrer de la Granja de Rocamora número 2, el centre disposa d'una superfície de 1.010 m² distribuïts en una sola planta, amb set despatxos sanitaris, una àmplia sala de fisioteràpia de 175 m² equipada amb tres boxs, sala de cures, sala de Clínica Online, sala de raigs X, sala d'espera i zona administrativa. Les instal·lacions, dissenyades per oferir un entorn funcional i còmode, són totalment accessibles i eficients des del punt de vista energètic.

Nou centre a Albacete

▮ Situat al número 2 del carrer del Doctor Galiacho, l'immoble té una superfície de 713 m² repartits en una planta que inclou quatre despatxos sanitaris, sala de cures, sala de Clínica Online, sala de raigs X, sala de fisioteràpia de 110 m² amb tres boxs, sala d'espera i zona administrativa.



Equip Albacete



Albacete

Nou centre a Vilafranca del Penedès (Barcelona)

▮ Amb una superfície de 1.306 m² dividits en dues plantes, les noves instal·lacions assistencials i administratives a Vilafranca del Penedès, ubicades al carrer d'Amàlia Soler número 135-137, són totalment accessibles i estan equipades amb els darrers avenços en l'àmbit de la medicina i la fisioteràpia, i disposen d'espais col·laboratius.



Equip Badalona



Badalona

Nou centre a Badalona (Barcelona)

▮ Ubicat a l'avinguda dels Vents número 9-13, l'immoble disposa d'una superfície de 710 m² distribuïts en una planta. Incorpora millores en eficiència energètica i accessibilitat, compta amb cinc despatxos sanitaris, sala de cures, sala de Clínica Online, sala de raigs X, sala de fisioteràpia amb quatre boxs, sala d'espera i zona administrativa.

Reforma integral del centre de Santander

▮ L'immoble, situat a l'avinguda de los Castros número 55, estrena noves instal·lacions administratives i assistencials totalment reformades.

Amb una superfície total de 1.000 m² repartits en dues plantes, el centre concentra l'activitat assistencial a la planta baixa, on hi ha sis despatxos sanitaris, sala de cures, sala de Clínica Online, sala de raigs X i una sala de fisioteràpia de 150 m² amb quatre boxs. La primera planta es reserva per a l'activitat administrativa.

Reforma integral del centre assistencial de Terrassa (Barcelona)

▮ El centre assistencial de Terrassa ha renovat durant el 2025 les instal·lacions amb nous espais i serveis.

L'immoble, de 233 m², disposa de dos despatxos sanitaris, sala de cures, sala de Clínica Online, sala de raigs X completament digitalitzada i àrea de gestió sanitària.

Nou centre a Vecindario (Gran Canària)

▮ El centre assistencial i administratiu a la ciutat de Vecindario té una superfície de 445 m² disposats en una única planta amb tres despatxos sanitaris, sala de cures amb Clínica Online, sala de raigs X, sala de fisioteràpia amb dos boxs i zona administrativa.

Inici d'obres de reforma

▮ L'any 2025 han començat els treballs de reforma als centres de Lleida i Sant Sebastià (Guipúscoa) amb l'objectiu de millorar els espais i dotar-los de més funcionalitat i accessibilitat.

Gestió de serveis

L'avançat ecosistema innovador de Mutua Universal permet oferir serveis presencials i digitals totalment personalitzats i amb les màximes garanties de seguretat per a una experiència omnicanal adaptada a les necessitats d'empreses associades, persones treballadores protegides i entitats col·laboradores.

Certificació ENS

► L'entitat disposa de la certificació d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), un reconeixement oficial que garanteix el compromís de Mutua Universal amb la seguretat de la informació a través de serveis electrònics.

Aquesta certificació assegura una protecció rigorosa dels serveis prestats per la mútua

a través de mitjans electrònics, així com de la informació que s'hi tracta, amb l'objectiu de garantir la confidencialitat, la integritat, la traçabilitat, l'autenticitat i la disponibilitat de les dades, la informació i els serveis que, de manera directa o indirecta, s'hi basen.



Pla de ciberseguretat

► La ciberseguretat és essencial per garantir el funcionament dels serveis i protegir la informació a l'organització. Comptem amb mesures per prevenir, detectar i respondre a incidents. A més, la mútua disposa d'un pla de contingència que garanteix la continuïtat de l'activitat i salvaguarda la infraestructura digital i la informació d'empreses associades, la població protegida i les entitats col·laboradores.

Política de Seguretat de la Informació

► Mutua Universal disposa d'un sistema de gestió de seguretat de la informació (SGSI) alineat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), basat en la gestió de riscos i la millora contínua. Aquest sistema inclou mesures organitzatives i tècniques per garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i els serveis digitals.

Segell Madrid Excelente - Lugar Ciberseguro

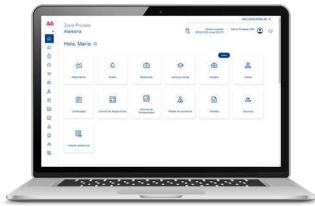
Mutua Universal disposa del distintiu de qualitat Madrid Excelente - Lugar Ciberseguro, certificació concedida per la Comunitat de Madrid a través de la Fundación Madrid por la Competitividad i

l'Agencia de Ciberseguridad de la Comunidad de Madrid, que reconeix les organitzacions que integren la ciberseguretat en el seu model de gestió com a pilar de qualitat i confiança digital.



Tramitació digital

En l'àmbit de la gestió administrativa, Mutua Universal proporciona als seus mutualistes un sistema de tramitació digital de les prestacions econòmiques àgil, senzill i amb les mateixes garanties de seguretat jurídica i tecnològica de què disposa l'Administració pública.



+12.000 tramitacions digitals de prestacions

TRAMITACIÓ DIGITAL

- Disponible des de la Zona Privada Personal i la Zona Privada Assessoria.
- Garanteix la identitat de la persona sol·licitant.
- Assegura la integritat i l'autenticitat dels tràmits.
- Permet consultar l'estat dels tràmits des de qualsevol dispositiu i en qualsevol moment.
- Té les mateixes garanties de seguretat jurídica i tecnològica que l'Administració pública.

Hiperautomatització de processos

L'entitat aplica internament l'automatització robòtica de processos, un software que automatitza tasques per reduir càrregues de treball i optimitzar processos repetitius als diversos col·lectius professionals que formen part de l'organització.

BENEFICIS

- Més fiabilitat.
- Reducció de riscos.
- Menys temps de gestió.
- Disminució de la taxa d'errors.
- Augment de la productivitat en els processos.
- Estandardització i homogeneïtzació de procediments.

Impacte positiu en l'eficiència

Robots a Mutua Universal

22

Processos executats acumulats

+355.000

Casos tractats

+158.000

Hores de feina estalviades

+14.000

Línia Universal

El servei de teleassistència i consulta 24 hores els 365 dies a l'any de Mutua Universal, atès per professionals assistencials i de gestió, proporciona orientació mèdica oportuna, aporta informació sobre la gestió assistencial i de prestacions, i gestiona el trasllat de pacients al centre sanitari més adient per al tractament.

A més, a través d'aquesta via, es tramita el rescat i la repatriació de pacients amb ingrés hospitalari dins i fora del territori nacional.

Línia Universal

Trucades ateses

+49.000

Amb orientació mèdica

+10.000



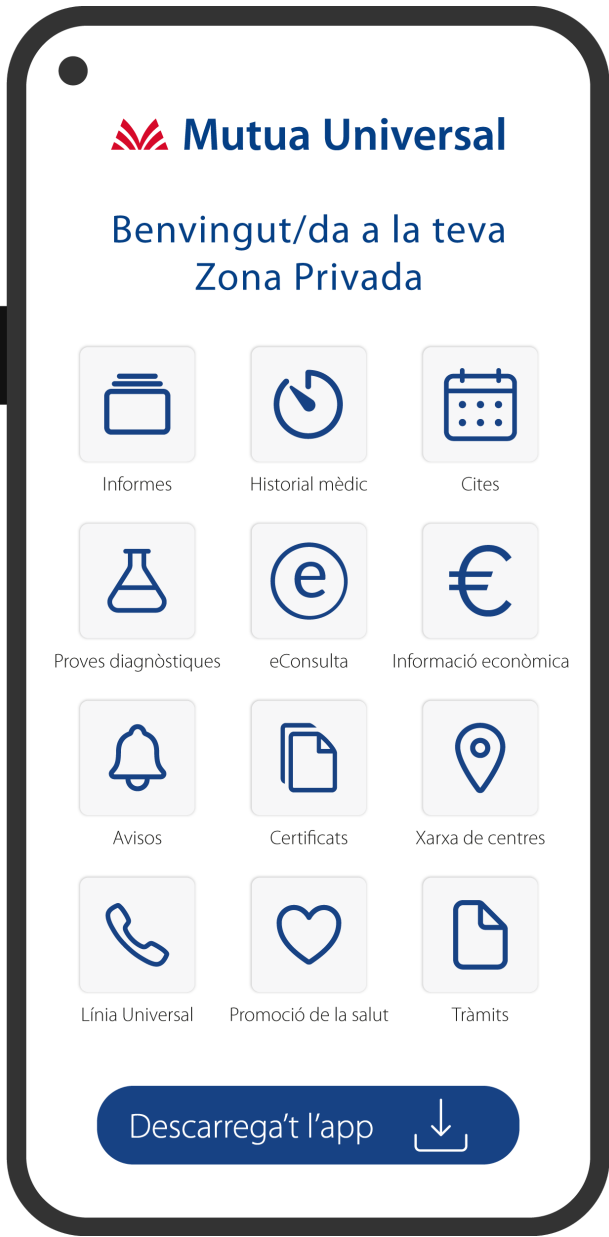
Zones privades

Zona Privada Personal

La Zona Privada Personal és un servei digital, accessible des del web o l'aplicació mòbil de Mutua Universal, que facilita les gestions, evita desplaçaments i agilitza la comunicació.

QUÈ ES POT FER A TRAVÉS DE LA ZONA PRIVADA PERSONAL?

- ▶ Visites de telemedicina.
- ▶ Visites de psicologia.
- ▶ Tràmits digitals.
- ▶ Visualitzar les imatges radiològiques.
- ▶ Gestionar les cites programades.
- ▶ Consultar i descarregar informes i resultats.
- ▶ Accedir a les proves diagnòstiques.
- ▶ Enviar **eConsultes** al teu equip assistencial (personal mèdic i d'infermeria, de fisioteràpia, de psicologia o de treball social) per resoldre dubtes en relació amb la pauta de medicació, les cures prescrites o les complicacions en l'evolució.
- ▶ Visualitzar i descarregar el certificat de retencions.
- ▶ Tramitar telemàticament la sol·licitud de la prestació de pagament directe per incapacitat temporal de 12/18 mesos.
- ▶ Tramitar telemàticament la sol·licitud de la prestació de pagament directe per extinció de contracte.
- ▶ Sol·licitar telemàticament la pròrroga de la prestació per cura de menors (CUME).
- ▶ Consultar els pagaments percebuts per les prestacions.



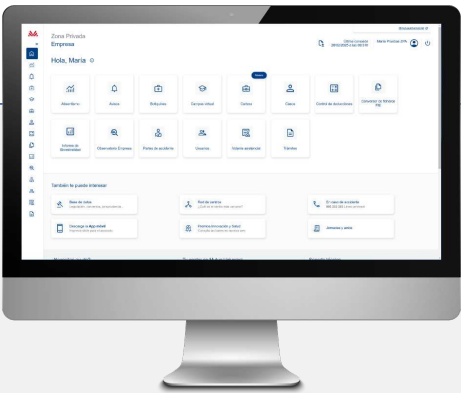
Descarregar
per a
Android



Descarregar
per a iOS

DESCARREGA'T L'APLICACIÓ MÒBIL DE MUTUA UNIVERSAL

Registre totalment *online* i segur a través de videoidentificació.

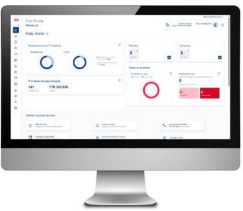


Zona Privada Empresa

Des de la Zona Privada Professional, les empreses associades i les persones treballadores autònomes poden accedir a una àmplia gamma d'eines digitals orientades a simplificar les gestions i millorar l'eficàcia dels tràmits.

QUÈ POTS FER DES DE LA ZONA PRIVADA PROFESSIONAL?

- ▶ Seguiment actualitzat dels processos de baixa.
- ▶ Emplenar el volant d'assistència.
- ▶ Omplir i tramitar comunicats d'accidents.
- ▶ Sol·licitar farmacioles i gestionar comandes.
- ▶ Accedir a tota la cartera en cas de ser assessoria.
- ▶ Descarregar certificats i documents d'associació.
- ▶ Visualitzar i descarregar el certificat de retencions.
- ▶ Obtenir informació dels casos i la seva evolució, des d'un fitxer FIE (missatge INSS Empresa), decodificant-lo des dels seus codis als literals corresponents i canviant el format a Excel.
- ▶ Analitzar indicadors d'absentisme i de sinistralitat.
- ▶ Obtenir informació per reduir la sinistralitat.
- ▶ Rebre notificacions de les persones treballadores de la teva empresa.
- ▶ Tramitar telemàticament la sol·licitud de la prestació de pagament directe per incapacitat temporal de persones treballadores autònomes.



Zona Privada Assessoria

La nova Zona Privada Assessoria posa a l'abast de les assessories col·laboradores aplicacions i recursos específics per optimitzar les gestions i els tràmits, la qual cosa estalvia temps i millora l'eficàcia.

QUÈ ES POT FER DES DE LA ZONA PRIVADA ASSESSORIA?

- ▶ Veure indicadors en temps real.
- ▶ Tramitar prestacions econòmiques telemàticament.
- ▶ Tramitar comunicats d'accident.
- ▶ Enviar volants d'assistència.
- ▶ Accedir a tota la cartera de clients i rebre avisos i notificacions.
- ▶ Descarregar certificats (documents d'associació, adhesió i retencions d'IRPF).
- ▶ Sol·licitar farmacioles i gestionar comandes.
- ▶ Controlar les deduccions.
- ▶ Seguiment actualitzat dels processos de baixa.

Zona Privada per a Empreses Proveïdores Sanitàries

La Zona Privada per a Empreses Proveïdores Sanitàries és l'eina de comunicació directa amb empreses proveïdores de serveis sanitaris per gestionar correctament el dia a dia.

QUÈ ES POT FER A TRAVÉS DE LA ZONA PRIVADA PER A EMPRESES PROVEÏDORES SANITÀRIES?

- ▶ Comunicar-se directament amb Mutua Universal.
- ▶ Veure i gestionar comandes.
- ▶ Enviar informes i factures.
- ▶ Accedir al quadre de comandament personalitzat de resum de l'activitat.
- ▶ Accedir a dades de contacte.

Zona Privada INSS

El visor d'Història de Salut Digital de les mútues permet l'accés telemàtic a la història clínica de pacients de la mútua al col·lectiu d'inspecció mèdica de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, amb l'objectiu de millorar la gestió, el control i el seguiment de les prestacions per incapacitat laboral, tant temporal com permanent, per a contingències comunes i professionals.

Activitats preventives

Mutua Universal duu a terme activitats preventives d'acord amb l'establert dins del marc legal vigent:

- El Reial Decret 860/2018, de 8 de juliol, pel qual es regulen les activitats preventives de l'acció protectora de la Seguretat Social que han de realitzar les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.
- Resolució del 19 de juliol del 2024, de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social i Pensions, per la qual s'establia la planificació general de les activitats preventives de la Seguretat Social que han de desenvolupar les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social en els plans d'activitats de l'any 2025.

Durant l'any 2025, les activitats d'assessorament en la reducció de la sinistralitat i prevenció de riscos laborals de la mútua, que inclouen programes i activitats d'assessorament, orientació tècnica i assistència, així com activitats de recerca, desenvolupament i innovació perquè les empreses associades puguin dur a terme una gestió eficaç en matèria de prevenció d'accidents laborals i malalties professionals, han ajudat 4.747 empreses amb un total de 428.554 persones treballadores i 244 persones treballadores autònomes.

Memòria d'execució
del Pla d'Activitats
Preventives 2025
de Mutua Universal



Programes i activitats d'assessorament

Programa de promoció de la salut - Benestar Universal

El programa de promoció de la salut i els hàbits saludables permet gestionar la salut i el benestar de les persones treballadores i la sostenibilitat de les organitzacions, i adaptar-se a les necessitats, les característiques, els objectius i el nivell de desenvolupament o abast que cada empresa necessita.

ÀREES DE SALUT TRACTADES

-  Trastorns musculoesquelètics
-  Hàbits saludables i percepció de salut
-  Nutrició i activitat física
-  Prevenció del tabaquisme
-  Gestió de l'estrès
-  Prevenció cardiovascular

PLATAFORMA WEB BENESTAR UNIVERSAL

La plataforma web del programa Benestar Universal és una eina que complementa i dona suport a les campanyes de prevenció i promoció de la salut mitjançant qüestionaris d'anàlisi, informes de situació per a empreses i informes personalitzats per a les persones participants.

- Accessible des de qualsevol dispositiu mòbil.
- Segura. Registre a través de codi QR.
- Funcional i dinàmica.
- Fàcil de fer servir i intuïtiva.



Programa de col·laboració per a la reducció de la sinistralitat

Mutua Universal acompanya les organitzacions en l'objectiu d'avançar cap a un grau més alt de maduresa en cultura preventiva i reducció de la sinistralitat a través d'accions d'assessorament i sensibilització en matèria de prevenció d'accidents de treball i malalties professionals.

Programa de sensibilització i bones pautes en lideratge i gestió d'equips en prevenció de riscos laborals

Contribuïm a la integració de la prevenció de riscos laborals en l'estructura de les organitzacions, aplicant metodologies basades en la sensibilització i l'entrenament sobre competències i habilitats socials bàsiques per a les persones amb responsabilitat en equips o lideratge a l'empresa.





Jornades interempresarials d'orientació tècnica

Aquestes jornades pretenen ajudar els professionals i les professionals en el seu dia a dia i difondre coneixement i cultura en matèria de seguretat i salut.

Al llarg de l'any 2025, Mutua Universal ha organitzat 98 jornades, 95 *on-line* i tres de presencials, a les quals han assistit més de 1.900 persones pertanyents a empreses associades a l'entitat.

NOUS TÍTOLS DESENVOLUPATS

- Obligacions de les empreses amb l'exposició a l'amiant.
- Desconnexió digital: dret i estratègia clau en salut i benestar.
- Atmosferes explosives.
- Seguretat de les màquines.
- Salut i dona.



Observatori Empresa i Informe de sinistralitat a través de la Zona Privada

Mutua Universal posa a disposició de les seves empreses associades l'Observatori Empresa, un servei digital, disponible des de la Zona Privada Empresa, que inclou l'eina "Informe de sinistralitat", que permet a les organitzacions gestionar de manera autònoma la informació sobre l'absentisme, i oferir dades actualitzades i indicadors de sinistralitat a través d'un quadre de comandament interactiu per facilitar la presa de decisions i posar en marxa les accions correctores que permetin prevenir i reduir la sinistralitat.

Durant l'any 2025, l'Observatori Empresa ha registrat més de 10.000 descàrregues d'informes de sinistralitat.



Campus Virtual

La plataforma Campus Virtual ofereix a les empreses associades una eina ràpida, fàcil i flexible amb 24 temàtiques sectorials i transversals, on s'inclouen continguts sobre riscos i mesures d'actuació per prevenir, eliminar o controlar els riscos laborals que produeixen accidents, danys a la salut o malalties professionals.

El manteniment i la millora contínua d'aquesta plataforma garanteix la incorporació de noves funcionalitats, elements i desenvolupaments tecnològics que en milloren la usabilitat, l'accessibilitat i els continguts.



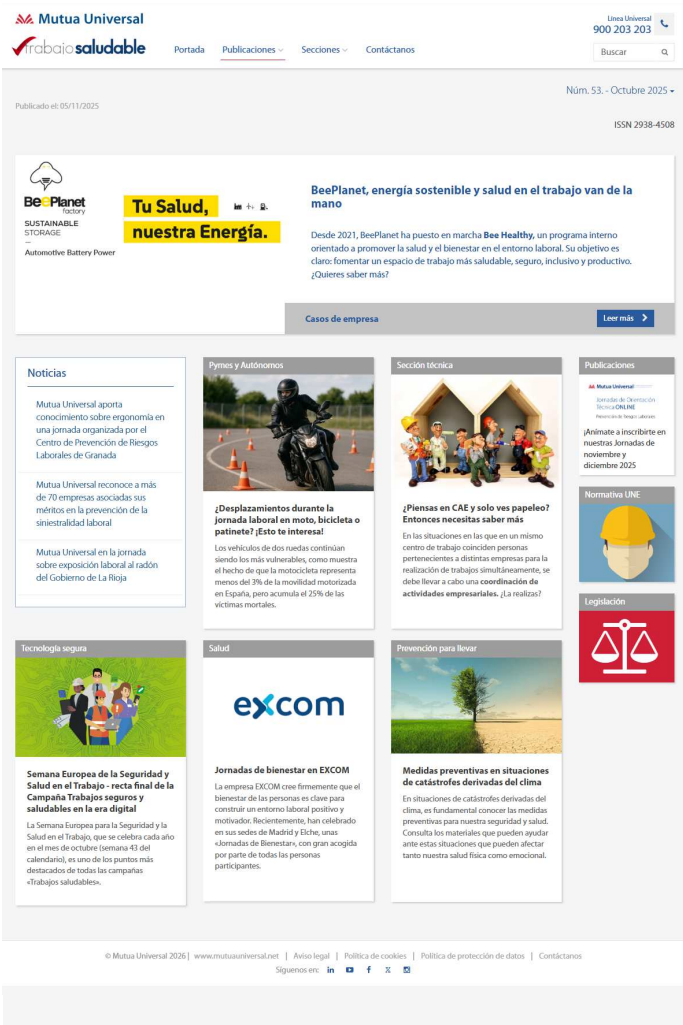
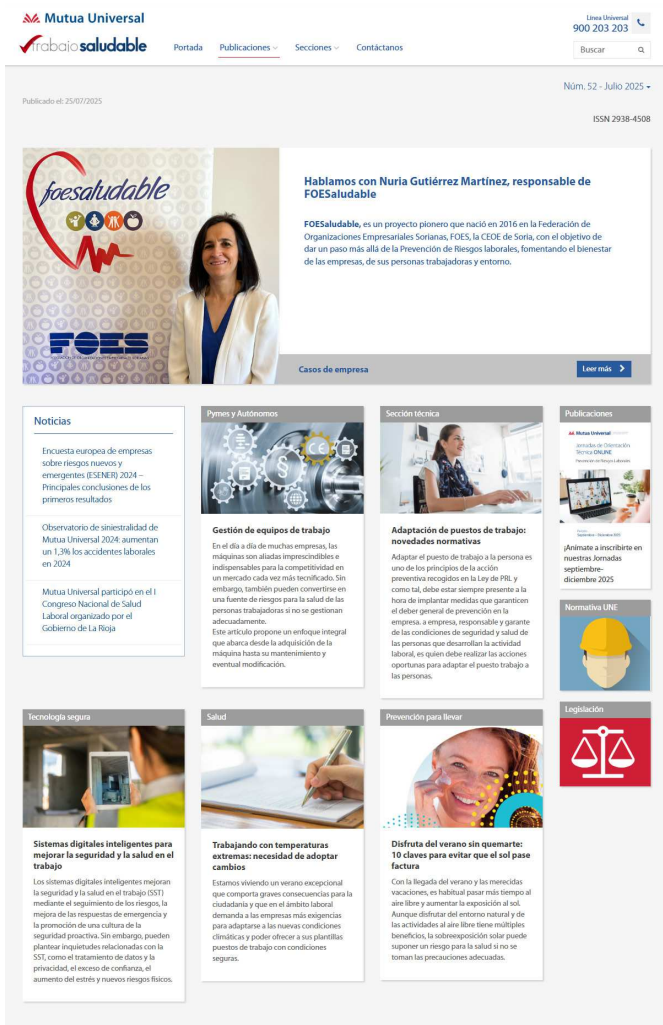
Difusió de coneixement

Mutua Universal desenvolupa i participa de manera continuada en activitats relacionades amb la generació de coneixement i la difusió de bones pràctiques per gestionar i millorar la prevenció, i promoure la salut en l'entorn laboral.



Revista Trabajo saludable

Revista digital publicada trimestralment dedicada a la prevenció de riscos laborals i la promoció de la salut.



Observatori de sinistralitat

Estudi que analitza els accidents de treball anuals gestionats per Mutua Universal a través dels principals indicadors relacionats.



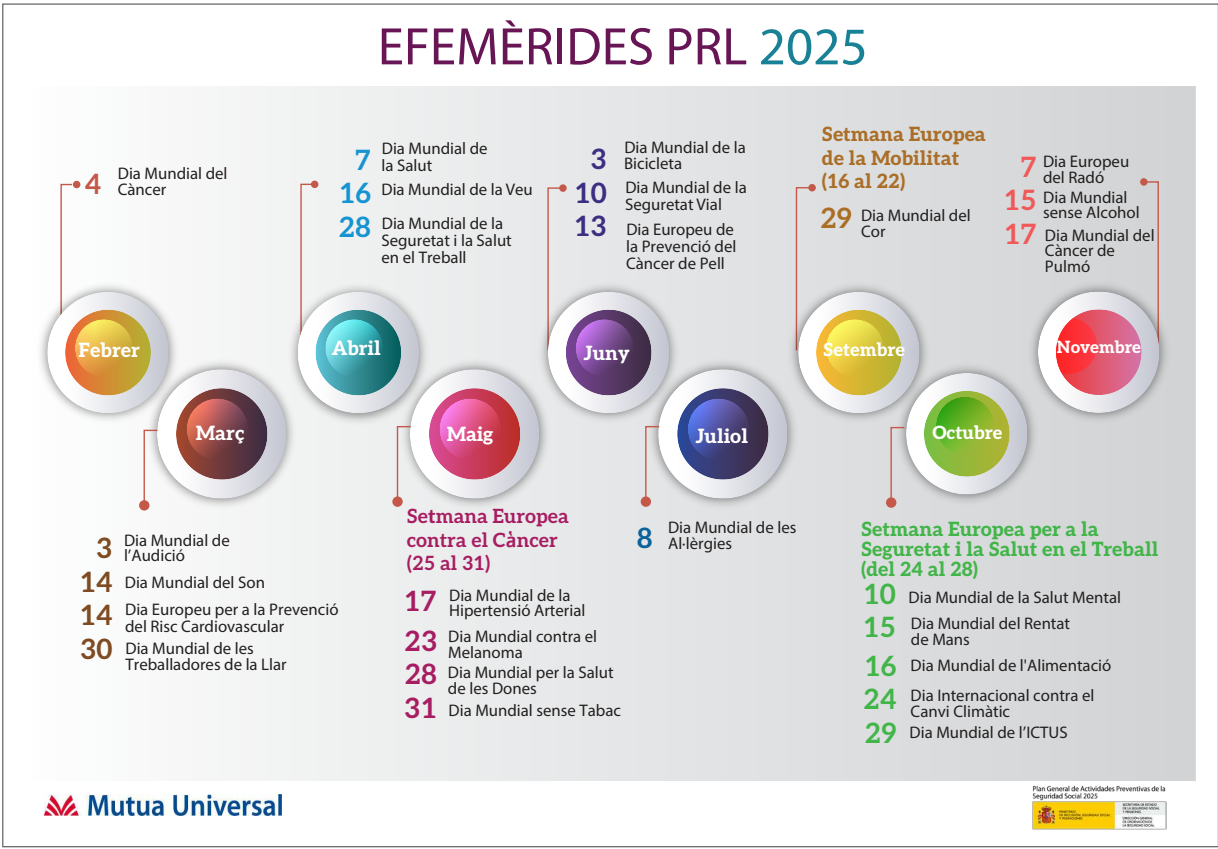
Reconeixements “3 anys, 0 accidents”

Diplomes acreditatius que reconeixen el compromís de les empreses associades amb la prevenció i cura de les persones treballadores en aconseguir mantenir sinistralitat zero en els darrers tres anys.



Efemèrides

Divulgació de coneixement i difusió de bones pràctiques coincidint amb la celebració de les principals efemèrides relacionades amb la prevenció de riscos laborals.



Gestió de la prevenció



Espai web per a l'assessorament en matèria de reducció de la sinistralitat i la prevenció de riscos laborals en diversos àmbits d'actuació.



Canvi climàtic: calor i radiacions UV



Espai informatiu sobre els riscos que comprèn aquest àmbit.

Prevenció de l'exposició a substàncies perilloses



Informació, recursos i novetats legislatives per identificar i prevenir l'exposició a agents químics.

Radó, un risc desconegut



Recull d'articles, recursos i legislació sobre aquest agent cancerigen.

Adaptació dels llocs de treball



Recomanacions i conceptes clau del procés d'adaptació de llocs de treball, i normativa, beneficis, recursos i materials per implantar-los.

Amiant



Informació i orientació sobre la identificació dels materials que contenen amiant, cens d'edificis, obligacions legals, prevenció de l'exposició, empreses RERA i recopilació de tots els registres oficials, així com la legislació relacionada.

Coordinació d'activitats empresarials



Incorporació de nous materials i continguts per a la sensibilització i assessorament en aquesta temàtica.

Seguretat viària



Informació i recursos per afavorir la integració de la seguretat viària com a activitat imprescindible en la prevenció de riscos laborals, amb l'objectiu de promoure desplaçaments segurs que contribueixin a reduir la sinistralitat laboral.



PUBLICACIONS

Sectors i activitats amb més risc

- ▶ Fullets sobre l'ús de màquines o equips de treball:
 - Esmoladora
 - Transpaleta elèctrica
 - Transpaleta manual
 - Carretons elevadors
- ▶ Llista de revisió sobre màquines i equips de treball.
- ▶ Fullets sobre la gestió de la prevenció de risc d'incendi i atmosferes explosives:
 - Detectores d'incendi
 - Gestió d'emmagatzematge de bateries d'ió liti
- ▶ Fullet i infografia sobre la investigació d'accidents laborals.
- ▶ Díptic "Exposició al soroll".
- ▶ Díptic "Actuació en cas d'emergència".
- ▶ Guia Realizas la CAE, pero ¿consigues que sea eficaz?
- ▶ Díptic "Coneixes la coordinació d'activitats empresarials?".

Prevenció i reducció de trastorns musculoesquelètics

- ▶ 12 cartells de complement a la campanya de prevenció de trastorns musculoesquelètics.
- ▶ Vídeo divulgatiu sobre trastorns musculoesquelètics.

Substàncies perilloses

- ▶ Guies d'actuació per a la prevenció a l'exposició a radó i amiant en l'àmbit laboral.

- *Amiant a l'empresa: Guia d'actuació*
- *Radó en l'àmbit laboral: Guia d'actuació*

Treballadors vulnerables i col·lectius específics

- ▶ Fullet explicatiu "Persones treballadores al servei de la llar familiar".

Factors organitzatius i psicosocials

- ▶ Píndola "Salut mental: claus i recursos per al teu benestar", sobre gestió del temps.
- ▶ Fullet "Responsable d'equip: funcions i responsabilitats en prevenció de riscos laborals".

Riscos emergents i noves tecnologies

- ▶ Píndola-vídeo "Gestió del temps".
- ▶ Díptic "Desconnexió digital".

Hàbits saludables

- ▶ Infografia "Microbiota".
- ▶ Fitxa "Cuida el cos, la teva millor eina de treball".

Seguretat viària laboral

- ▶ Infografia "Vehicles de dues rodes".
- ▶ Fullet "Riscos en l'ús del patinet elèctric".
- ▶ Fullet "Pla de mobilitat segura i sostenible".

Generació de cultura preventiva

- ▶ Fullet explicatiu sobre cultura preventiva.

Participació en congressos i jornades

JORNADA TÈCNICA "ESTRÉS LABORAL, EDAD Y GÉNERO"

Organització: Instituto Riojano de Salud Laboral.
Ponència: "El estrés laboral como riesgo psicosocial".
Concepción Ibáñez García, tècnica en psicosociologia, departament de Prevenció.

I CONGRESO NACIONAL DE SALUD LABORAL

Organització: Gobierno de La Rioja.
Taula Càncer i treball "Cambios legislativos sobre cancerígenos: qué debo hacer en mi empresa".
Montserrat Vega Castillo, tècnica d'higiene industrial, departament de Prevenció.
Taula Innovació en Ergonomia "De la teoría a la práctica. 10 claves para la implementación de un exoesqueleto".
José Antonio Tomás Royo, tècnic en ergonomia, departament de Prevenció.
Taller de sensibilització "Experiencia inmersiva de entrenamiento de técnicas para mejorar la gestión del estrés".
Josune Fernández Abrisqueta, tècnica de prevenció, departament de Prevenció.
Concepción Ibáñez García, tècnica en psicosociologia, departament de Prevenció.
Paula Fragueiro Barros, tècnica en psicosociologia, departament de Prevenció.



V CONGRESO INTERNACIONAL PREVENICIONAR

Organització: Prevencionar.
Comunicació i pòster "Coordinación de actividades empresariales (CAE), del papel a la acción".
Dario Pérez Sánchez, tècnic de seguretat laboral, departament de Prevenció.
M. Isabel Cobreros Ramos, tècnica de gestió del coneixement i de l'entorn, departament de Prevenció.
Yolanda González García, directora tècnica departament de Prevenció.

JORNADA TÈCNICA "CÓMO GESTIONAR LA ERGONOMÍA EN LAS EMPRESAS"

Organització: Centro de Prevención de Riesgos Laborales de Granada.
Ponència "Ergonomía con impacto: estrategia de 7 pasos para cambiar el rumbo de los trastornos musculoesqueléticos".
Ana Elvira Planas Lara, tècnica en ergonomia, departament de Prevenció.

JORNADA TÈCNICA "PREVENCIÓN DE LA EXPOSICIÓN AL RADÓN EN EL ÁMBITO LABORAL"

Organització: Servicio de Salud Laboral Gobierno de La Rioja.
Ponència "Obligaciones de las empresas en materia de gas radón en el ámbito laboral".
Montserrat Vega Castillo, tècnica d'higiene industrial, departament de Prevenció.

Innovació aplicada a la prevenció

Mutua Universal incorpora les noves tecnologies aplicades al desenvolupament de bones pràctiques que complementin els programes i les activitats de sensibilització en matèria de prevenció de riscos laborals i promoció de la salut.



Sudoku Bons Hàbits

Per aprendre i motivar l'aplicació d'hàbits saludables.



CLPlay©

Per conèixer l'etiquetatge dels productes químics perillosos.



Sudoku EPIS

Per al coneixement i l'ús d'equips de protecció individual.



Cuida la teva veu

Aplicació per a dispositius mòbils que inclou exercicis dissenyats per aprendre practicant coneixements i reforçar la conducta sobre la prevenció de riscos laborals i la promoció de la salut.



Sudoku Cancerígens

Per aprendre a identificar els principals agents cancerígens.



Mutua Universal ha lliurat el 2025 els X Premis Innovació i Salut, guardons amb què reconeix anualment empreses associades a la mútua, institucions o organismes que implementen projectes innovadors en benefici de la salut i la qualitat de vida de les persones treballadores.

“Fa 10 anys que la Junta Directiva de Mutua Universal va veure que reconèixer les iniciatives innovadores en matèria de salut laboral no només contribuïa a la productivitat i competitivitat de les empreses, sinó també a la salut de la societat en general i a la sostenibilitat de l'estat del benestar. Gràcies a aquest esforç, avui els premis Innovació i Salut s'han consolidat com a referents en matèria d'innovació aplicada a allò més important que tenim les persones, la nostra salut.”

Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno,
president de Mutua Universal



Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno, president de Mutua Universal



En l'acte hi van participar **Miquel Lladó**, professor associat al departament de Direcció Estratègica d'IESE Business School, que va pronunciar una ponència sobre estratègia empresarial i va mantenir un col·loqui amb Juan Güell, director general de Mutua Universal, en el qual es va debatre sobre la importància d'enamorar-se del futur com a eix per impulsar la innovació i la tecnologia a les organitzacions.



Juan Güell, director general de Mutua Universal, i Miquel Lladó, professor d'IESE Business School i expert en estratègia empresarial

Empreses guardonades

CATEGORIA GRAN EMPRESA

GONVAUTO NAVARRA

 El grup industrial Gonvauto Navarra ha estat reconegut amb el primer premi en la categoria Gran Empresa per la implementació d'eines digitals adaptades a la seguretat i salut de les persones treballadores.



INFRICO

 El segon premi en aquesta categoria ha estat per a Infrico, pel seu projecte de transformació digital per a la gestió intel·ligent dels riscos laborals.



CATEGORIA PETITA I MITJANA EMPRESA

DESARROLLO DE SISTEMAS AVANZADOS

 La pime del sector de l'enginyeria industrial Desarrollo de Sistemas Avanzados ha rebut el primer premi en la categoria Petita i Mitjana Empresa per l'aplicació de la intel·ligència artificial al servei del benestar social, l'eficiència, la sostenibilitat i la col·laboració a la companyia.

ALIMENTOS CONGELADOS DE LA RIOJA

 El segon premi a la categoria ha reconegut Alimentos Congelados de La Rioja per la creació d'un espai formatiu innovador al servei de la seguretat laboral.

PREMI INSTITUCIONAL

El reconeixement institucional ha distingit la tasca en la promoció d'iniciatives que promouen la innovació, la salut, la igualtat i els valors europeus entre la ciutadania de l'Oficina del Parlament Europeu a Madrid i la tasca de sensibilització en matèria de prevenció i salut física i mental de la Universitat de Girona a través del seu programa “La UdG, una Universitat Saludable”.



02

Persones i cultura



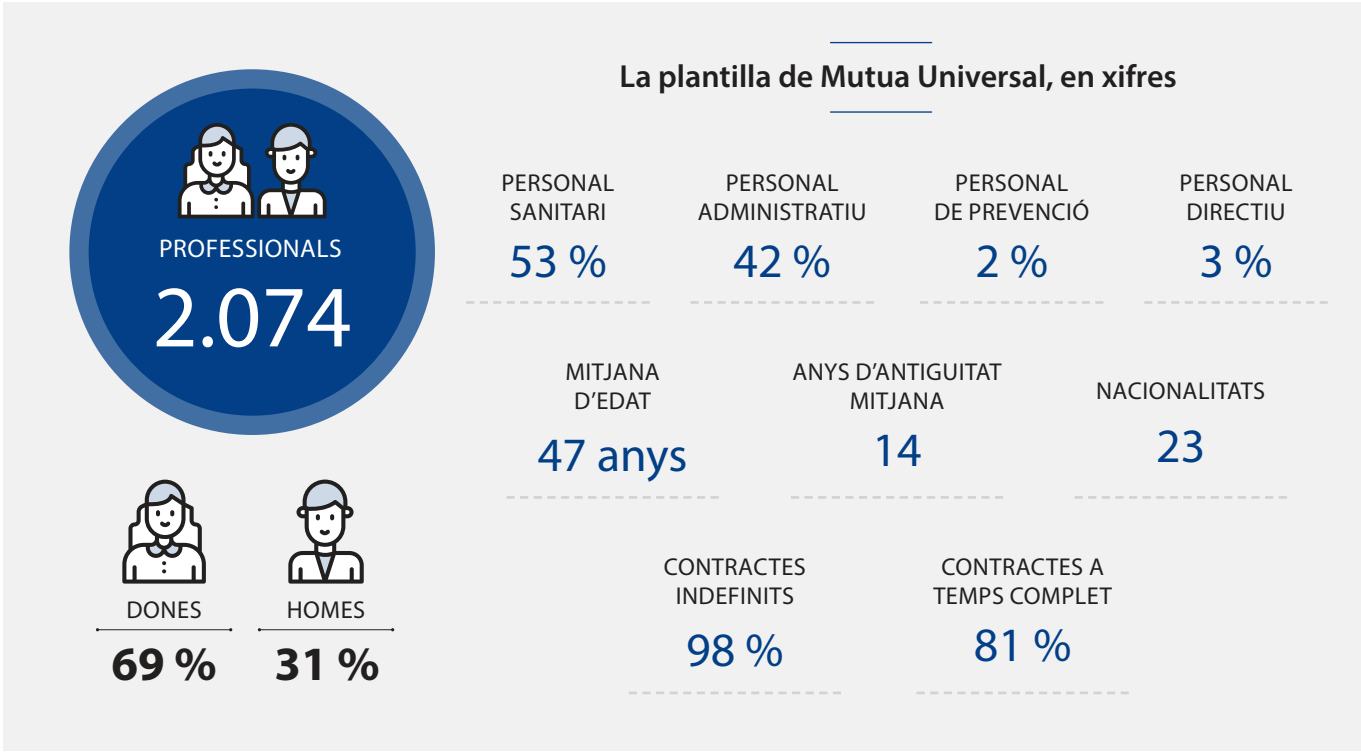
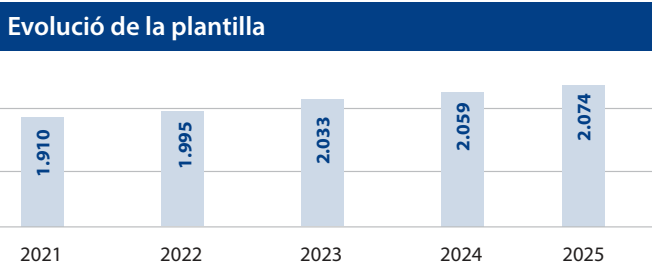
Cultura corporativa

L'any 2025 ha suposat consolidar el model de gestió de persones de Mutua Universal, centrat en l'evolució del talent intern, l'agilitat organitzativa, el treball col·laboratiu, els nous perfils, la cultura

digital i la transformació dels espais de treball enfocat a connectar persones, transformar la manera de treballar i acompanyar l'evolució de l'organització.

Equip humà

En el moment de tancar el darrer exercici, el capital intel·lectual de la mÙtua, motor de l'entitat, és de 2.074 professionals, el 98 % dels quals té contracte indefinit.



Compromís amb les nostres persones



TENIM CURA DE TU
Salut laboral



CREIXEM PLEGATS
Desenvolupament del talent



AVANCEM EN EQUIP
Treball en equip



LA PERSONA COM A CENTRE
DE LA NOSTRA ACTUACIÓ
Satisfacció de les persones treballadores



APOSTEM PER
UNA FEINA ESTABLE
Futur



BENEFICIS SOCIALS
Valor que suma



Conciliació i igualtat

La conciliació entre la vida professional i la vida personal és un element clau que Mutua Universal considera prioritari per al benestar de les persones treballadores de l'organització.

Durant l'últim exercici, l'entitat ha continuat aplicant les mesures de conciliació recollides al conveni col·lectiu, en acords col·lectius interns i en el III Pla d'Igualtat.

La plantilla de Mutua Universal s'ha beneficiat de més de 2.809 mesures de conciliació i beneficis socials durant el 2025.

III Pla d'Igualtat

Amb la voluntat de continuar treballant en matèria d'igualtat com a línia transversal i estratègica a la mÙtua, garantint la igualtat de tracte i l'eliminació de qualsevol desigualtat en l'entorn laboral, Mutua Universal compta amb un Pla d'Igualtat, inclòs en el Registre i Dipòsit de Convenis Col·lectius, Acords Col·lectius de Treball i Plans d'Igualtat del Ministeri de Treball i Economia Social, que inclou un total de 116 mesures.

A més, l'entitat disposa d'un Pla LGTBIQ+ i d'un Protocol de desconexió digital que reforcen el compromís de l'organització amb un entorn laboral més inclusiu, corresponsable i alineat amb les noves exigències normatives i culturals.





Formació i talent

El model de formació de Mutua Universal s’orienta cap al desenvolupament del talent intern i el lideratge responsable, la millora contínua de competències i el disseny d’itineraris d’aprenentatge alineats amb les estratègies de l’entitat.

A través de models d’aprenentatge accessibles, flexibles i adaptats a les diverses realitats professionals, durant el 2025 les persones treballadores de l’organització han gaudit de més de 104.000 hores de formació estructurades a través de 939 accions formatives, de les quals el 80,4 % han estat elaborades internament a través de metodologies virtuals o mixtes, que han facilitat la conciliació i l’adequació a les necessitats organitzatives.

Formació

Accions formatives

939

Hores de formació

+104.000

Hores/any, temps mitjà de formació per persona

50

Formadors/es interns/es assistencials

El col·lectiu assistencial de la mútua té a la seva disposició un grup de formadors/es interns/es que, a través de programes formatius personalitzats, potencia l’activitat docent com a part del seu desenvolupament professional en l’àmbit assistencial.



Talent intern

Premi WomenCEO

Mutua Universal ha estat guardonada en la II edició dels Premis WomenCEO al Bon Govern Corporatiu en Diversitat atorgats per l’associació WomenCEO per “apostar de manera decidida per la gestió del talent divers per tal de construir una organització més innovadora, inclusiva i col·laborativa, un projecte que promou i reforça el lideratge femení, des de la mateixa estratègia de bon govern corporatiu de l’entitat a través d’iniciatives com ara la declaració de respecte a la persona i la seva diversitat, o el Pla Estratègic 25-27, que, amb el lema ‘Innovació al servei de les persones’, dona resposta als reptes de futur dels pròxims anys”.



Premis ASLAN de Transformació digital en l’administració pública

El projecte “RPA, el company digital” de Mutua Universal ha estat distingit com a millor iniciativa de “Transformació digital a l’administració pública” en la categoria d’Automatització: RPA i Xatbots de la XVII edició dels Premis de Digitalització Aslan, entitat que reconeix els casos d’èxit de transformació digital a l’administració pública a escala estatal.



Millor article en el Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral

Mutua Universal ha obtingut el premi al millor article de la revista *SETLA* a la XXIV edició del Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral 2025 pel treball “Tractament rehabilitador de l’hèrnia discal lumbar. Evidència científica”, elaborat per Silvia García Gérboles, metgessa rehabilitadora de Mutua Universal, sobre els diversos enfocaments de rehabilitació per al tractament conservador de l’hèrnia discal lumbar, així com la seva efectivitat i evidència científica.



Memòria d’activitat científica

La investigació científica és fonamental i responsable dels avenços mèdics que permeten millorar la prevenció, el diagnòstic i el tractament de malalties, i contribueix, també, a millorar la qualitat assistencial que oferim als i les nostres pacients. A través de la *Memòria d’activitat científica* 2025, la direcció mèdica de Mutua Universal posa en valor el treball científic desenvolupat durant el darrer any pel col·lectiu de professionals sanitaris.





Òrgans de govern i participació

Junta General

La Junta General és l'òrgan superior de govern de Mutua Universal i està integrada per una representació de totes les persones físiques i jurídiques associades.

La composició, les competències i el funcionament de la Junta s'estableixen en els articles 26 a 34 dels Estatuts vigents de Mutua Universal.

El 2025, la Junta General es va reunir el 15 de juliol a l'auditori de l'avinguda Tibidabo, 17-19 de Barcelona, a les 11.30 h en primera convocatòria i a les 12.00 h en la segona.

Junta Directiva

La Junta Directiva s'encarrega del govern directe i immediat de l'organització, i li corresponen convocar la Junta General i l'execució dels acords que aquesta ha adoptat, així com les facultats de representació en els termes més amplis.

Les seves funcions i criteris de composició es recullen en els articles 35 a 41 dels estatuts de l'organització i en la normativa aplicable vigent.

Durant l'any 2025 s'han fet 11 reunions amb assistències presencials i per videoconferència.

JUNTA DIRECTIVA	
Presidència	
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno	
Vicepresidència 1a	Vicepresidència 2a
Sr. José Luis Haurie Vigne	Sra. Elizabeth Trallero Santamaría
Vocalia-Secretaria	
Sr. Federico Jesús Blanco Rad	
Vocalies	
Sr. Vicente A. Requerey Peñalver	Sra. Rocío López Rodríguez
Sr. Gabriel Cánaves Picornell	Sr. Xavier Martínez Serra
Sra. Susana Casal Mayo	Sra. María del Mar Resa Gómara
Sra. Ana María Lamas Fernández	
Representació de les persones treballadores	
Sr. Antonio Luque Rodríguez	

Direcció General

La Direcció Gerència és l'òrgan que exerceix la direcció executiva de Mutua Universal. Li correspon desenvolupar els objectius generals i la direcció ordinària de l'entitat, sens perjudici d'estar subjecte als criteris i les instruccions que, si s'escau, li imparteixin la Junta Directiva i la Presidència.

Del seu nomenament se'n fa càrrec la Junta Directiva, i la seva eficàcia se supedita a la confirmació del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions. Així mateix, està sotmesa a un règim d'incompatibilitats i de limitacions establertes legalment.

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

DIRECCIÓ GENERAL
Director General
Sr. Juan Antonio Güell Ubillos

Comissió de Control i Seguiment

És l'òrgan de participació dels agents socials, al qual correspon el control i el seguiment de la gestió desenvolupada per Mutua Universal.

La composició i el funcionament es regeixen pel que estableix l'article 43 dels estatuts i en el marc normatiu aplicable, d'ordre de 2 d'agost de 1995, pel qual s'aprova la composició de les Comissions de Control i Seguiment en la gestió desenvolupada per les Mútues d'Accidents de Treball i Malalties Professionals de la Seguretat Social, així com el reglament de règim i el seu funcionament.

Durant el 2025, la Comissió de Control i Seguiment ha organitzat quatre reunions amb assistències presencials i per videoconferència.

COMISSIÓ DE CONTROL I SEGUIMENT	
Presidència	
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno	
Secretaria	
Sr. Víctor Jiménez Pérez	
REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES EMPRESÀRIES ASSOCIADES A MUTUA UNIVERSAL	
CEOE	
Sr. Albert Faus Miñana	Sr. Raúl Colucho Fernández
Sr. Juan Ignacio Beltrán García-Echániz	Sr. Víctor Jiménez Pérez
REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES PROTEGIDES PER MUTUA UNIVERSAL	
Titulars	
UGT	CC. OO.
Sra. Marta Díaz Delgado	Sra. Cristina Pena Jové
Sr. Manuel Sanz Rodes	Sr. Daniel Sánchez Xifró
Sr. Antonio Díaz Lucena	
Suplents	
UGT	CC. OO.
Sr. Bernardo Fuertes Lozano	Sr. Francisco Pareja Montañés
Sr. Josep Bonet Expósito	
Sr. Germán Bernal Calahorra	

Comissió de Prestacions Especials

La Comissió de Prestacions Especials té com a competència la concessió dels beneficis derivats de la Reserva d'Assistència Social que tingui establerts la mútua a favor de les persones treballadores protegides o adherides, i els seus drethavents que hagin patit un accident laboral o una malaltia professional, i es trobin en un estat especial o en una situació justificada de necessitat.

La seva composició i el seu funcionament es regeixen pel que estableix l'article 42 dels Estatuts vigents.

La Comissió està integrada pel mateix nombre de persones representants d'empreses associades i de persones treballadores, es reuneix trimestralment i concedeix ajuts socials per atendre aquells estats o situacions de necessitat sobrevinguts en una persona treballadora, o en les seves persones beneficiàries o família, per haver patit un accident laboral o per patir una malaltia professional.

Durant l'exercici 2025, la Comissió de Prestacions Especials ha dut a terme les reunions trimestrals preceptives.

COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS
REPRESENTACIÓ EMPRESARIAL
Presidència
Sr. Xavier Martínez Serra
Vocalies
Sr. José Luis Perea Blanquer
Sr. Juan Vargas Cinca
REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES
Vocalies
Sr. Gerardo Carayol Cadenas
Sr. Miguel Ángel Casamayor López
Sr. Álvaro Merino González
Personal Tècnic – Secretaria
Sra. Hilda Beatriz Àngel Manteiga

Òrgan delegat de la Junta Directiva

Comitè d’Auditoria i Compliment

Creat l’any 2008 com a òrgan delegat de la Junta Directiva amb l’objectiu de garantir una total independència de la funció d’auditoria interna, posteriorment va ampliar les seves competències a la supervisió del sistema de control intern, de la gestió de riscos i compliment normatiu de l’organització, així com del Model de Prevenció de Delictes i Conductes, i des de l’any 2014 fa d’òrgan regulador del Canal d’integritat, on aporta l’autoritat i la independència necessàries per a aquest procés.

De manera voluntària, assumeix les recomanacions existents sobre el govern corporatiu, i incorpora criteris reforçats de transparència, de gestió de riscos i d’equilibri en la relació entre persones auditors i gestores.

El seu marc d’actuació prové principalment del Codi Unificat de Bon Govern, així com del Marc per a la Pràctica Professional de l’Auditoria Interna.

La seva composició i el seu funcionament s’estableixen en el Reglament del Comitè d’Auditoria i Compliment.

Durant el 2025, el Comitè d’Auditoria i Compliment ha dut a terme quatre reunions ordinàries i dues reunions extraordinàries, fet que ha permès un seguiment continu de les matèries de la seva competència.

COMPOSICIÓ DE PERSONES INTEGRANTS DEL COMITÈ D’AUDITORIA I COMPLIMENT

Presidència

Sr. José Luis Haurie Vigne

Vocalies

Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno

Sra. María del Mar Resa Gómara

Secretaria

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

Des de l’any 2019, Mutua Universal publica l’Informe Anual de Govern Corporatiu, complementari a l’Informe de Gestió i la Memòria de Sostenibilitat, el contingut dels quals és revisat pel Comitè d’Auditoria i Compliment.



PER A MÉS INFORMACIÓ, VEGEU L’*INFORME DE GOVERN CORPORATIU* 2025

Informació actualitzada en la data en què s’ha editat aquest informe.



03

Sostenibilitat



Plan de Sostenibilidad 25-27

Acelerando nuestro impacto +

A Mutua Universal integrem la sostenibilitat i els criteris ASG (Ambiental, Social i de Governança) en el desenvolupament de totes les activitats de l'entitat de manera transversal a través d'un pla de treball específic de sostenibilitat.



Durant el 2025, Mutua Universal ha engegat el seu sisè Pla de Sostenibilitat, "Accelerem el nostre impacte positiu +". Aquest pla, amb una vigència de tres anys, s'ha definit tenint en compte els assumptes materials per als diversos grups d'interès amb què es relaciona l'organització i pretén sumar impactes positius en la salut del planeta, en la salut de les persones i de la societat, i en la salut de la mateixa entitat.



Línes estratégiques de sostenibilitat



En cadascuna d'aquestes línies estratègiques, Mutua Universal ha definit un seguit de projectes que ajudaran l'organització a accelerar l'impacte positiu:

Impacto AMBIENTAL +
Compromiso con la salud del planeta

A1 CAMBIO CLIMÁTICO

A2 CENTROS SOSTENIBLES

Impacto SOCIAL +
Compromiso con la salud de las personas y la sociedad

S1 ENTORNOS RESPETUOSOS, DIVERSOS E INCLUSIVOS

S2 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

S3 SALUD Y BIENESTAR

Impacto en la GOBERNANZA +
Compromiso con la salud de nuestra organización

G1 TRANSPARENCIA Y ÉTICA

G2 DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN CON GGII

G3 GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Anàlisi de materialitat

En l'anàlisi de doble materialitat s'han analitzat els temes de sostenibilitat considerant:

MATERIALITAT D'IMPACTE

Estudia i avalua els temes que incideixen de manera significativa sobre la capacitat de contribuir al desenvolupament sostenible i la relació amb els grups d'interès. Aquests temes inclouen aspectes ambientals, socials i de govern corporatiu, i fan referència a aquells que tenen un origen dins de la mateixa organització i tenen la capacitat de causar un impacte positiu o negatiu en el seu entorn exterior.

MATERIALITAT FINANCERA

Estudia i avalua els temes que incideixen, de manera significativa, sobre la situació financera de l'entitat i la presa de decisions, en concret, aquells que s'originen a l'entorn extern de l'empresa i hi tenen un impacte financer. Aquests impactes es poden considerar com a riscos o oportunitats per a la mateixa organització.

Resultats de l'anàlisi de doble materialitat

Del resultat de creuar l'anàlisi de l'impacte de Mutua Universal en la societat i l'entorn amb l'anàlisi de l'impacte financer per a Mutua Universal, sorgeixen els aspectes materials següents que ajudaran a marcar l'estratègia d'RSC de Mutua Universal els propers anys i l'informe anual en matèria de sostenibilitat.

	Desempeño Ético y Buen Gobierno		Desempeño Ambiental		Desempeño Social
PRIORITARIOS		PRIORITARIOS		PRIORITARIOS	
Políticas y código de conducta que definan los comportamientos éticos		Energía		Salud y bienestar	
IMPORTANTES		IMPORTANTES		IMPORTANTES	
- Protocolos y procedimientos de gestión, control de riesgos y estrategia - Transparencia		- Residuos - Papel		- Igualdad y diversidad - Personas con discapacidad - Personas enfermas - Educación y formación de calidad	

Diàleg i compromís amb els grups d'interès

Mutua Universal disposa de canals específics de comunicació des dels quals dona resposta a les necessitats i expectatives dels diversos grups d'interès amb què es relaciona.

Els nostres grups d'interès

			Comunicació externa
POBLACIÓ PROTEGIDA	EQUIP MÚTUA	PROVEÏDORS/ES	www.mutuauniversal.net Visites +1.000.000
			Publicacions informatives +90
			Emails informatius +800
			Xarxes socials in X f @ v
EMPRESSES ASSOCIADES I AUTÒNOMS/ES	ÒRGANS DE GOVERN I PARTICIPACIÓ	ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I AGENTS SOCIALS	+22.000 seguidors/es
			Comunicació interna
			Intranet Visites +410.000
ASSESSORIES	SECTOR DE MÚTUES COL·LABORADORES AMB LA SEGURETAT SOCIAL	SOCIETAT	Notícies publicades +200

Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)

A Mutua Universal entenem la sostenibilitat des de la contribució a la millora de la salut i el benestar de les persones, de la societat i del planeta.

A través d'accions en matèria social, ambiental i de bon govern, contribuïm a fomentar l'estat del benestar i a avançar cap a una economia i una societat més inclusives, competitives, productives i saludables.

- ▶ Promovent una gestió eficient i responsable dels recursos, per minimitzar l'impacte en el planeta.
- ▶ Seguint un comportament ètic, transparent i responsable, i reforçant la participació i el diàleg amb els grups d'interès per donar resposta a les seves expectatives i necessitats.
- ▶ Disposant de certificacions, polítiques internes i sistemes de gestió que ajudin a mantenir el compromís, l'eficiència i la bona gestió, per contribuir, així, a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible.





Criteris ambientals

Mutua Universal, conscient de les conseqüències de totes les accions sobre el planeta, es fa responsable de la cura del seu entorn i del medi ambient, un compromís que expressa a través d'accions i campanyes de sensibilització, polítiques i projectes responsables.

El sistema de gestió ambiental certificat d'acord amb la norma ISO 14001, la política mediambiental, les diverses campanyes de sensibilització i de consum responsable i l'aplicació de principis d'eficiència energètica als centres de l'entitat són algunes de les accions amb les quals Mutua Universal vetlla per la protecció del medi ambient.

Durant l'any 2025, l'organització ha continuat treballant en uns objectius corporatius en matèria de medi ambient per implantar de manera consensuada accions que millorin el compromís ambiental i permetin avançar de manera transversal en el seu compliment.

La sensibilització estratègica en matèria mediambiental es planifica anualment des de l'àrea de Responsabilitat Social Corporativa de l'entitat en col·laboració amb els departaments de Medi Ambient i Comunicació. Així, durant l'any 2025, s'han comunicat les efemèrides següents en matèria ambiental:

Sistema de gestió ambiental

Mutua Universal disposa d'un sistema de gestió ambiental certificat d'acord amb la norma ISO 14001, implantat en tots els centres de treball, que sistematitza els aspectes ambientals que es generen en totes les activitats que desenvolupa.

Reciclatge i gestió de residus

En l'últim any, s'ha millorat el circuit de reciclatge i gestió de residus dels seus centres, amb la finalitat d'obtenir una gestió més sostenible dels recursos i minimitzar el volum de residus generats.

Circuit de donacions

Durant l'any 2025, la mútua ha continuat col·laborant amb organitzacions sense ànim de lucre que ajuden col·lectius desfavorits o en risc d'exclusió social.

A través d'un circuit intern de donacions, amb més de deu anys de trajectòria, es dona una segona vida a mobiliari, equips i materials ja amortitzats i en desús que es poden reutilitzar.



Criteris socials

Treball social

Mutua Universal posa a disposició dels seus pacients i famílies un servei de treball social que atén les necessitats socials i psicosocials que puguin sorgir o agreujar-se després d'un accident o una malaltia laboral. Aquest servei no només aporta suport psicosocial, sinó també informació i assessorament, amb l'objectiu de valorar conjuntament les diverses opcions d'ajuda que es trobin a l'abast, tant

des de la mateixa mútua com des de la xarxa estatal, autonòmica i local de serveis socials.

Per aconseguir aquests objectius, es treballa des de l'empatia i el reconeixement dels pacients i el seu entorn, i se'ls acompanya de manera professional i innovadora sense perdre la humanitat i la calidesa.

L'EQUIP DE TREBALL SOCIAL DE MUTUA UNIVERSAL

- ▶ Avalua, assessora i informa sobre tots els aspectes socials que poden condicionar la situació de salut.
- ▶ Aporta alternatives o solucions a les dificultats o les problemàtiques que neixen arran d'un accident o una malaltia professional.
- ▶ Evita possibles desajustos que puguin sorgir a l'entorn familiar com a conseqüència de la pèrdua de salut.
- ▶ Fomenta la reinserció sociolaboral.

ACTIVITAT DE TREBALL SOCIAL 2025

- ▶ Durant l'any 2025, han arribat al servei de treball social de l'entitat 1.870 casos nous per valorar, diagnosticar i planificar accions.
- ▶ S'han fet un total de 8.024 visites entre presencials, hospitalàries, telefòniques, de telemedicina i de gestió.



Reinserció sociolaboral

El programa de reinserció laboral de Mutua Universal, que té un recorregut de més de 10 anys, atén les necessitats d'integració laboral i social d'aquelles persones que, després d'un accident laboral o una malaltia professional, queden afectades per un grau d'incapacitat que no els permet tornar a exercir la seva activitat laboral i/o que han perdut la feina durant el procés de recuperació i es trobin en situació de risc d'exclusió social, així com de les seves famílies.

El programa de reinserció sociolaboral ha permès la reinserció al mercat laboral del 32 % de persones participants en el projecte.



Comissió de Prestacions Especials

És un òrgan de participació format per representants de les persones treballadores, designades per les centrals sindicals, i per representants de persones empresàries associades i persones autònomes.

Té la finalitat de gestionar la Reserva d'Assistència Social de Mutua Universal, estudiant i atenent situacions de necessitat especial sobrevinguda que es puguin produir després d'un accident de treball o una malaltia professional.

Aquesta actuació s'emmarca en el que preveu el Reglament sobre col·laboració de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, aprovat pel Reial Decret 1993/1995, de 7 de desembre, i modificat pel Reial Decret 453/2022, de 14 de juny, que regula el catàleg d'ajudes socials, les persones beneficiàries i els requisits d'accés.

Durant el 2025, la Comissió de Prestacions Especials va tramitar 283 sol·licituds i va concedir ajudes socials per valor de més de 150.000 euros.



Prestacions per rehabilitació i recuperació

143 AJUTS

42.015,50 €



Adaptació mitjans essencials desenvolupament activitats vida diària

113 AJUTS

48.053,80 €



Altres prestacions

27 AJUTS

62.232,47 €

15è aniversari Foro Inserta Responsable

Mutua Universal ha assistit al 15è aniversari del Foro Inserta Responsable, plataforma de la Fundació ONCE de què la mútua és col·laboradora des de l'any 2023.

El fòrum, format per 140 empreses, pretén afavorir la contractació de persones amb discapacitat i promoure la gestió estratègica de la diversitat de talent.

Focus group #DondeEstanEllas

Amb motiu del 40è aniversari de l'entrada d'Espanya a la Unió Europea, l'Oficina del Parlament Europeu a Espanya va organitzar, el 27 de novembre, un *focus group* amb l'objectiu de reflexionar sobre els avenços en matèria d'igualtat.

Mutua Universal va participar en aquest fòrum, fet que suposa un reconeixement al treball dut a terme en matèria d'igualtat, i reforça la visibilitat de l'esforç col·lectiu per consolidar una cultura corporativa basada en l'equitat, la inclusió i la diversitat.



Diversitat i inclusió

Mutua Universal, en línia amb el seu compromís amb la sostenibilitat, promou el respecte a la diversitat i potència entorns inclusius i participatius.

Accions com ara la publicació d'una Política de respecte a la Persona i a la seva Diversitat, l'adhesió a la Carta

de la Diversitat, la contractació de productes o serveis a centres especials d'ocupació, o la realització de convenis de pràctiques amb persones amb discapacitat són algunes de les iniciatives que mostren la responsabilitat de Mutua Universal per construir una societat més inclusiva, justa i responsable.

Pla de Diversitat

Durant el darrer any, la mútua ha continuat impulsant el seu Pla de Diversitat, projecte que emmarca, en una única estratègia, totes les accions en matèria de

gestió de la diversitat que desenvolupa per ser més inclusiva i millorar i generar valor en tots els àmbits d'activitat.

Observatori de la Dona Treballadora

Durant l'últim exercici, Mutua Universal ha presentat, en diversos punts d'Espanya i a l'Oficina del Parlament Europeu a Espanya, la vuitena edició de l'Observatori de la Dona

Treballadora, estudi elaborat anualment en col·laboració amb la Fundación Personas y Empresas, que analitza l'activitat i la presència de la dona en l'àmbit laboral.



Presentació a Madrid



Presentació a Castella-la Manxa



Presentació a Castella i Lleó



Presentació a València



Aliança amb la Fundació ONCE

La Fundació ONCE i Mutua Universal han signat el conveni Inserta per a la promoció de la contractació de persones amb discapacitat. L'adhesió a aquest conveni reflecteix el compromís amb la diversitat i la inclusió per assolir una societat més igualitària i tolerant.



Renovació de la Carta de la Diversitat

El 2025 s'ha obtingut la renovació de la Carta de la Diversidad que atorga la Fundació para la Diversidad per contribuir al compliment dels deu principis europeus, la qual cosa reflecteix la responsabilitat de Mutua Universal amb la promoció de la igualtat d'oportunitats en l'àmbit laboral, independentment del gènere, l'edat, l'origen ètnic, la discapacitat, l'orientació sexual o qualsevol altra condició individual o cultural.



Segell Bequal

La mútua ha renovat el segell Bequal Plus atorgat per la Fundación Bequal per certificar la política d'inclusió de les persones amb discapacitat dins l'entitat.



Segell RSA Aragón

L'any 2025, l'entitat ha mantingut el segell Responsabilidad Social de Aragón, distinció atorgada pel Govern d'Aragó a través de l'Instituto Aragonés de Fomento, que reconeix organitzacions compromeses amb la implementació de polítiques destinades a millorar i promoure bones pràctiques de gestió empresarial en totes les dimensions de la responsabilitat social corporativa.



Campanyes socials

Part del compromís de Mutua Universal amb la societat s'articula a través de campanyes socials, tant internes com externes, a favor de col·lectius en risc d'exclusió social.

► Participació, per novè any consecutiu, d'equips de l'entitat en la caminada solidària Magic Line organitzada per l'Obra Social Sant Joan de Déu, la finalitat de la qual és recaptar fons per millorar la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat.

► Comunicació de la celebració d'un Sant Jordi Solidari difonent punts de venda de roses solidàries durant la Diada de Sant Jordi 2025.

► El 12 de desembre va tenir lloc, a l'Auditori Javier Romero de Mutua Universal, la jornada "Valors que transformen". La sessió, organitzada en col·laboració amb la Fundació ONCE, va comptar amb la participació de Carla Casals, nedadora paralímpica, que va abordar temes clau sobre valors, diversitat i inclusió.

Associació Contra el Càncer

Mutua Universal s'uneix a la campanya de l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC) "El rosa és més que un color", per donar més visibilitat i suport a la seva tasca, i conscienciar sobre la importància de la investigació i el diagnòstic precoç d'aquesta malaltia.

Campanya "Está en tu mano"

Adhesió de tots els centres de treball a la campanya "Está en tu mano" de la Fundació ONCE, que contempla una línia d'atenció específica per donar suport a les dones amb discapacitat víctimes de violència de gènere a recuperar les seves vides a través de la formació i la inclusió en el mercat laboral.

Tercera Setmana de la Diversitat

El maig del 2025, Mutua Universal se suma a la commemoració del Mes Europeu de la Diversitat amb la posada en marxa de la tercera Setmana de la Diversitat, una iniciativa que pretén donar a conèixer el compromís amb cinc eixos de la diversitat: de gènere, d'edat, cultural, de discapacitat i LGTBIQ+.

Efemèrides

La sensibilització davant l'existència de determinades problemàtiques d'àmbit social també es materialitza a través de la difusió d'efemèrides, tant internament dins de l'organització com externament a la resta dels nostres grups d'interès.

Dia Internacional de l'Eliminació de la Violència contra la Dona



El 2025, Mutua Universal s'ha sumat a la lluita del Dia Internacional de l'Eliminació de la Violència contra la Dona (25 de novembre) per visibilitzar la violència contra les dones i les nenes a escala mundial, i ha recordat l'adhesió de l'entitat a la iniciativa Punts Violeta i la píndola formativa "Detecció i prevenció de violència de gènere en l'àmbit sanitari".



Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat

El 3 de desembre es va dur a terme una campanya de difusió per posar de manifest el compromís de Mutua Universal en la promoció de la inclusió, els drets i el benestar de les persones amb discapacitat.

Adicionalment, i amb l'objectiu de conscienciar sobre els efectes perjudicials de la discriminació en totes les seves formes i promoure la inclusió i el respecte per la diversitat, la mútua va commemorar l'1 de març el **Dia Internacional de la Zero Discriminació** amb l'objectiu de promoure la igualtat de drets i oportunitats per a totes les persones, sense importar-ne l'origen ètnic, la nacionalitat, nacionalitat, la religió, el gènere, l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, l'edat, la discapacitat o qualsevol altra condició individual, social o cultural.

Dia Internacional de l'Orgull LGTBIQ+

A Mutua Universal entenem la diversitat com a font de valor, i el seu respecte representa l'únic camí per a la creació d'un món cada cop més inclusiu. Per això, el 28 de juny l'entitat es va sumar a la celebració del Dia Internacional de l'Orgull LGTBIQ+, també conegut com a Dia de l'Orgull Gai, vestint el logotip corporatiu amb els colors de l'arc de Sant Martí representatius de la bandera LGTBIQ+ com a mostra de compromís i respecte pels drets de les persones que formen part d'aquest col·lectiu.

Mutua Universal continua treballant en el desenvolupament de mesures per fomentar la no-discriminació i igualtat

de tracte. Aquestes són algunes de les accions o iniciatives que ja s'han dut a terme: l'actualització de la Declaració de respecte a la Persona i a la seva Diversitat, l'adhesió a la Carta de la Diversitat, la creació d'una guia interna de comunicació inclusiva, la posada en funcionament d'un nou espai de diversitat a la intranet de l'organització, la producció d'una píndola autoformativa sobre diversitat LGTBIQ+ disponible per a tota la plantilla o la creació d'una Bústia de Diversitat per part de l'Àrea de Responsabilitat Social Corporativa de l'entitat.



Criteris de governança

Mutua Universal, compromesa amb la gestió ètica de l'organització, desenvolupa funcions, procediments i eines de control intern i gestió de riscos que superen àmpliament el nivell d'exigència legalment estipulat.

Gestió de riscos i control intern

L'entitat disposa, des de l'any 2012, del Sistema Intern de Gestió de Riscos, que vetlla pel compliment estricte de la normativa en la consecució dels objectius estratègics de la mútua. Aquest sistema, integrat de manera transversal en els processos clau de l'entitat i alineat amb els principis de bon govern, control intern i millora contínua, permet identificar, avaluar, gestionar i controlar els riscos principals a què s'exposa l'organització.

El Sistema Intern de Gestió de Riscos de Mutua Universal inclou un Sistema de Control Intern d'Informació Financera (SCIIF) que garanteix la legalitat i fiabilitat de la informació esmentada i permet identificar, avaluar i mitigar els riscos rellevants, així com reforçar la rendició de comptes i la transparència.

A més, l'entitat disposa de controls de millora per a la prevenció de la corrupció i el frau, entre els quals hi ha, dins del procés de contractació, la implantació de les clàusules especials d'execució que en permeten el control i seguiment, així com controls per a la millora en la detecció d'incompatibilitats en els òrgans de govern i participació.

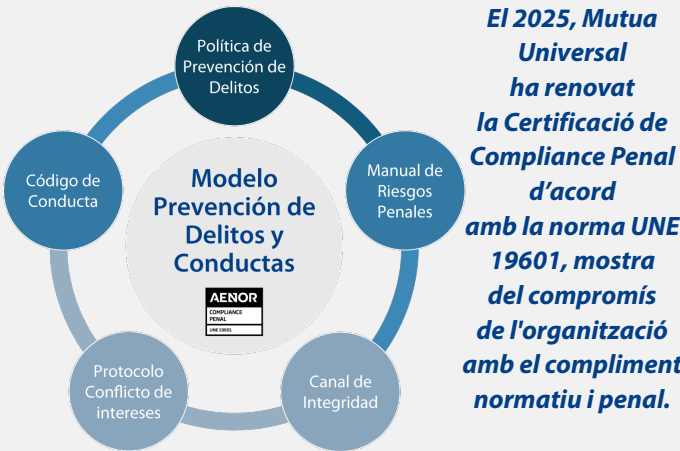
Compliment normatiu

La mútua disposa d'una política de compliment que identifica, analitza i adapta la normativa aplicable mitjançant un programa de compliment anual.

Així mateix, té un Sistema Intern de Gestió del Compliment que prevé, detecta i reacciona davant d'incompliments normatius, i promou un comportament ètic i d'acord amb la legislació vigent i amb les normes internes de l'entitat.

Model de Prevenció de Delictes i Conductes

En el marc del bon govern i del compromís ètic, Mutua Universal i els seus òrgans de govern s'han dotat del Model de Prevenció de Delictes i Conductes, que preveu la comissió de delictes, promou el compliment de lleis i regulacions, i estableix una cultura d'integritat i ètica.



El Model Prevenció de Delictes i Conductes de la mútua s'estructura sobre la base de diverses polítiques i procediments actualitzats periòdicament i difosos de manera contínua. Durant l'any 2025, l'entitat ha implantat una formació obligatòria per a tota la plantilla sobre el model i els continguts principals.

Codi de Conducta

Aplicable a totes les persones que formen part de Mutua Universal, el Codi de Conducta recull els principis ètics amb què l'entitat es compromet en les relacions en la mateixa organització, així com amb els diversos grups d'interès i la societat.

Protocol de Conflicte d'Interessos

En el Protocol de Conflicte d'Interessos s'estableixen les bases d'actuació que cal seguir per prevenir o, si escau, tractar, els possibles conflictes d'interessos que es puguin derivar amb persones empleades, personal directiu o òrgans de govern i de participació, en les relacions amb empreses associades, les persones treballadores protegides o les empreses proveïdores.

Política de Prevenció de Delictes

La Política de Prevenció de Delictes transmet un missatge rotund d'oposició a la comissió de qualsevol conducta o acte il·lícit penal, o de qualsevol altre mena, que pugui anar en contra de l'ètica i dels valors que la sustenten, així com la voluntat ferma de combatre i prevenir aquests actes il·lícits.

Manual de prevenció de riscos penals

Al *Manual de prevenció de riscos penals* s'identifiquen aquells riscos penals relacionats amb l'activitat de Mutua Universal, així com els controls implementats per mitigar-los, a fi de prevenir la comissió de delictes tipificats al Codi Penal.

Canal d'Integritat

Via de comunicació anònima, confidencial i segura per traslladar fets de possibles incompliments relacionats amb el Codi de Conducta, el Protocol de Conflicte d'Interès, la Política del Model de Prevenció de Delictes i el *Manual de prevenció de riscos penals*.

El 2025, Mutua Universal ha establert una nova eina del Canal d'Integritat més àgil i interactiva, accessible des de la intranet i el web corporatiu de l'entitat, i regulada pel procediment específic.

Auditoria interna independent

En dependència directa del Comitè d'Auditoria i Compliment, l'auditoria interna de Mutua Universal té una funció d'assegurament objectiva i independent dins l'organització funcional de l'entitat. Així es garanteix la total independència de la funció, que aporta una avaluació objectiva del sistema de control intern i gestió de riscos de Mutua Universal, i identifica debilitats i promou millores.

Auditoria interna

Informes interns emesos

73

Recomanacions de millora emeses

675

Recomanacions emeses en anys anteriors revisades

307

Protecció de dades personals

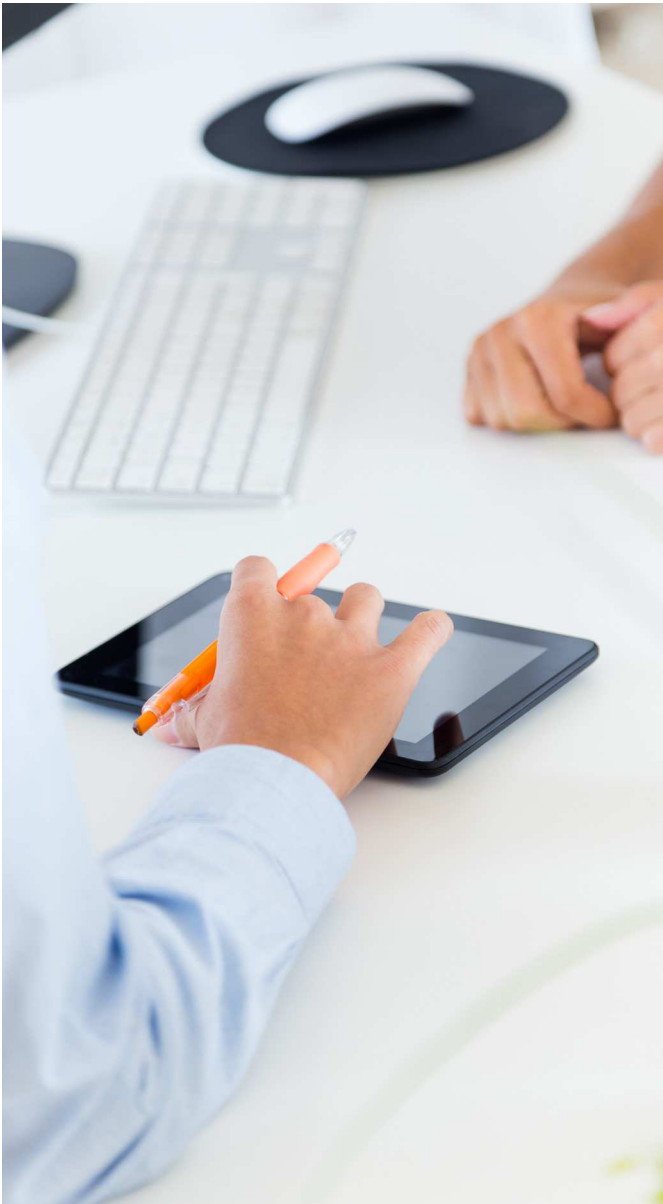
Per preservar la confidencialitat de la informació i garantir-ne la disponibilitat i la integritat, Mutua Universal ha nomenat una persona delegada de la protecció de dades (DPD) i ha formalitzat una Comissió de Protecció de Dades amb la finalitat de vetllar per l'adequada aplicació de la normativa vigent en aquesta matèria. Durant el 2025 s'han rebut 66 sol·licituds d'exercici de drets de les persones interessades, i no s'ha notificat cap infracció de seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.

Per a més informació, vegeu l'Informe de Govern Corporatiu 2025.



Comissió de Sostenibilitat

Mutua Universal disposa, des de l'any 2024, d'una Comissió d'RSC i Sostenibilitat, òrgan de coordinació i assessorament en matèria de sostenibilitat social, ambiental i de bon govern des d'una perspectiva multidisciplinària alineada amb els objectius generals de l'entitat.



Política integrada de qualitat, seguretat i salut a la feina, medi ambient i responsabilitat social corporativa

La mútua té una política integrada de qualitat, seguretat i salut laboral, medi ambient i responsabilitat social corporativa que recull els principis bàsics que cal tenir en compte en el conjunt d'activitats i decisions de la seva gestió empresarial.

Sistema de la responsabilitat social IQNet SR10

L'organització ha certificat el 2025 el sistema de responsabilitat social basat en l'estàndard internacional IQNet SR10, que acredita que Mutua Universal disposa d'un sistema de gestió que aposta per la responsabilitat social, el bon govern i la millora contínua en totes les seves activitats i processos de manera transversal.



Pacte Mundial de les Nacions Unides

Des del desembre del 2005, Mutua Universal és una empresa signant del Pacte Mundial, un compromís de deu principis relatius a drets laborals, socials, mediambientals i de no-corrupció impulsats per les Nacions Unides perquè les empreses i diverses organitzacions s'impliquin en la sostenibilitat i responsabilitat social corporativa a escala mundial.

Des del gener de 2023, Mutua Universal ha fet un pas més en el seu compromís amb la sostenibilitat i ha esdevingut sòcia del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Mutua Universal manté un comportament responsable que té cura de les persones, les empreses i l'entorn, una contribució activa per a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), un conjunt de 17 objectius, aprovats per les Nacions Unides, per eradicar la pobresa, assegurar la prosperitat i protegir el planeta.

A les pàgines següents es recullen amb detall les iniciatives empreses per Mutua Universal que contribueixen a la consecució dels diversos ODS.





CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL AL COMPLIMENT DELS ODS



- > Condicions laborals dignes.
- > Ajuts socials i foment de la inclusió laboral per a persones en vulnerabilitat després de patir un accident de treball. El 2025 s'han tramitat 222 sol·licituds i s'han concedit ajuts per valor de 165.756,17 euros.
- > Participació en campanyes i accions de suport a col·lectius desfavorits.



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



- > Contribució a la salut de les 1.813.727 persones treballadores protegides i adherides. El 2025 s'han atès més d'1,3 milions de visites i 6.569 ingressos hospitalaris, i s'han fet més de 507.000 sessions de rehabilitació.
- > Sosteniment del Sistema de la Seguretat Social: resultat positiu a distribuir de 7,11 milions d'euros el 2025.
- > 132 centres certificats amb la norma ISO 9001, que acredita la qualitat assistencial.
- > Internament, garantia de la seguretat, la salut i el benestar dels professionals de l'entitat a través d'un sistema de gestió integrat en matèria de qualitat, prevenció i medi ambient.
- > Accions de salut corporativa per transmetre i fomentar hàbits saludables.



- > Plans de formació i Universitat Corporativa per potenciar el talent de la plantilla. El 2025 s'han impartit 820 accions formatives, amb una mitjana anual de 49 hores de formació.



- > Compromís amb la igualtat d'oportunitats.
- > 45 % dels llocs de responsabilitat ocupats per dones.
- > Procediment propi per a la resolució de conflictes per assetjament psicològic a la feina i assetjament sexual.
- > VII edició de l'Observatori de la Dona Treballadora.
- > Pla d'igualtat.



- > Consum d'aigua el 2025 de 18.182 m³.
- > Implantació de mesures per a la reducció del consum d'aigua i accions de sensibilització ambiental.
- > Celebració del Dia Mundial de l'Aigua per conscienciar els professionals de l'entitat.



- > Consum energètic el 2025 de 5.505.387 kW/h d'electricitat i 238.457 m³ de gas natural.
- > Implantació de mesures d'eficiència energètica i accions de sensibilització ambiental.



- > Millora de la salut i la qualitat de vida de la nostra població protegida i la productivitat de les empreses associades.
- > Programa de reinserció sociolaboral.
- > Internament, condicions laborals dignes i model de gestió del talent per assegurar la diversitat i la igualtat d'oportunitats de desenvolupament professional.



- > Solucions innovadores en l'àmbit de la salut.
- > Noves tecnologies aplicades a la salut (implantació d'ecografies a tots els centres, diatèrmia, bomba diamagnètica, telerehabilitació, Lynx, realitat virtual en patologies musculoesquelètiques, termografia, etc.).
- > Premis Innovació i Salut, que distingeixen les empreses que duen a terme projectes o accions innovadores per a la millora de la qualitat de vida i la salut de la seva plantilla.
- > En matèria de recerca en salut, durant el 2025 un total de 33 professionals sanitaris han participat en 7 fòrums externs, amb un total de 42 pòsters, 4 casos clínics, 14 comunicacions orals i 10 ponències en taules. Nova edició de la Jornada Científica de Patologia Laboral.



- > Declaració de respecte a la persona i la seva diversitat.
- > Renovació de la Carta de Diversitat 2024-2026.
- > Renovació, el 2025, del segell Bequal Plus, que certifica les polítiques empresarials que afavoreixen la inclusió de les persones amb discapacitat.
- > Adhesió al Conveni Inserta de la Fundació ONCE.
- > Pla de Diversitat, amb l'objectiu de desenvolupar polítiques i pràctiques inclusives, amb un focus especial en el gènere, l'edat, la cultura, la discapacitat i la condició LGTBIQ+.
- > Realització de la tercera Setmana de la Diversitat.
- > Guia de llenguatge inclusiu.



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



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



- > Petjada de carboni (abast 1 i 2) el 2025 de 234,89 tCO₂ equivalents.
- > Minimització de l'impacte mediambiental a través del sistema de gestió ambiental certificat, mesures d'eficiència energètica i ús eficient dels recursos.
- > Campanyes de sensibilització ambiental.



- > Sistema de Gestió Mediambiental basat en els requeriments de la norma UNE-EN-ISO 14001:2015, certificat per AENOR. El 2025, el nombre de centres certificats és de 131.



- > Difusió de la Guia de Bones Pràctiques Ambientals i desenvolupament d'accions de sensibilització amb motiu del Dia Mundial del Medi Ambient.
- > Ús eficient dels recursos i gestió adequada dels residus.



- > Codi de Conducta i Protocol de Conflicte d'Interessos, que recullen els valors que regeixen el comportament de Mutua Universal.
- > Dotació d'eines com ara el Canal d'Integritat, el Sistema Intern de Gestió de Riscos, la Política de Compliment i el *Manual de prevenció de riscos penals*.
- > Certificació de Compliance Penal d'AENOR, d'acord amb la norma UNE 19601.
- > Política de Protecció de Dades i Política de Seguretat de la Informació.
- > Sistemes de control mitjançant auditories internes, externes i d'òrgans reguladors.
- > Rendició de comptes públics.
- > Certificació del sistema de gestió d'RSC, d'acord amb l'estàndard IQNet SR10.
- > Obtenció del segell Madrid Excelente.
- > Renovació del segell RSA Aragón.



- > Compromís amb els objectius de desenvolupament sostenible i la seva difusió.
- > Adherits al Pacte Mundial des del 2005 i socis des del 2024.
- > Signatura d'aliances estratègiques.
- > Adequació i actualització continuada dels nostres canals de comunicació i diàleg amb grups d'interès.



Sobre aquesta memòria

Context normatiu

La Memòria de Sostenibilitat de Mutua Universal corresponent a l'exercici comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2025 té com a objectiu la divulgació d'informació sobre els seus impactes socials, mediambientals i de governança més significatius.

L'elaboració d'aquesta memòria s'ha fet d'acord amb els estàndards GRI (Global Reporting Initiative). S'hi recullen la informació econòmicofinancera i els aspectes clau de la responsabilitat social corporativa de Mutua Universal durant l'exercici 2025, i també s'hi explica el context

de la sostenibilitat o la manera en què l'entitat contribueix al desenvolupament local, regional o global mitjançant la gestió de la responsabilitat social corporativa.

En l'informe de govern corporatiu s'inclou la informació no financera d'acord amb la Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, i en conseqüència s'incorpora a l'informe de gestió (corresponent al període comprès entre l'1 de gener de 2025 i el 31 de desembre de 2025) de Mutua Universal.



Uns principis que regeixen la memòria i el seu procés d'elaboració

Mutua Universal ha elaborat aquesta memòria anual segons els principis del Global Reporting Initiative, que garanteixen la qualitat de l'informe i permeten als grups d'interès i a les persones usuàries de la informació fer avaluacions i prendre decisions informades sobre els impactes de l'organització.

El contingut de la memòria s'ha definit seguint els principis de precisió, equilibri, claredat, comparabilitat, exhaustivitat, context de sostenibilitat, puntualitat i verificabilitat. Mutua Universal valida i pren com a referència l'anàlisi de materialitat realitzada el 2025.

VALIDACIÓ

La memòria ha estat revisada internament per l'equip directiu de Mutua Universal i les persones responsables de les àrees que han subministrat la informació, per tal de garantir-ne la claredat i la integritat.

PUBLICACIÓ

Aquesta memòria es pot trobar a la pàgina web de Mutua Universal, www.mutuauniversal.net. La responsable d'elaborar-la ha estat la Direcció d'Innovació i Estratègia Corporativa.

PUNT DE CONTACTE

Les qüestions relacionades amb l'informe o amb aspectes de la responsabilitat social corporativa o la sostenibilitat es poden remetre a la següent adreça de correu electrònic: responsabilidad@mutuauniversal.net

LA VOSTRA OPINIÓ ÉS IMPORTANT

Aquesta memòria anual pretén ser un punt de suport per al diàleg, per això us demanem que ens feu arribar la vostra opinió tant sobre els aspectes formals de l'informe com sobre les àrees en què podem millorar en matèria de sostenibilitat i responsabilitat social corporativa.

ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI	
Declaració d'ús:	Mutua Universal ha elaborat l'informe d'acord amb els Estàndards GRI per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2025.
GRI 1 usat	GRI 1: Fonaments 2021
Estàndards Sectorials GRI aplicables	No és aplicable

Continguts generals

GRI ESTÀNDARDS

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
L'organització i les seves pràctiques de report	2-1 Detalls organitzacionals		a. Mutua Universal. b. Mutua Universal, Mugenat, Mutua Col·laboradora amb la Seguretat Social, núm. 10. Av. Tibidabo, 17-19, 08022 Barcelona. d. Espanya.	
	2-2 Entitats incloses a la presentació d'informes de sostenibilitat.		a. Mutua Universal. b. Sense estats financers consolidats. c. Mutua Universal no es compon de diverses entitats.	
	2-3 Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte.		a. 2025. b. Anual. c. Juliol 2025. d. Pàg. 77.	
	2-4 Reexpressions d'informació	Sobre aquesta memòria	Pàg. 76-77.	
	2-5 Verificació externa		No escau, no es fa verificació externa	
Activitats i treballadors/ores	2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	Carta del President Carta del Director General	Pàg. 4-7, 14-17.	
	2-7 Empleats/ades		Vegeu la taula "Indicador 102-8" a la pàg. 103.	
	2-8 Treballadors/ores que no són empleats/ades		No és procedent informar sobre persones treballadores, ja que les activitats de l'organització no les duen a terme persones treballadores que no siguin empleats/ades.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
Governança	2-9 Estructura de governança i composició	Òrgans de govern i participació	a. i b. Pàg. 50, 53, c. Art. 85 Reial Decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.	
	2-10 Designació i selecció del màxim òrgan de govern.		Art. 26 a 41, 44 i 45 dels Estatuts de Mutua Universal. Art. 85, 86, 87 i 88 del Reial Decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.	
	2-11 President del màxim òrgan de govern		Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno és president de la Junta Directiva de Mutua Universal des del desembre del 2022. La Presidència no és un alt executiu de l'organització.	
	2-12 Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió dels impactes.		a. i b. D'acord amb els Estatuts de Mutua Universal (Art. 26-34) i la legislació vigent, la Junta General delibera i decideix sobre els assumptes (econòmics, socials, ambientals o d'una altra índole) ressenyats a les convocatòries, però no s'encarrega de la identificació i gestió d'aquests assumptes. Les empreses associades directament a la Junta General. L'Administració pública, a través de resolucions i oficis a la Junta Directiva i la Junta General. La plantilla, directament a la Junta Directiva, a través del seu representant. Art. 26 a 41 dels Estatuts de Mutua Universal.	
	2-13 Delegació de la responsabilitat de gestió dels impactes.	Òrgans de govern i participació	Pàg. 54-57 La Junta General es reuneix amb caràcter ordinari un cop l'any. La Junta Directiva es reuneix segons el que estableixen els estatuts de l'entitat. És responsabilitat de Direcció Gerència traslladar les directrius al Comitè Executiu i a la resta de l'organització. Art. 91 i 100.4 RDL 8/2015. Hi ha direccions executives amb responsabilitat directa sobre temes econòmics, ambientals i socials, que reporten la Direcció Gerència i el Comitè Executiu, les quals reten comptes directament davant de l'òrgan superior de govern.	
	2-14 Funció del màxim òrgan de govern en la presentació d'informes de sostenibilitat.	Òrgans de govern i participació	Pàg. 54-57.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
Governança	2-15 Conflictes d'interès	Sistemes de gestió i control de riscos. Altres informacions d'interès. (Informe anual de Govern Corporatiu)	a. Pàg. 26-27 i 40-41 (Informe anual de Govern Corporatiu).	
	2-16 Comunicació d'inquietuds crítiques		El Director Gerent informa la Junta Directiva de totes les qüestions rellevants per a l'organització en l'ordre del dia de les reunions de la Junta Directiva.	
	2-17 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern		La Junta General rep informació anualment de l'acompliment de l'entitat en matèria econòmica, social i ambiental.	
	2-18 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Òrgans de Govern (Informe anual de Govern Corporatiu).	La Intervenció General de la Seguretat Social és l'òrgan públic i independent encarregat anualment: (1) d'emetre una opinió sobre si els comptes anuals expressen la imatge fidel i (2) d'avaluar el grau de compliment de la normativa aplicable a l'entitat. Aquesta auditoria de compliment comprèn l'adequació a la legalitat de la gestió pressupostària, de personal, contractació, prestacions i ingressos, així com de qualsevol altre aspecte de l'activitat economicofinancera. Els òrgans de govern participen de l'avaluació anual dels riscos corporatius i d'activitats de control igual que la resta de direccions, sota l'àmbit de la Política de Riscos Corporatius, i la Política de Prevenció de Delictes, sota la coordinació de la Direcció d'Auditoria. Trienalment es promou l'Avaluació de Cultura de Riscos, els participants dels quals són, d'una banda i de manera obligatòria, perfils directius i comandaments intermedis, i, de l'altra, i de manera voluntària, la resta de la plantilla. S'hi autoavaluen, entre d'altres, aspectes ambientals, socials i de bon govern corporatiu en relació amb l'acompliment de l'entitat. El resultat es comunica al Comitè d'Auditoria i Compliment com a òrgan delegat de la Junta Directiva. Pàg. 12 i 16-19 (Informe anual de Govern Corporatiu).	
	2-19 Polítiques de remuneració		Reial decret 451/2012, de 5 de març, Ordre HAP/1741/2015, de 31 de juliol i art. 88 del Reial Decret Legislatiu 8/2015, del 30 d'octubre.	
	2-20 Procés per determinar la remuneració		D'acord amb el Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
Governança	2-21 Ràtio de compensació total anual		a. La ràtio de la persona més ben pagada de l'organització en relació amb la mitjana de l'empresa en retribució total és de 5,14, si tenim en compte la jornada i passem el salari a jornada completa baixa fins al 4,93. b. L'increment de l'any 2025 previst pel Reial Decret llei 14/2025 és del 2 %, encara no aplicat en espera de la resolució de massa salarial. c. Les dades per establir la comparació s'han realitzat sobre el salari fix de desembre elevat a l'any, més el variable percebut en l'exercici 2025, de tota la plantilla, el 31/12/25 (2.074 persones empleades).	
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-22 Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible.	Carta del President Carta del Director Gerent	Pàg. 4-7, 14-17.	
	2-23 Compromisos i polítiques	Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)	Pàg. 63-72.	
	2-24 Incorporació dels compromisos i les polítiques.	Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)	Pàg. 63-72.	
	2-25 Processos per resoldre els impactes negatius	Sistema de control i gestió de riscos (Informe anual de Govern Corporatiu).	a. Pàg. 24-35 Informe anual de Govern Corporatiu. b. Per identificar i gestionar les reclamacions o les queixes dels mutualistes s'utilitzen diversos canals d'entrada: Formularis físics, plataformes <i>on-line</i> i atenció telefònica. Volum de queixes registrades: 3.266. Lliurades al centre: 2.241. Plataformes informàtiques: DGOSS (846), xarxes socials (51), Direcció General (5), Empresa (4), Correu Ordinari (41). Altres canals: 78. c. Els expedients s'avaluen amb els objectius següents: reconèixer l'impacte negatiu mitjançant el concepte de favorable/desfavorable. Volum de reclamacions favorables als mutualistes: 444. Un 14 % del total. d. Les aportacions dels grups d'interès s'integren en el sistema fent ús d'accions de millora. Volum d'accions de millora vinculades al procés de reclamacions: 25. e. Sense dades.	
	2-26 Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds.	Model de prevenció de delictes i conductes (Informe anual Govern Corporatiu)	Pàg. 38-41 Informe anual de Govern Corporatiu.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-27 Compliment de la legislació i les normatives.		a. i. Cap. a. ii. Cap. b. i. Cap. b. ii. El 14.02.2025 es va procedir al pagament de la sanció interposada per part d'ITSS en data 27.12.2024 per un import de 751 €, si bé es va procedir al pagament amb una reducció del 40 % per reconeixement de responsabilitat (quantitat final abonada: 450,60 €). c. Sense incompliments. d. No escau.	
	2-28 Afiliació a associacions		Grups de treball AMAT (Associació de Mútues d'Accidents de Treball).	
Participació dels grups d'interès	2-29 Enfocament per a la participació dels grups d'interès.	Diàleg i compromís amb els grups d'interès sobre aquesta memòria	Pàg. 62. Pàg. 76-77.	
	2-30 Convenis de negociació col·lectiva		Totes les persones treballadores a Mutua Universal estan cobertes pel conveni col·lectiu. El 31 de desembre, 10 persones tenen contracte d'alta direcció i es regeixen pel que determina aquest contracte i tot el que no s'hi regula, segons el que estableix el conveni col·lectiu.	

Temes materials

DIMENSIÓ ÈTICA I BON GOVERN

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
GRI 3: Temes materials 2021	3-1 Procés de determinació dels temes materials.	Sostenibilitat	Pàg. 61.	
	3-2 Llista de temes materials	Sostenibilitat	Pàg. 61.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
8 TRABAJU RISK I CRECIMENT ECONOMIC 16 PAU SOCIAL I OPORTUNITATS ACOMPLIMENT ECONÒMIC I CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILITAT DE L'ESTAT DEL BENESTAR				
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	La nostra actuació el 2025 Pla de RSC i Sostenibilitat 25-27 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 16-17. Pàg. 60. Pàg. 63-72.	
GRI 201: Acompliment econòmic 2016	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Informe de gestió	Pàg. 116-145.	
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic		Els mapes de riscos de l'entitat incorporen diversos riscos relacionats amb el medi ambient: - Risc de continuïtat de negoci. - Risc de compliment de la normativa mediambiental. - Risc penal contra els recursos naturals, el medi ambient i les radiacions ionitzants.	



Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
8 TRIBALL BONA CONDICIONS DE TREBALL 16 PLA MUTUA UNIVERSAL 2025	ACOMPLIMENT ECONÒMIC I CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILITAT DE L'ESTAT DEL BENESTAR			
GRI 201: Acompliment econòmic 2016	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació		L'any 2024, el Reglament del Pla de Pensions de Mutua Universal s'ha modificat en aplicar l'RD 668/2023. Aquesta modificació estableix que les persones empleades amb una antiguitat continuada de 30 dies tenen dret a rebre aportacions amb efectes retroactius al 21 de juliol del 2023. Les aportacions anuals es calculen aplicant els percentatges establerts al reglament del pla sobre el salari brut anual, excepte per a aquells amb una antiguitat inferior a un any, els quals rebran un 3 % del brut de la seva nòmina del mes anterior. Aquest pla de pensions substitueix les obligacions que recull el Conveni Col·lectiu d'Assegurances en matèria de jubilació.	
	201-4 Assistència financera rebuda del Govern.		Mutua Universal no ha rebut ajuts financers de governs.	
GRI 202: Presència en el mercat 2016	202-1 Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe en relació amb el salari mínim local.		El salari mínim és l'estipulat en el Conveni Col·lectiu d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'accidents de Treball, amb les particularitats pròpies afegides del text refós d'acords amb l'RLT de Mutua, i sempre està per sobre del salari mínim interprofessional establert per llei per a l'Estat espanyol.	
	202-2 Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local.		L'àmbit d'actuació de Mutua Universal se circumscriu a l'Estat espanyol i tots els contractes estan subjectes a la legislació espanyola.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
16 PLA MUTUA UNIVERSAL 2025	TRANSPARÈNCIA			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Òrgan delegat de la Junta Directiva Pla de RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 56. Pàg. 60. Pàg. 63-72.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
16 PLA MUTUA UNIVERSAL 2025	POLÍTIQUES I CODIS DE CONDUCTA			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials.	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24. Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG). Altres informacions d'interès (Informe anual de Govern Corporatiu).	Pàg. 60. Pàg. 63-72.	
GRI 205: Anticorrupció 2016	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció.		Dins de l'avaluació anual dels riscos penals, s'analitzen els comportaments que podrien conduir a la possible comissió d'un delicte de suborn i tràfic d'influències, de corrupció en els negocis, de frau en les subvencions i de frau a les subvencions i frau a la Seguretat Social i la Hisenda Pública. Dins de l'avaluació s'inclouen tots els serveis centrals, personal directiu i òrgans de govern. Tots els riscos associats als delictes anteriors es troben, després d'analitzar els controls implantats, en un nivell de risc baix.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
	POLÍTIQUES I CODIS DE CONDUCTA			
GRI 205: Anticorrupció 2016	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció		a. b. La nostra entitat disposa d'una Política de riscos corporatius, d'una Política de prevenció de delictes i d'una Política de compliment que han estat publicades i comunicades a tota la plantilla i als integrants dels Òrgans de Govern. c. Al web oficial de l'entitat hi ha publicats: la Declaració sobre la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta i el Protocol de conflicte d'Interessos, així com les Declaracions sobre les Polítiques de Riscos corporatius i de Compliment normatiu. d. S'ha fet una formació específica en relació amb el Model de Prevenció de Delictes per als Òrgans de Govern i una altra per al personal directiu. Aquesta formació, que ha fet el 100 % de les persones a qui s'adreça, arriba a la Política de Prevenció de Delictes, al Codi de Conducta, al <i>Manual de Prevenció de Riscos Penals</i> i al Protocol de conflictes d'Interès. e. Addicionalment s'ha publicat una formació obligatòria per a tota la plantilla en relació amb el Model de Prevenció de Delictes i Conductes. Formació que arriba a la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta, el <i>Manual de Prevenció de Riscos Penals</i> i el Protocol de conflictes d'Interès. En la data del tancament de l'exercici, el 96 % de la plantilla ha fet aquesta formació. Es disposa d'una eina per al canal d'integritat que garanteix l'anonimitat, la confidencialitat i la protecció de la persona informant, tant interna com externa.	
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses		a. No s'han registrat incidents de corrupció. b. No consta cap cas de corrupció per part de la plantilla en l'exercici 2025, per tant, no s'ha pres cap mesura d'àmbit disciplinari per aquest motiu. c. Cap.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
	POLÍTIQUES I CODIS DE CONDUCTA			
GRI 206: Competència deslleial 2016	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial, les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència		a. Actuacions 1326/2018 Jutjat Mercantil núm. 8 Madrid condemna Fremap i solidaritat impròpia resta MCSS. Pendent Recurs Tribunal Suprem per Fremap. b. Cap.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
	PROTOCOLS I PROCEDIMENTS DE GESTIÓ, CONTROL DE RISCOS I ESTRATÈGIA			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla Estratègic 25-27 Òrgan delegat de la Junta Directiva Pla de RSC i Sostenibilitat 25-27 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 9-11. Pàg. 56. Pàg. 60. Pàg. 63-72.	
GRI 418: Privacitat del client 2016	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client.		a. i. S'han rebut tres reclamacions per terceres parts corroborades per l'organització. a. ii. S'han registrat quatre reclamacions de l'autoritat reguladora, que han estat desestimades per la mateixa autoritat. b. S'ha identificat un cas de pèrdua de documentació a causa de la inundació d'un centre.	



Dimensió ambiental

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
12 GRI 12:	CONSUM DE PAPER			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla de RSC i Sostenibilitat 25-27 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 60. Pàg. 63-72.	
GRI 301: Materials 2016	301-1 Pes o volum total dels materials emprats per produir i envasar els principals productes i serveis de l'organització durant el període objecte de l'informe		En l'àmbit de l'activitat de l'organització no es duen a terme processos de producció ni d'envasament de productes. L'entitat no duu a terme operacions industrials ni manipula productes destinats a la fabricació, la transformació o el condicionament per a la venda. La seva activitat es limita exclusivament a funcions de caràcter sanitari, administratiu i tècnic de gestió.	
	301-2 El percentatge d'entrades reciclades utilitzades per fabricar els principals productes i serveis de l'organització.		L'organització promou una política de compres orientada al foment d'un consum més responsable i sostenible, incorporant criteris ambientals i socials en els processos de contractació i licitació. En aquest sentit, es presta especial atenció a l'adquisició d'equips de tecnologies de la informació, com ara ordinadors portàtils i impressores, prioritzant aquells que presenten més eficiència energètica i durabilitat, i menys impacte ambiental al llarg del seu cicle de vida. Així mateix, sempre que és viable, es dona preferència a la compra de productes fabricats amb materials reciclats o que n'admeten la reutilització, com ara material d'oficina reciclable o sistemes recarregables. No obstant això, actualment no es disposa de dades quantitatives que permetin determinar el percentatge exacte de productes d'aquestes característiques sobre el total adquirit. Complementàriament, es procura recórrer a productes que comptin amb etiquetatge ecològic europeu o altres distintius ambientals reconeguts, com a mecanisme per garantir el compliment de criteris de sostenibilitat i per reduir l'impacte ambiental associat al consum de béns i serveis.	
	301-3 Productes reutilitzats i materials d'envasat.		L'activitat desenvolupada per Mutua Universal no comprèn la producció, fabricació ni comercialització de béns destinats a la venda que requereixin embalatge. En conseqüència, l'entitat no genera envasos associats a productes que s'han posat en el mercat, ja que no duu a terme processos de producció ni distribució de béns materials.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
7 GRI 7:	CONSUM D'ENERGIA			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 25-27 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 60. Pàg. 63-72.	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consum energètic dins de l'organització		a. El combustible fòssil utilitzat per l'organització és el gas. Consum total de gas: 226.188 kWh.-> 814.276,8 MJ. b. L'energia elèctrica procedeix de fonts renovables. Disposem del certificat d'energia 100 % sostenible emès per Endesa. c. i. Consum total d'energia elèctrica. 5.609.539 kWh. ii. El consum de calefacció està inclòs en el consum elèctric i en el consum de gas. iii. Si el consum de refrigeració es refereix a aire condicionat, està inclòs en el consum elèctric. iv. No és aplicable. d. Mutua Universal no ven electricitat, calefacció, refrigeració ni vapor. e. Consum total d'energia elèctrica. 5.609.539 kWh ** 20.194.340,4 MJ. f. Eina de càlcul utilitzada SIE. INERGY. Metodologia utilitzada; factura bolcada a la plataforma per al càlcul. g. Factors de conversió utilitzats de m³ de gas a kWh proporcionats per la factura de m³ a kWh. Font: 1 kWh = 3,6 MJ. https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/julios#5000)	
	302-2 Consum energètic fora de l'organització.		a. No escau. b. No escau. c. No escau.	



Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
 7	CONSUM D'ENERGIA			
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensitat energètica		a. El consum mitjà d'electricitat per persona empleada és de 2.704,70 kWh/persona empleada. 5.609.539 KWh / 2.074 persones (plantilla el 31/12/2025). b. El nombre de persones treballadores en tancar l'any és de 2.074 (el 31/12/2025). c. Energia elèctrica. d. Dins de l'organització.	
	302-4 Reducció del consum energètic		a. El 2025 s'ha incrementat un 6,11 % el consum d'electricitat en termes absoluts respecte al 2024. El consum de gas ha baixat un 9,91 % respecte del 2024. Tancament electricitat final el 2024 amb 5.286.701 kWh, tancament el 2025 amb 5.609.539 kWh (increment del 6,11 %). Tancament gas al final de 2024 amb 251.081 kWh, tancament el 2025 amb 226.188 kWh (reducció del 9,91 %) b. Tipus d'energia inclosos; electricitat i gas natural. c. Es compara 2025-2024. d. S'han fet servir factures i programa SIE per al càlcul d'electricitat i gas. Les factures d'aigua s'han comptabilitzat individualment.	
	302-5 Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis.		a. No hi ha hagut una reducció del requeriment energètic durant el 2025. S'ha produït un increment del 6,11 % en el requeriment d'electricitat (l'augment ha estat de 322.838 kWh = 1.162.216,8 MJ). S'ha produït un descens del 9,91 % en el requeriment de gas (el descens ha estat de 24.893 kWh = 89.614,8 MJ). Tancament d'electricitat al final del 2024 amb 5.286.701 kWh, tancament el 2025 amb 5.609.539 kWh (increment del 6,11 %). Tancament de gas final 2del 024 amb 251.081 kWh, tancament el 2025 amb 226.188 kWh. (Reducció del 9,91 %). b. Es compara 2025-2024 amb les dades disponibles. (Tancament realitzat el 25/03/2026.) c. L'organització imparteix formació en matèria de bones pràctiques ambientals a la totalitat de la plantilla a través de la Universitat Corporativa, mitjançant un curs de caràcter obligatori per a tots els empleats/des. Aquesta formació té l'objectiu de sensibilitzar i capacitar el personal en la correcta gestió ambiental i en l'adopció de comportaments responsables en l'exercici de les seves funcions. Així mateix, es difonen periòdicament píndoles informatives adreçades a la plantilla, en les quals es comuniquen els avenços i les actuacions ambientals desenvolupats en determinats municipis, la qual cosa contribueix a reforçar la conscienciació ambiental i la difusió de pràctiques sostenibles en l'àmbit territorial d'actuació de l'entitat. Es disposa d'indicador per monitorar les persones que han fet el curs.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
 12	RESIDUS			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla de RSC i Sostenibilitat 25-27 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 60. Pàg. 63-72.	
GRI 306: Residus 2020	306-1 Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus.		Vegeu la taula “Indicador 306-1” a la pàg. 110. i. L'activitat assistencial desenvolupada per l'organització suposa la generació de residus sanitaris inherents als seus processos, els quals estan degudament identificats i optimitzats d'acord amb la normativa vigent. El residu més rellevant des del punt de vista ambiental correspon als residus perillosos generats directament per l'activitat assistencial, classificats amb el codi LER 18 01 03. Aquests residus comporten impactes ambientals associats a l'ús i la possible degradació del sòl, així com impactes indirectes derivats de les operacions necessàries per a la recollida, el transport i la gestió final per part de gestors autoritzats. Així mateix, l'activitat administrativa de l'organització genera residus assimilables a urbans, que no estan directament vinculats a l'activitat assistencial. No obstant això, aquests residus també presenten impactes ambientals relacionats amb l'ús i la degradació del sòl, i amb els efectes indirectes associats a la seva gestió externa. ii. La identificació i l'avaluació dels aspectes ambientals de Mutua Universal es fa considerant tant els impactes derivats de l'activitat pròpia com els associats a les empreses proveïdores i als processos que es desenvolupen durant la prestació del servei assistencial als pacients. En aquest sentit, es constata que, com més elevat és el volum d'activitat assistencial, més elevada és, també, la generació de residus, i hi ha una relació directa entre el nivell d'activitat de l'organització i l'impacte ambiental associat a la seva generació. També s'estan implementant mesures orientades a la millora ambiental en la cadena de subministrament, treballant activament en la incorporació de requisits específics de minimització de l'impacte ambiental en els processos de contractació d'empreses proveïdores. Complementàriament, l'entitat promou una compra sostenible mitjançant l'aplicació d'aquests criteris en la mesura que sigui possible a les licitacions, amb l'objectiu de reduir els impactes ambientals indirectes i afavorir pràctiques més sostenibles en el conjunt de les seves activitats.	



Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
12 Impactes ambientalment	RESIDUS			
GRI 306: Residus 2020	306-2 Gestió d'impactes significatius relacionats amb els residus		a. Pàg. 64. b. La gestió dels residus generats per l'organització la realitza un gestor autoritzat, i actualment Interlun és l'empresa adjudicatària del servei. Periòdicament, es verifiquen els permisos, les llicències i les autoritzacions administratives, tant de l'empresa gestora com de les possibles empreses subcontractades, per tal de garantir el compliment de la normativa ambiental vigent. c. L'organització disposa d'una plataforma interna anomenada Gestor Documental de Centres, on s'arxiva i gestiona tota la documentació associada a cada retirada de residus per centre, així com els informes trimestrals i anuals emesos per l'empresa gestora. Així mateix, amb una periodicitat semestral es revisen totes les retirades registrades al Llibre de Residus del centre, i aquesta documentació és objecte d'una revisió exhaustiva tant a les auditories internes com a les auditories externes fetes al centre.	
	306-3 Residus generats		a. Vegeu la taula "Indicador 306-3" a la pàg. 111. a. S'han produït 187,52 tones de residus durant el 2025. Un 36,84 % més respecte a l'any 2024. b. L'organització manté una relació detallada dels residus gestionats a través d'una empresa gestora autoritzada, actualment Interlun, mitjançant la documentació acreditativa corresponent, que inclou Documents de Control i Seguiment (DCS), Documents d'Identificació (DI), albarans o justificants de lliurament. Així mateix, l'empresa gestora emet informes trimestrals i anuals on es recull la informació relativa a la gestió dels residus. Tota aquesta documentació està disponible a la plataforma interna Gestor Documental de Centres (GDC). En els centres assistencials i en els ACH, els residus corresponents al codi LER 18 01 09 (medicació) es gestionen, generalment, a través d'un punt SIGRE. De manera puntual, i quan així ho requereixi la comunitat autònoma competent, aquests residus els gestiona una empresa gestora autoritzada. S'han comptabilitzat 20 kg de medicació mitjançant gestor el 2025 (LER 180109). Pel que fa als centres assistencials, s'ha produït un increment en la quantitat de residus peril·losos generats com a conseqüència de la implantació de tècniques innovadores de punció seca en el servei de rehabilitació. Un 46,38 % més que l'exercici del 2024. Aquests residus punxants i tallants , classificats amb el codi LER 18 01 03, van assolir, l'any 2025, una quantitat total de 2,52 t. (El 2024, 1,82 Tn.) Actualment, l'organització disposa de 122 centres assistencials amb recollida específica de residus punxants i tallants.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
12 Impactes ambientalment	RESIDUS			
GRI 306: Residus 2020	306-4 Residus no destinats a eliminació.		a. S'han valoritzat 182,55 Tn de residus. Durant el període considerat, els residus gestionats mitjançant valoració han correspost a les següents fraccions i quantitats: Punxants i tallants (180103) 1,18 to + Material de cures (180104) 11,62 tones + Plàstic (LER 200139): 16,52 Tn + Paper (LER 200101): 56,47 Tn + Altres fraccions (LER 200199) 35,45 Tn + Tòner i equips (LER 160214) 3,24 Tn + RAEE (LER 200135) 0,32 Tn + Voluminosos (LER 200307) 47,59 Tn + peril·losos (LER 160213) 0,66 Tn + Piles (LER 160604): 0,16 Tn + Bateries i acumuladors (LER 200133): 0,03 Tn + Metalls (LER 200140) 2,95 Tn + Medicaments (LER 180109) 0,02 Tn. b. Tots els residus peril·losos generats per l'organització es retiren exclusivament a través de gestors autoritzats. i. No s'aplica. ii. No s'aplica. iii. S'han valoritzat un total de 2,19 Tn de residus peril·losos. Punxants i tallants (LER 180103) 1,18 Tn + RAEE (LER 200135) 0,32 Tn + Equips peril·losos (LER 160213) 0,66 Tn + Bateries i acumuladors (LER 200133): 0,03 Tn. c. i. No s'aplica. ii. No s'aplica. iii. S'han valoritzat un total de 180,36 Tn de residus no peril·losos. Material de cures (LER 180104) 11,62 Tn + Plàstic (LER 200139): 16,52 Tn + Paper (LER 200101): 56,47 Tn + Altres fraccions (LER 200199) 35,45 Tn + Tòner i equips (LER 160214) 3,24 Tn + Voluminosos (LER 200307) 47,59 Tn + Piles (LER 160604): 0,16 Tn + Metalls (LER 200140) 2,95 Tn + Medicaments (LER 180109) 0,02 Tn. d. No es fan operacions de valorització diferents del reciclatge per a les fraccions de residus generades. i. No es fan operacions de tractament, eliminació o valorització de residus dins de les instal·lacions pròpies de l'organització. ii. Tots els residus es gestionen fora de les instal·lacions, mitjançant un gestor autoritzat. Punxants i tallants (180103) 1,18 Tn + Material de cures (180104) 11,62 Tn + Plàstic (LER 200139): 16,52 Tn + Paper (LER 200101): 56,47 Tn + Altres fraccions (LER 200199) 35,45 Tn + Tòner i equips (LER 160214) 3,24 Tn + RAEE (LER 200135) 0,32 Tn + Voluminosos (LER 200307) 47,59 Tn + Equips peril·losos (LER 160213) 0,66 Tn + Piles (LER 160604): 0,16 t + Bateries i acumuladors (LER 200133): 0,03 Tn + Metalls (LER 200140) 2,95 Tn + Medicaments (LER 180109) 0,02 Tn. e. Tota la informació relativa a la gestió de residus està disponible a la plataforma interna de l'organització, a disposició del personal de cada centre. En aquesta plataforma es conserva la relació de residus gestionats mitjançant l'empresa gestora autoritzada Interlun, inclosa la documentació associada a cada retirada (DCS, DI, albarans o justificants de lliurament). Valorització de Residus Sanitaris: Esterilització i valorització posterior de la fracció polimèrica de residus biològics i sanitaris-> (LER 180103 1,18 Tn).	



Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
12 ENFOTI 12 ENFOTI 12 ENFOTI	RESIDUS			
GRI 306: Residus 2020	306-5 Residus destinats a eliminació	a. S'han eliminat 4,97 tones de residus. Residus sanitaris peril·losos (LER 1180103): 1,34 Tn + Residus voluminosos (LER 20307): 0,44 Tn + Absorbents (LER 150202) :0,01 Tn + Piles (160603): 0,01 Tn + Fusta (LER 170201): 3,17 Tn. b) Els residus considerats peril·losos corresponen a les fraccions següents: Punxants i tallants (LER 180103) 1,34 Tn + Absorbents (LER 150202): 0,01 Tn + Piles (160603): 0,01 Tn. i. Es desconeix el percentatge de residus destinats a incineració amb recuperació energètica, en no disposar d'aquesta informació detallada per part de l'empresa gestora. ii. Així mateix, no se sap el percentatge de residus sotmesos a incineració sense recuperació energètica. iii. La destinació final dels residus és l'abocador, ja sigui directament o després d'un procés previ d'incineració, d'acord amb els circuits de gestió establerts pel gestor autoritzat. iv. No es fan altres operacions d'eliminació diferents de les descrites. c. Els residus no peril·losos generats corresponen a les següents tipologies i quantitats: Residus Voluminosos LER 200307: 0,44 Tn + Fusta (LER170201) 3,17 Tn. i. Els residus no peril·losos no es destinen a incineració, atès que es gestionen mitjançant operacions de reciclatge quan resulta tècnicament viable. ii. En conseqüència, no es fan operacions d'incineració sobre els residus no peril·losos. iii. Els residus que es gestionen a través de reciclatge no tenen com a destinació final l'abocador. iv. Això no obstant, els residus classificats com a voluminosos i banals s'han destinat a l'abocador, d'acord amb els criteris de gestió establerts per l'empresa gestora autoritzada. d. i. No es fan operacions de gestió de residus dins de les instal·lacions de l'organització. ii. La gestió de tots els residus generats està externalitzada i contractada a una empresa gestora autoritzada. Residus sanitaris peril·losos (LER 1180103): 1,34 Tn + Residus voluminosos (LER 20307): 0,44 Tn + Absorbents (LER 150202) :0,01 Tn + Piles (160603): 0,01 Tn + Fusta (LER 170201): 3,17 Tn. e. Tota la informació relativa a la gestió de residus es troba disponible a la plataforma interna corporativa, a disposició del personal de cada centre. En aquesta plataforma es conserva la relació de residus gestionats a través de l'empresa gestora autoritzada Interlun, juntament amb la documentació associada a cada retirada, incloent-hi Documents de Control i Seguiment (DCS), Documents d'Identificació (DI), albarans i justificants de lliurament.		

Dimensió social

Estàndard GRI	Contingut	'Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
3 SALUT 3 SALUT 3 SALUT	SALUT I BENESTAR			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla de RSC i Sostenibilitat 25-27 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 60 Pàg. 63-72.	
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-1 Sistema de gestió de seguretat i salut		a. Mutua Universal sotmet el seu Sistema de Seguretat i Salut en el Treball a una auditoria legal externa cada dos anys, i compleix així amb el requisit de freqüència establert per a les empreses de l'Annex I del Reglament dels Serveis de Prevenció, per desenvolupar feines amb exposició a radiacions ionitzants en zones controlades (RD 783/2001, de 6 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció sanitària contra radiacions ionitzants. BOE núm. 178, de 26 de juliol). i. L'any 2025, l'entitat es va sotmetre a l'auditoria legal reglamentària de Prevenció de Riscos Laborals. ii. El 2025 se certifica amb caràcter anual el Sistema de Gestió Integrat (SGI). Es disposa d'una Política Integrada de Qualitat, Seguretat i Salut a la feina, Medi ambient i RSC, signada per Direcció Gerència, amb data 5/09/2023. b. L'abast d'aquesta certificació ISO45001 inclou la totalitat de la plantilla i dels centres de treball de Mutua Universal. Així mateix, se certifica de manera integrada per a les activitats següents: Gestió integral dels accidents de treball i malalties professionals: prestacions econòmiques, assistència ambulatoria i hospitalària, readaptació professional i treball social. Seguiment i control de la prestació econòmica d'incapacitat temporal derivada de contingències comunes. Gestió de les prestacions econòmiques de risc durant l'embaràs i la lactància natural, i durant la cura de menors afectats pel càncer i altres malalties greus.	



Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
3 SAU PREVENIÓ	SALUT I BENESTAR			
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents.		a. D'acord amb la planificació de l'activitat preventiva específica per centre, l'avaluació de riscos es revisa periòdicament i s'actualitza sistemàticament amb una periodicitat màxima de quatre anys. Aquesta periodicitat es podrà veure afectada quan per causa justificada així es consideri: canvis en criteris tècnics o normatius, o canvis significatius en els processos, obres, nous equips o maquinària, davant d'aparicions de nous riscos, situacions extraordinàries com ara pandèmies, etc. En els anys alternatius a l'avaluació de riscos a cada centre, es faran visites de control periòdic en què es revisarà el compliment dels procediments i registres del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball i qualsevol desviació d'aquests. Així mateix, es podran identificar perills puntuals i proposar mesures preventives o correctives per eliminar-los. En aquest cas es valorarà la creació d'un annex a l'avaluació de riscos vigent o, si es considera necessari, l'elaboració d'una nova avaluació de riscos. Finalment, s'aprofita també la visita per avaluar l'eficàcia de les mesures preses des de l'última visita, l'acompliment global del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball i el nivell de coneixement i integració preventiva al centre, dades que queden reflectides a l'informe. b. Totes les persones empleades disposen del registre de comunicat de riscos per notificar qualsevol situació de risc que puguin detectar en el seu lloc o centre de treball, per tal que es puguin prendre mesures que eliminin o minimitzin el risc. Així mateix, davant de riscos greus i imminents (situacions gairebé imminents que puguin ocasionar conseqüències greus o molt greus), es pot procedir a paralitzar immediatament l'activitat que els pugui originar. Aquests comunicats els valora el Servei de Prevenció Propi, i es proposen les mesures correctives o preventives que corresponguin per evitar o minimitzar el risc. Els comunicats de riscos es presenten trimestralment a les reunions de Comitè Estatal de Seguretat i Salut. c. Addicionalment, al comunicat de risc, la persona empleada pot contactar amb el Servei de Prevenció Propi per traslladar una sensibilitat especial o possible limitació associada al seu estat de salut i/o lloc de treball (tal com es recull a l'avaluació de riscos i a la sessió de formació i informació de Prevenció de Riscos Laborals). En aquest cas, el Servei de Prevenció Propi derivarà la informació a Medicina del Treball (Servei de Prevenció Aliè) per a la valoració del cas i la proposta de possibles adaptacions del lloc. Posteriorment, es traslladen internament les indicacions o recomanacions per fer efectiva aquesta adaptació de lloc. Addicionalment, hi ha disponible un portal de sistemes de gestió on les persones empleades poden obrir una incidència del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball quan detecten una desviació d'algun procediment o instrucció implantat. En aquest mateix portal es poden obrir accions de millora, així com accions correctores per millorar-ne les deficiències. En tots els casos, s'analitzen les causes de les desviacions i es proposen accions per reconduir la situació i evitar que es repeteixin. d. Tots els accidents de treball, amb baixa i sense, s'investiguen per identificar les causes que han originat l'incident i prendre les mesures necessàries per evitar que es repeteixin. En tots dos casos es pot actualitzar l'avaluació si així es considera amb criteri tècnic.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
3 SAU PREVENIÓ	SALUT I BENESTAR			
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-3 Serveis de salut en el treball.		El Servei de Prevenció Propi assumeix les disciplines de Seguretat en el Treball, Ergonomia i Psicosociologia Aplicada, i Higiene Industrial. La disciplina de Medicina del Treball està concertada amb el Servei de Prevenció Aliè, el qual també es fa càrrec dels exàmens de salut. Hi ha una infermera i una TCAE que configuren la figura de Coordinació de medicina del treball, per a la coordinació de la prestació concertada externament. El proveïdor extern, SPA, presta cobertura a tot l'àmbit nacional.	
	403-4 Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball.		a. En els centres de treball de Mutua Universal es promouen eleccions sindicals cada 4 anys. D'entre la representació legal de les persones treballadores que hagin estat escollides, es designaran delegats/des de prevenció, que seran nomenades formalment mitjançant una acta de nomenament i rebran formació en matèria de seguretat i salut (nivell bàsic de Prevenció de Riscos Laborals de 50 hores). En aquelles comunitats autònomes en què la normativa ho exigeix, es farà registre oficial del nomenament segons el que s'estableixi en cada cas. Tota la documentació recollida (acta nomenament, registre oficial, si escau, i títol de formació en PRL) és arxivada i custodiada pel Servei de Prevenció Propi. Aquests delegats i delegades de prevenció reben informació de qualsevol activitat preventiva que es dugui a terme al seu centre i se'ls ofereix la possibilitat de gestionar i participar activament d'aquesta activitat preventiva i tot el que se'n derivi. b. El Comitè Estatal de Seguretat i Salut (CESS) és el màxim òrgan paritari de decisió i participació, destinat a la vigilància, la planificació, la negociació regular i periòdica en matèria de prevenció de riscos laborals. Està format per delegats o delegades de prevenció i per la Direcció de l'empresa, en igual nombre de persones designades (10 persones per part). Es reuneixen trimestralment al llarg de l'any. Es disposa de reglament intern del CESS. Abans de cada reunió es fa arribar l'ordre del dia i una presentació amb els temes a tractar. Després de cada reunió, es redacta una acta amb els temes tractats i, un cop aprovada, se signa i s'arxiva. Des del CESS, per a determinats projectes, es formen equips de treball per aprofundir en temes concrets, el resultat dels quals sempre s'acaba presentant al CESS.	



Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
	SALUT I BENESTAR			
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball.		Es disposa d'un pla de formació en PRL que s'inclou dins del Pla de Formació de l'entitat. Addicionalment, el 2025 s'han realitzat sessions informatives per part de la figura de l'Interlocutor Policial Sanitari als centres del territori, per donar a conèixer la figura i saber com integrar-la dins del procediment d'actuació davant del risc d'agressió a l'entitat. Es tracta de sessions de sensibilització i mesures preventives per minimitzar el risc d'agressió.	
	403-6 Foment de la salut dels treballadors.		a. Anualment, l'empresa ofereix a totes les persones treballadores la possibilitat de vacunar-se de la grip estacional mitjançant el servei de prevenció aliè concertat. En els exàmens de salut que s'ofereixen anualment s'han inclòs proves addicionals als protocols de vigilància de la salut: - PSA i antigen prostàtic específic per a tots els homes de més de 45 anys. - Siderèmia. - Des de l'any 2024 s'inclou, per a totes les persones empleades, el perfil lipídic complet: colesterol total, LDL colesterol, HDL colesterol, VLDL colesterol, triglicèrids, quocient COL T/HDL-COL i quocient (LDL-COL/HDL-COL). b. El Servei de Prevenció Propi cada any té l'objectiu de dur a terme, com a mínim, tres campanyes de salut associades als indicadors del Sistema de Salut en el Treball. Al llarg del 2025 s'han realitzat les campanyes de salut laboral següents: - Sol·licitud d'exàmens de salut 2025 (3/2/2025). - Només hi ha un obstacle: tu. Activa't. La salut s'entrena (29/5/2025). - Cuidar-nos per cuidar (9/6/2025): Actuació davant de les agressions. - Com prevenir una agressió (16/6/2025). - Com actuar durant una agressió (23/6/2025). - Com actuar després de patir una agressió (30/6/2025). - La salut a l'estiu: el teu benestar no fa vacances (14/7/2025). - Un dia qualsevol: Sensibilització davant les innoculacions (18/9/2025). - Inici de la campanya de vacunació antigripal 2025 (21/10/2025). El projecte Empresa Saludable va néixer el 2024 amb l'objectiu de construir un entorn laboral saludable que afavoreixi la salut i el benestar de les persones de Mutua Universal. Es disposa d'una plataforma de salut corporativa de l'empresa Biwel amb material relacionat i estructurat en els tres mòduls següents: - Activitat física (mou-te). - Alimentació saludable (assaboreix). - Benestar emocional (emociona't).	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
	SALUT I BENESTAR			
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials.		Periòdicament s'organitzen reunions (trimestrals) amb el Servei de Prevenció Aliè per fer un seguiment del servei i de la seva qualitat.	
	403-8 Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball.		a. b. c. L'any 2025, s'ha dut a terme, per part d'AENOR, una nova auditoria de seguiment de la certificació del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball de Mutua Universal a partir dels requisits de la normativa ISO 45000:2018. Aquesta certificació assoleix la totalitat de processos, plantilla i centres de treball de Mutua Universal, així com les parts interessades. De la mateixa manera, el Sistema de Seguretat i Salut en el Treball ha estat sotmès, un any més, a una auditoria legal externa de PRL, que ha superat positivament. L'abast del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball abasta la totalitat de la plantilla i dels centres de treball de Mutua Universal i té en compte totes les parts interessades: persones treballadores de Mutua Universal, empreses proveïdores externes i empreses associades a Mutua Universal i els seus treballadors/es i societat en general.	
	403-9 Lesions per accident laboral		Vegeu la taula "Indicador 403-9" a la pàg. 111-112.	
	403-10 Dolences i malalties laborals		Vegeu dades taules "Indicador 403-10" a la pàg. 113.	
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016	416-1 Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis.	Activitats preventives Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 38-45. Pàg. 63-72.	
	416-2 Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis.		i. La sanció derivada de l'acta d'infracció núm. 502024000003668 ha estat abonada, un cop autoritzada per la Junta Directiva. La sanció derivada de l'expedient SAL033OPRS_00000541 del Departament de Salut Badalona ha estat abonada, un cop autoritzada per la Junta Directiva.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
4 8 10 EDUCACIÓ I FORMACIÓ DE QUALITAT				
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Formació i talent Pla d'RSC i Sostenibilitat 25-27 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 52. Pàg. 60. Pàg. 63-72.	
GRI 404: Formació i ensenyament 2016	404-1: Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat		Vegeu la taula "Indicador 404-1" a les pàg. 104-105.	
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició		L'any 2025 s'ha donat continuïtat a l'estratègia de formació i desenvolupament de competències de les persones treballadores, i s'ha reforçat especialment l'enfocament d'aprenentatge continu i alineat amb les necessitats organitzatives i professionals. S'ha consolidat la formació en competències digitals mitjançant l'actualització i la dinamització de l'Espai Digital, que continua oferint nous continguts, cursos i recursos en línia, així com l'accés a eines digitals internes que fomenten el treball col·laboratiu i la millora de l'eficiència en els processos. Paral·lelament, s'ha ampliat l'abast del model formatiu incorporant itineraris estructurats de desenvolupament de competències tant <i>soft</i> com <i>hard</i> , definits de manera específica segons rols i col·lectius. Aquests itineraris formatius tenen com a objectiu enfortir habilitats transversals, tècniques i de gestió, i afavorir l'exercici professional, l'ocupabilitat interna i l'adaptació als canvis organitzatius i funcionals. Així mateix, s'ha continuat avançant en l'actualització i l'adequació dels continguts formatius adreçats als diversos col·lectius, mantenint l'acompanyament en processos clau com la implantació de nous models de treball i la capacitació en eines específiques vinculades a l'activitat assistencial i administrativa.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
4 8 10 EDUCACIÓ I FORMACIÓ DE QUALITAT				
GRI 404: Formació i ensenyament 2016			En el marc de les polítiques d'igualtat i desenvolupament professional, durant el 2025 s'ha continuat amb el Programa Avanza, orientat a impulsar el creixement personal i professional, així com la progressió en la carrera professional, amb especial atenció al talent femení. Aquest programa reforça el compromís de l'organització amb la igualtat d'oportunitats, el desenvolupament del lideratge i la promoció interna.	
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional.		L'any 2025 no s'ha fet cap avaluació de l'exercici.	



Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe 2025	Pàgina / Resposta directa 2025	Omissions
 GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 25-27 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 60, 67. Pàg. 63-72.	
GRI 401: Ocupació 2016	401-1: Noves contractacions d'empleats i rotació de personal		Vegeu la taula “Indicador 401-1” a les pàg. 107-108.	
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no tenen els empleats a temps parcial o temporals		Els beneficis socials són els estipulats al conveni col·lectiu i els pactes d'empresa. Alguns s'apliquen només a la plantilla fixa a partir dels 12 mesos de la seva incorporació.	
	401-3 Permís parental		a i b. Vegeu la taula “Indicador 401-3” a la pàg. 104. c. 58 persones, 36 dones 22 homes (s'hi inclouen persones que es troben en situació d'excedència per guarda legal en tenir reserva de lloc). d. 56 persones, 34 dones i 22 homes. e. La taxa de retorn a la feina és del 94,44 % en dones i del 100 % en homes.	
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Òrgans de govern i de participació de l'entitat (Informe anual de Govern Corporatiu)	Vegeu la taula “Indicador 405-1” a les pàg. 105-106. Pàg. 22 Informe anual de Govern Corporatiu.	
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes		La realització del Registre Retributiu corresponent a l'any 2025 està en curs.	
GRI 406: No discriminació 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses		No ens consta cap cas de discriminació en l'exercici 2025. En conseqüència, no s'ha dut a terme cap acció correctiva per aquest motiu.	

Annexos

INDICADOR 102-8: INFORMACIÓ SOBRE EMPLEATS I ALTRES TREBALLADORS

EMPLEATS PER CONTRACTE LABORAL I SEXE2025			
Tipus de contracte	Home	Dona	Total general
Indefinit	639	1.434	2.073
	Temps complet538	1.159	1.697
	Temps parcial101	275	376
Temporal	1	0	1
	Temps complet1	0	1
	Temps parcial0	0	0
TOTAL	640	1.434	2.074

EMPLEATS PER CONTRACTE LABORAL I REGIÓ2025			
Regió	Indefinit	Temporal	Total general
ANDALUSIA	212		212
ARAGÓ	35		35
ASTÚRIES	39		39
BALEARS	38		38
CANÀRIES	110		110
CANTÀBRIA	28		28
CASTELLA-LA MANXA	62		62
CASTELLA I LLEÓ	113		113
CATALUNYA	789	1	790
EUSKADI	75		75
EXTREMADURA	22		22
GALÍCIA	110		110
LA RIOJA	44		44
MADRID	225		225
MÚRCIA	18		18
NAVARRA	39		39
VALÈNCIA	114		114
TOTAL	2.073	1	2.074

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDITS2025			
Tipus de permís	Home	Dona	Total general
Nombre de maternitats	0	36	36
Nombre de paternitats	22	0	22
Lactàncies	11	26	37
Flexibilització jornada en períodes d'adaptació escolar	1	19	20
Excedència per guarda legal	5	20	25
Reduccions jornada per guarda legal	5	14	19
Redistribució jornada per guarda legal	0	9	9
Ampliació o reducció de jornada per guarda legal	0	4	4
Pròrroga excedència per guarda legal	0	2	2
Permisos sense sou	1	21	22
TOTAL	45	151	196

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

Àrea	Hores totals	Hores home	% hores home	Hores dona	% hores dona
ÀREA ADMINISTRATIVA	3.300	752	23 %	2.544	77 %
Presencial	1.282	322	25 %	961	75 %
Virtual	2.017	434	22 %	1.583	78 %
ÀREA CORPORATIVA	23.980	7.031	29 %	16.949	71 %
Presencial	941	296	31 %	645	69 %
Virtual	23.039	6.735	29 %	16.304	71 %
ÀREA SANITÀRIA	38.568	11.545	30 %	27.023	70 %
Presencial	6.484	1.715	26 %	4.769	74 %
Virtual	32.084	9.830	31 %	22.254	69 %
ÀREA MUTUALISTES	4.971	2.722	55 %	2.249	45 %
Presencial	1.465	834	57 %	631	43 %
Virtual	3.506	1.888	54 %	1.618	46 %
ÀREA PREVENCIÓ	3.036	976	32 %	2.026	67 %
Presencial	492	156	32 %	336	68 %
Virtual	2.544	820	32 %	1.724	68 %
TOTAL FORMACIÓ INTERNA	73.855	23.026	31 %	50.791	69 %

Formació externa	Hores totals	Hores home	% hores home	Hores dona	% hores dona
Presencial	9.410	3.149	33 %	6.261	67 %
Virtual	21.164	6.211	29 %	14.953	71 %
TOTAL FORMACIÓ EXTERNA	30.574	9.360	31 %	21.214	69 %

	Hores totals	Hores home	% hores home	Hores dona	% hores dona
TOTAL FORMACIÓ GENERAL	104.439	32.386	31 %	72.053	69 %

MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER PERSONA TREBALLADORA	50
Homes	15
Dones	35

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

EMPLEATS PER CATEGORIA LABORAL I GÈNERE	Home	Dona	Total
Administratiu	308	557	865
Sanitari	282	821	1.103
Prevenció	17	32	49
Directiu	33	24	57
TOTAL	640	1.434	2.074

EMPLEATS PER CATEGORIA LABORAL I EDAT	< 26 anys	26 a 35 anys	36 a 45 anys	46 a 55 anys	> 56 anys	TOTAL
Administratiu	10	78	149	415	213	865
Sanitari	17	248	284	366	188	1.103
Prevenció	0	3	5	31	10	49
Directiu	0	0	4	27	26	57
TOTAL	27	329	442	839	437	2.074

ALTRES INDICADORS DE DIVERSITAT

Nombre de nacionalitats i persones per nacionalitat		2025
Nacionalitats	Número	
Alemanya	2	
Algeriana	1	
Argentina	9	
Armènia	1	
Boliviana	6	
Brasilera	1	
Colombiana	25	
Cubana	33	
Dominicana	3	
Equatoriana	7	
Espanyola	1.896	
Francesa	4	
Hondurenya	2	
Italiana	17	
Mexicana	1	
Nicaragüenca	4	
Peruana	6	
Portuguesa	6	
Romanesa	3	
Russa	4	
Ucraïnesa	3	
Uruguaiana	1	
Veneçolana	39	
Total general	2.074	

401: OCUPACIÓ

401-1: NOVES CONTRACTACIONS D'EMPLEATS I ROTACIÓ DE PERSONAL

ROTACIÓ PER GÈNERE			
Gènere	Altes	Baixes	Índex de rotació
Home	8,98 %	10,84 %	9,91 %
Dona	7,67 %	7,74 %	7,70 %
TOTAL	8,32 %	9,29 %	8,81 %

ROTACIÓ PER EDAT			
Grup d'edat	Altes	Baixes	Índex de rotació
< 26 anys	48,00 %	32,00 %	40,00 %
26 a 35 anys	25,76 %	16,53 %	21,14 %
36 a 45 anys	9,68 %	10,59 %	10,14 %
46 a 55 anys	2,87 %	2,27 %	2,57 %
> 56 anys	1,74 %	11,94 %	6,84 %

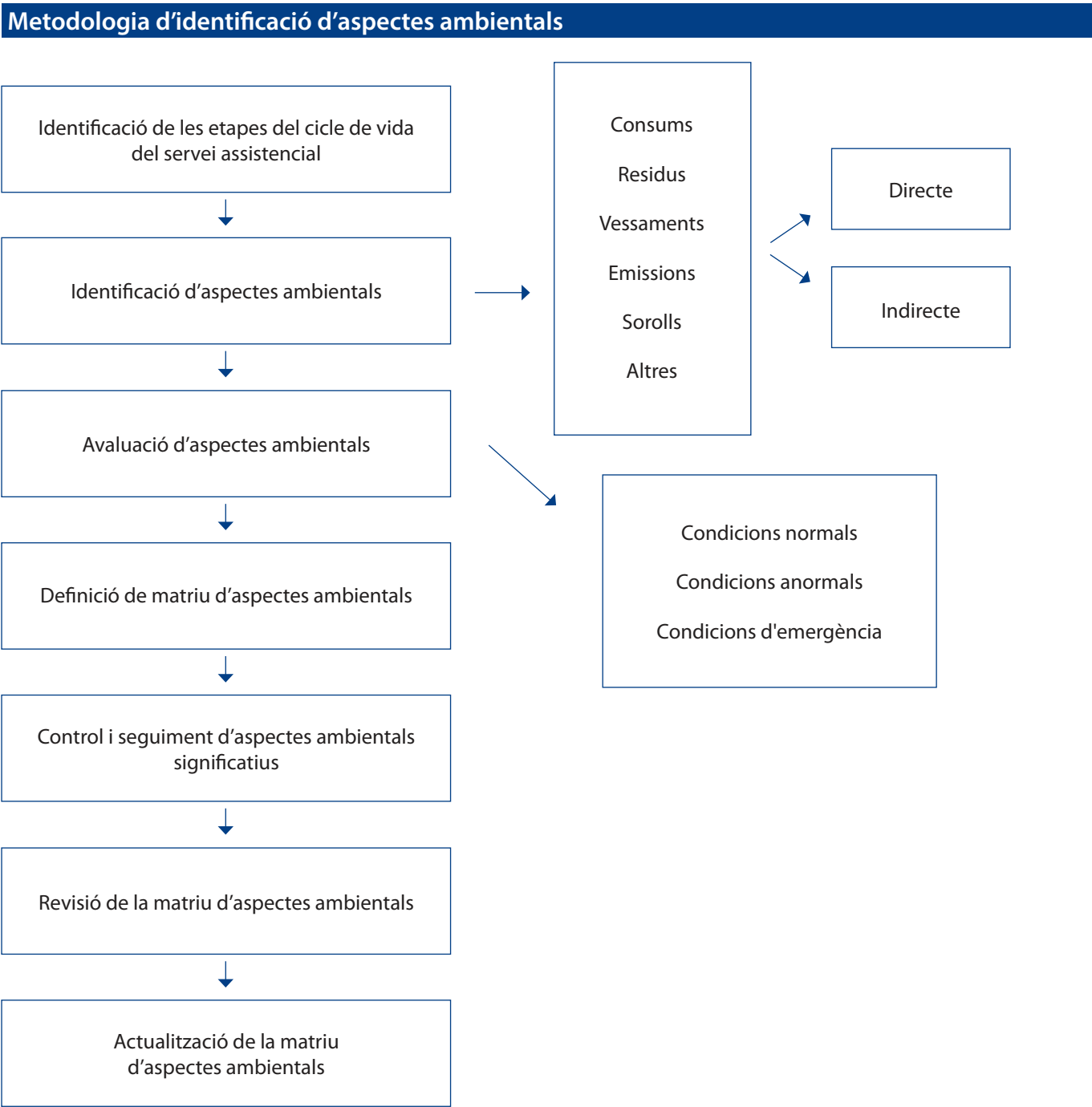
ROTACIÓ PER REGIÓ			
Regió	Altes	Baixes	Índex de rotació
ANDALUSIA	9,91 %	9,91 %	9,91 %
ARAGÓ	5,56 %	11,11 %	8,33 %
ASTÚRIES	5,13 %	5,13 %	5,13 %
BALEARS	24,32 %	18,92 %	21,62 %
CANÀRIES	7,02 %	14,04 %	10,53 %
CANTÀBRIA	7,02 %	10,53 %	8,77 %
CASTELLA-LA MANXA	6,40 %	8,00 %	7,20 %
CASTELLA I LLEÓ	2,64 %	3,52 %	3,08 %
CATALUNYA	6,54 %	7,80 %	7,17 %
EUSKADI	13,61 %	9,52 %	11,56 %
EXTREMADURA	13,04 %	21,74 %	17,39 %
GALÍCIA	11,98 %	9,22 %	10,60 %
LA RIOJA	8,99 %	11,24 %	10,11 %
MADRID	7,13 %	6,68 %	6,90 %
MÚRCIA	22,86 %	17,14 %	20,00 %
NAVARRA	15,79 %	10,53 %	13,16 %
VALÈNCIA	7,93 %	7,05 %	7,49 %

403: SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

403-5: FORMACIÓ DE TREBALLADORS SOBRE SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

Modalitat	Cursos	Participants	Hores	Accions
Presencial	GESTIÓ DE LES EMOCIONS A CUME	33	165	2
Presencial	COMUNICACIÓ NO VIOLENTA	61	244	3
Presencial	EXTINCIÓ D'INCENDIS	39	117	8
Virtual	COMUNICACIÓ NO VIOLENTA	33	132	2
Virtual	CURS D'ASSETJAMENT LABORAL - COMITÈ INTERN	10	60	1
Virtual	CURS BÀSIC PREVENCIÓ - DELEGATS PRL	6	300	5
Virtual	FORMAC. PRL RISCOS LLOC NO SANIT.-AULA	266	266	8
Virtual	FORMAC. PRL RISCOS LLOC SANIT.-AULA	208	208	8
Virtual	GESTIÓ EMOCIONAL DE CONFLICTES	290	580	1
Virtual	INCENDIS - NOVA EDICIÓ-EE+JE-OPCIONAL	21	42	4
Virtual	INCENDIS - NOVA EDICIÓ-EI-JE OBLIG.	23	46	4
Virtual	INTRODUCCIÓ A LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL	135	270	1
Virtual	PREVENCIÓ D'ACCIDENTS EN DESPLAÇAMENTS	284	568	10
Virtual	PRIMERS AUXILIS - <i>ONLINE</i>	4	4	1
Virtual	PROGRAMA PRL ACOLLIDA NO SANITARI	117	234	10
Virtual	PROGRAMA PRL ACOLLIDA SANITARI	176	352	10
Virtual	PROGRAMA PRL ACOLLIDA SANITARI <i>EXPRESS</i>	52	104	5
Virtual	ÚS PROFESSIONAL DE LA VEU	6	12	1
Virtual	WEBINARI INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL	61	122	1
TOTAL		1.825	3.826	85

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



INDICADOR 306-3:
RESIDUS GENERATS (EN TONES)

	Codi LER	Perillós o no perillós	2025	Valorització	Eliminació
Residu voluminós	200307	No perillós	48,03	47,59	0,44
Altres fraccions	200199	No perillós	35,45	35,45	0,00
Paper i cartró	200101	No perillós	23,03	56,47	0,00
Paper confidencial		No perillós	33,44		0,00
Plàstics	200139	No perillós	16,52	16,52	0,00
Material de cures altres residus industrials no perillosos	180104	No perillós	11,62	11,62	0,00
RAEE no perillosos Aparells elèctrics i electrònics rebutjats, diferents de*	200136	No perillós	6,34	6,34	0,00
Metalls	200140	No perillós	2,95	2,95	0,00
Equips rebutjats + tòner	160214	No perillós	3,24	3,24	0,00
Piles alcalines	160604	No perillós	0,16	0,16	0,00
Medicaments diferents	180109	No perillós	0,02	0,02	0,00
Fusta	170201	No perillós	3,17	0,00	3,17
TOTAL NO PERILLOSOS			183,97	180,36	3,61

	Codi LER	Perillós o no perillós	2025	Valorització	Eliminació
Punxants i tallants (Residus sanitaris perillosos)	180103	Perillós	2,52	1,18	1,34
Equips rebutjats perillosos	160213	Perillós	0,66	0,66	0,00
Aparells elèctrics i electrònics rebutjats que contenen components perillosos	200135	Perillós	0,32	0,32	0,00
Bateries i acumuladors	200133	Perillós	0,03	0,03	0,00
Gasos en recipients a pressió que contenen substàncies perilloses	160504	Perillós	0,00	0,00	0,00
Tubs fluorescents	200121	Perillós	0,00	0,00	0,00
Absorbents, materials de filtració	150202	Perillós	0,01	0,00	0,01
Piles que contenen mercuri	160603	Perillós	0,01	0,00	0,01
TOTAL PERILLOSOS			3,54	2,19	1,36
TOTAL			187,52	182,55	4,97

INDICADOR 403-9

LESIONS PER ACCIDENT LABORAL		
	Número	Taxa
Morts per accident laboral	0	0 %
Lesions per accident laboral amb grans conseqüències (sense incloure defuncions)	0	0 %
Accidents laborals (amb baixa i sense)	107 (inclou <i>in itinere</i>)	30,6 % (per cada 1.000.000 h treballades)
	61 (no inclou <i>in itinere</i>)	17,4 % (per cada 1.000.000 h treballades)
Accidents laborals amb baixa	15 (inclou <i>in itinere</i>)	4,3 % (per cada 1.000.000 h treballades)
	9 (no inclou <i>in itinere</i>)	2,6 % (per cada 1.000.000 h treballades)
Principals tipus de lesions per accident laboral	25 % exposició a contaminants biològics, 21 % agressions i 16' % caiguda mateix nivell	
Nombre d'hores treballades.	3.498.969 hores treballades (inclou hores de substitució)	

PRINCIPALS CAUSES DELS ACCIDENTS (PRINCIPALS PERILLS)			
Tipus	Col·lectiu	Principals causes	%
Amb baixa	Administratiu	Caigudes de persones al mateix nivell	40 %
		Caigudes de persones al mateix nivell	40 %
	Sanitari	Caiguda de persones a diferent nivell	20 %
		Cops contra objecte immòbil	20 %
Sense baixa	Administratiu	Caigudes de persones al mateix nivell	30 %
		Atropellaments, xocs o cops amb vehicles	26 %
		Cops contra objecte immòbil	15 %
	Sanitari	Atropellaments, xocs o cops amb vehicles	23 %
		Contacte biològic	23 %
		Agressió	17 %

INDICADOR 403-10

DOLÈNCIES I MALALTIES LABORALS	
Defuncions resultants d'una dolència o malaltia laboral	0
Nombre de casos de dolències i malalties laborals registrables	1
Principals tipus de dolències i malalties laborals	Malaltia professional causada per agents biològics. Sense baixa

Informe de progrés del Pacte Mundial

Des del 27 de desembre de 2005, Mutua Universal és una empresa signant del Pacte Mundial, un compromís de 10 principis relatius a drets laborals, socials, mediambientals i de no corrupció impulsats per les Nacions Unides per implicar empreses i organitzacions diverses en matèria de sostenibilitat i responsabilitat social corporativa a escala mundial.

Des de l'1 de gener del 2023, Mutua Universal ha fet un pas més en el seu compromís amb la sostenibilitat i ha esdevingut soci del Pacte Mundial de les Nacions Unides.



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

Principi	Pàgines de la memòria 2025	Indicadors GRI	Equivalent ODS
1 Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans i laborals proclamats en l'àmbit internacional.	63-72	202-1, 205-2, 401-1, 403-1, 403-4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17
2 Les empreses han d'assegurar-se de no ser còmplices en abusos als drets humans.	65-71	406-1	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17
3 Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	62, 70-71 6-8 Informe anual de GC	2-30, 406-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
4 Les empreses han de suprimir totes les formes de treball forçós o obligatori.	51, 70-72 6-8 Informe anual de GC	202-1, 405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
5 Les empreses han d'abolir de manera efectiva el treball infantil.	51, 70-72 6-8, Informe anual de GC	405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
6 Les empreses han d'eliminar la discriminació pel que fa a la feina i l'ocupació.	50-51, 67, 70-71 24-41 Informe de GC	202-1, 401-2, 405-1, 405-2, 406-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
7 Les empreses han de donar suport als mètodes preventius pel que fa a problemes ambientals.	60, 64, 72	301-2, 306-2,	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
8 Les empreses han d'adoptar iniciatives que promoguin la responsabilitat ambiental.	60, 64, 72	302-4, 302-5	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
9 Les empreses han de fomentar el desenvolupament i la difusió de tecnologies inofensives per al medi ambient.	9, 25-28	302, 305, 306, 307	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
10 Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.	70-72 24-41 Informe anual de GC	205-1, 205-2	3, 10, 16, 17

The background image shows a close-up of a person's hands pointing at a document. The document is filled with various charts and graphs, including bar charts, line graphs, and pie charts. The charts are rendered in shades of blue and white. The hands are positioned over the charts, with one hand pointing at a specific data point. The overall scene suggests a professional or academic setting where data is being analyzed or presented.

04

Informe
de gestió

Afiliació a Mutua Universal

En tancar el 2025, les persones treballadores protegides per compte d'altri han assolit la xifra de 1.530.676, fet que suposa un increment del 3,18 % respecte a l'any 2024. A més, el 73,28 % (1.121.710 persones) també té protegida amb l'entitat la contingència comuna.

El nombre d'empreses associades en contingències professionals se situa en 159.239, fet que implica un augment del 0,09 % respecte de l'any precedent. El 80,08 % de les empreses associades, un total de 127.521 (un 1,18 % menys que el 2024), té també cobertes les contingències comunes amb Mutua Universal.

Les persones treballadores per compte propi assegurades per contingència comuna arriben a la xifra de 282.284, fet que suposa un augment del 0,12 % en relació amb l'any anterior.

Així mateix, les persones treballadores per compte propi assegurades per contingència laboral són 284.012, un 0,14 % més en comparació amb el 2024.

La cobertura de cessament d'activitat de les persones treballadores per compte propi és de 244.739, un 0,82 % més que en l'exercici anterior.

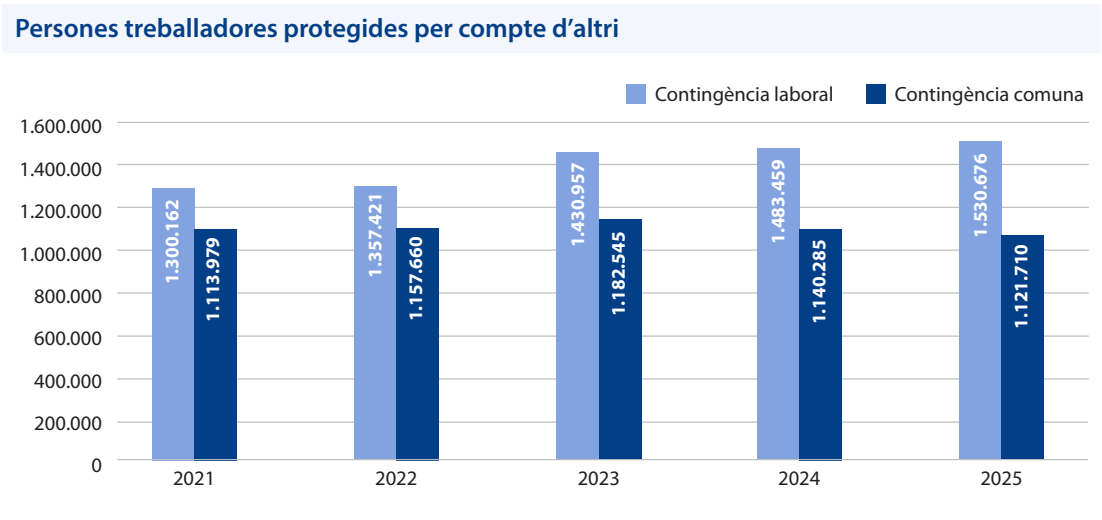
Contingències professionals

Les prestacions d'incapacitat temporal (IT) suposen el 10,6 % sobre el total de quotes, fet que significa un increment del 0,2 % respecte a l'exercici anterior.

Per col·lectius, un 10,8 % sobre quotes correspon a persones treballadores per compte d'altri (un 0,2 % menys que el 2024) i un 7,7 % sobre quotes a persones treballadores per compte propi (un 2,1 % menys respecte a l'any anterior).

El 2025, Mutua Universal ha satisfet 113,35 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, dels quals 4,12 milions corresponen a persones treballadores per compte propi i la resta, per compte d'altri.

Les prestacions concedides han suposat en conjunt la indemnització de 2.390.632 dies, amb un subsidi mitjà diari de 48,51 euros per a la persona treballadora per compte d'altri i de 29,69 euros en el cas de les persones treballadores autònomes.

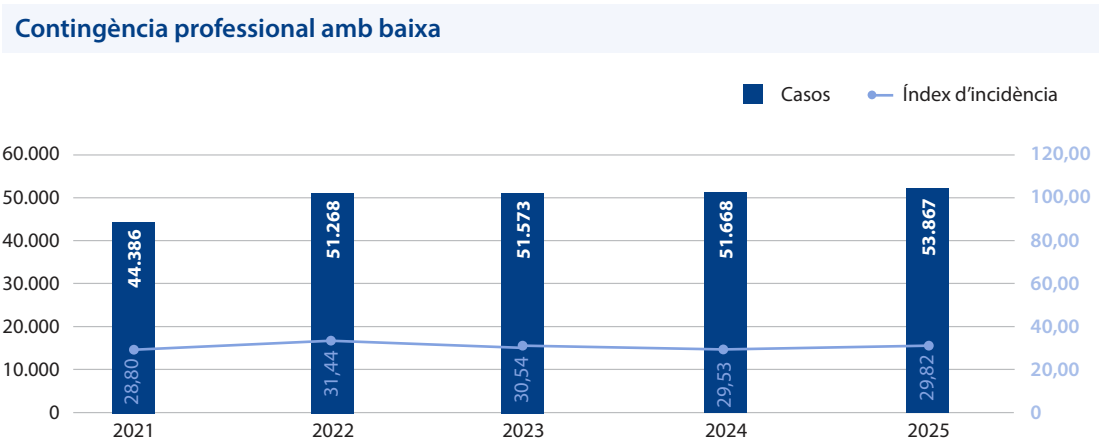


Accidentabilitat i índex d'incidència

Durant l'exercici 2025 s'han reconegut 53.867 contingències laborals amb baixa, 53.353 de les quals corresponen a accidents de treball i 514, a malalties professionals.

L'índex d'incidència, que relaciona el nombre d'accidents de treball o malalties professionals amb la població protegida per la mútua, augmenta un 0,97 % respecte a l'exercici anterior, fins als 29,82 punts.

L'índex d'incidència en la població treballadora per compte d'altri és 26,63 punts superior al que s'ha registrat en el col·lectiu de persones treballadores autònomes. Aquesta diferència és superior a la de l'exercici precedent a conseqüència de l'augment en l'índex d'incidència en compte aliè (0,30 punts) i de la disminució en compte propi (0,59 punts).



Casos mortals i índex de mortalitat

El 2025 s'han produït 67 casos mortals, fet que suposa un augment del nombre de morts produïdes respecte a l'any anterior de 8 casos (-10,7 %). El 73 % d'aquests casos s'han originat per causes alienes al risc estrictament professional (cardiovascular, en missió i *in itinere*).

L'índex de mortalitat es fixa en un 0,04 % sobre el total de població protegida per contingències professionals.

Les activitats econòmiques per compte d'altri que acumulen més accidents mortals són: transport i emmagatzematge (20 casos), construcció (12) i indústria manufacturera (7).

PRESTACIONS PER INVALIDESA

En compliment de les resolucions emeses per les diverses direccions provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, durant el 2025 s'han tramitat 2.394 prestacions per invalidesa per accident de treball en diversos graus.

El 66,08 % dels casos correspon a indemnitzacions i entregues úniques.

Pel que fa a les prestacions d'invalidesa per malaltia professional, durant el darrer exercici se n'han tramitat un total de 326.

Perfil de l'accident mortal (règim general)

Persones d'entre 41 i 55 anys.

44 %

Entre 7 i 36 mesos d'antiguitat a l'empresa

41 %

Amb contracte indefinit o fix discontinu

93 %

En empreses de menys de 25 persones treballadores

51 %

Contingències comunes

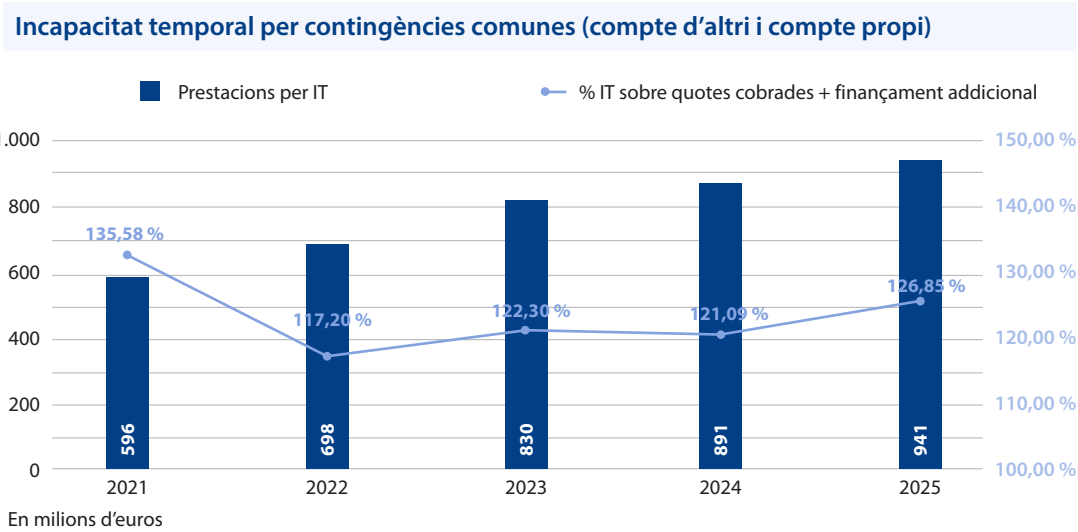
L'any 2025, Mutua Universal ha satisfet 941,15 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, fet que suposa un increment del 5,6 % respecte a l'exercici anterior.

D'aquesta quantitat, 108,21 milions d'euros corresponen a persones treballadores per compte propi (un 11,5 % del total), i 832,94 milions corresponen a persones treballadores per compte d'altri (un 88,5 % del total).

Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 20.958.735 dies, amb un subsidi mitjà diari de 47,96 euros en el cas de les persones treballadores

per compte d'altri i de 30,13 euros en el cas de les persones treballadores autònomes.

El percentatge sobre el total de quotes (suma de les quotes cobrades més el suplement) s'ha incrementat respecte de l'any precedent. En el cas del col·lectiu de persones treballadores per compte d'altri (Règim General), el percentatge sobre quotes de les prestacions d'incapacitat temporal ha estat del 127,1 %, un augment del 6,0 % respecte al 2024, mentre que la despesa en el cas de les persones treballadores per compte propi ha disminuït en un 4,0 % i s'ha situat en el 125,0 %.



Altres prestacions

SUBSIDI PER RISC DURANT L'EMBARÀS I LA LACTÀNCIA (SREL)

Durant el 2025, s'ha reconegut la prestació per risc durant l'embaràs i la lactància a 4.509 treballadores (4.122 per compte d'altri i 387 per compte propi), de les quals 4.469 corresponen a situacions de risc durant l'embaràs i 40 per risc per a la lactància.

Aquestes xifres signifiquen el pagament en concepte de prestacions per un import de 21,6 milions d'euros.

El maneig de càrregues i la bipedestació són els riscos més comuns en el cas de la prestació de subsidi per risc durant l'embaràs (81 % del total), mentre que els agents químics i les radiacions ionitzants són els més habituals en el cas del risc de la prestació de subsidi de lactància (82 %).

CURA DE MENORS (CUME)

El 59 % dels casos reconeguts durant l'any 2025 per a aquesta prestació corresponen a processos d'origen psiquiàtric, neurològic i endocrinològic.

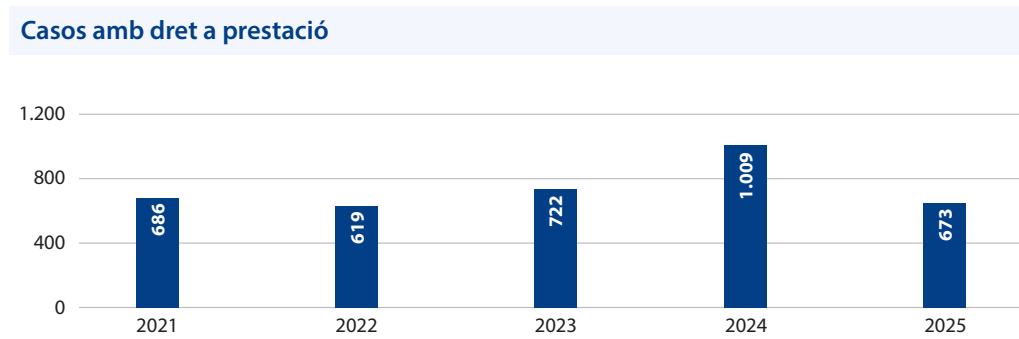
Els casos d'endocrinologia augmenten un 54 % respecte a l'exercici anterior, mentre que els casos de psiquiatria ho fan en un 49 %.

CESSAMENT D'ACTIVITAT DE PERSONES TREBALLADORES AUTÒNOMES

El 2025, s'han aprovat un total de 1.374 sol·licituds* per cessament d'activitat de persones treballadores autònomes, fet que suposa una disminució del 24,79 % respecte de l'any anterior.

Aquesta reducció s'ha de matisar, ja que a finals del 2024 es van tramitar 231 prestacions extraordinàries per força major derivades de la DANA que deformen la comparació interanual. Si es descompta aquest efecte, la disminució real se situaria al voltant del 13,9 %.

* S'han aprovat 673 sol·licituds.



Informació economicofinancera

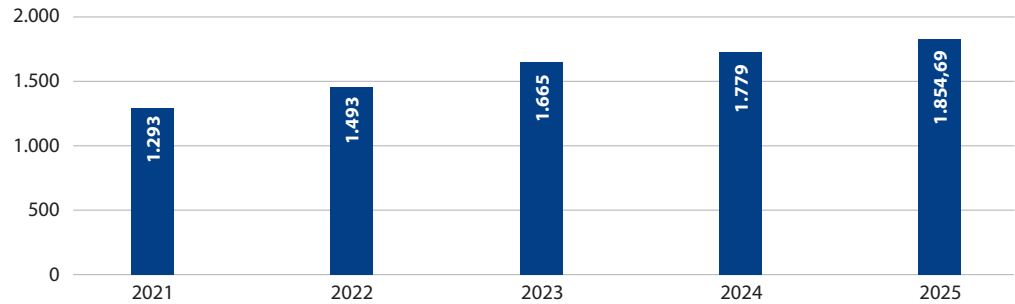
En l'exercici 2025, la recaptació total de quotes cobrades ha estat de 1.692.278.443 euros, cosa que significa un increment del 5,59 % respecte a l'any precedent. El 63,16 %, un total de 1.068.804.222 euros, correspon a la contingència laboral; el 34,99 %, 592.057.606 euros, a la contingència comuna (sense incloure-hi el finançament addicional), i l'1,86 % restant, 31.416.615 euros, a la cobertura per cessament d'activitat de les persones treballadores autònomes.

A aquest creixement de la recaptació respecte a l'any 2024 hi ha contribuït l'Ordre PJC/178/2025 de 25 de febrer, per la qual es desenvolupen les normes de cotització a la Seguretat Social per a l'exercici 2025, que ha suposat un increment del 4 % de la base màxima de cotització i del 4,4 % de la base mínima, relacionada aquesta última amb el salari mínim interprofessional.

MAGNITUDS COMPARATIVES DE RECAPTACIÓ

	2024	2025	Var. %	% quotes
Contingències professionals:				
Per compte d'altri	944.679.891	1.015.337.048	7,48 %	60,00 %
Per compte propi	53.085.645	53.467.174	0,72 %	3,16 %
Total per contingències professionals	997.765.537	1.068.804.222	7,12 %	63,16 %
Contingències comunes:				
Per compte d'altri	504.943.821	522.353.301	3,45 %	30,87 %
Per compte propi	68.961.323	69.704.306	1,08 %	4,12 %
Total per contingències comunes	573.905.144	592.057.606	3,16 %	34,99 %
Cessament activitat RETA				
	30.949.705	31.416.615	1,51 %	1,86 %
TOTAL QUOTES COBRADES				
	1.602.620.386	1.692.278.443	5,59 %	
Efecte quotes en via executiva i ajornades	8.711.431	7.989.521		
Exoneracions	-648.485	-1.013.224		
Suplement financer	161.852.263	149.864.601		
Efecte "meritació" (gener)	6.505.804	4.997.554		
Regularització quotes autònoms ex. anteriors	0	576.719		
TOTAL QUOTES MERITADES	1.779.041.400	1.854.693.594	4,25 %	

Evolució d'ingressos per quotes meritades



En milions d'euros

Gestió del patrimoni de la Seguretat Social

El 2025, s’ha obtingut un resultat a distribuir de +23,98 milions d’euros, cosa que situa la reserva d’estabilització per contingències professionals en el 23,18 % respecte al 30 % màxim permès (corresponent al 30 % de la mitjana de les quotes recaptades els darrers tres anys). Aquest resultat de 23,98 milions d’euros es compon de 16,05 milions d’euros generats per l’activitat del Cessament d’Activitat de les persones treballadores autònomes l’exercici 2025, així com del resultat generat pel suplement financer del 2024 cobrat el 2025 que ascendeix a 7,93 milions d’euros.

Les principals variables que han generat aquest resultat són les següents:

► Els ingressos per cotitzacions van experimentar un increment del 4,25 % respecte dels registrats en l’exercici anterior gràcies a la millora de l’activitat econòmica, així com l’increment del suplement financer rebut per fer front a les pèrdues generades en la cobertura de la contingència comuna.

Dels ingressos per cotitzacions, 1.076,26 milions corresponen a la gestió de les contingències professionals; 746,55 milions a la gestió d’incapacitat temporal per contingències comunes, i 31,89 milions, a la gestió del cessament d’activitat de les persones treballadores autònomes.

► L’aportació extraordinària rebuda per les mútues, recollida al capítol

de transferències i subvencions corrents, per tal de fer front a les prestacions extraordinàries reconegudes per pal·liar els efectes de la pandèmia i la DANA, s’ha reduït respecte a les rebudes el 2024, i ha passat de ser negativa en -83,30 milions a ser negativa en -23,19 milions el 2025.

Aquest import negatiu es deu a la revisió de les prestacions per cessament d’activitat de les persones treballadores autònomes aprovada arran de la pandèmia, que han tingut un impacte negatiu de -16,49 milions d’euros, així com a l’import per exoneracions de cotitzacions de les persones treballadores autònomes en situació de cessament extraordinari d’activitat, que el 2024 ha estat negatiu per un valor de -8,36 milions. Per contra, s’han rebut transferències per 1,39 milions d’euros derivades de les prestacions suportades per la DANA.

Pel que fa a les despeses de l’exercici, la relativa a prestacions socials i a les transferències i subvencions concedides ha experimentat un augment de 128,17 milions d’euros, fet que suposa un augment del 8,76 %. Aquest augment en les prestacions socials es deu principalment a l’increment de la incapacitat temporal, que el 2025 s’ha situat en 1.060,54 milions d’euros, davant els 1.001,71 milions d’euros de l’exercici anterior, fet que s’ha traduït en un increment de 58,83 milions d’euros.

	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d’activitat	Total
Reserves d’estabilització	268.544.729,40	-260.618.466,32	76.614,26	8.002.877,34
Reserva complementària	0,00	0,00	0,00	0,00
Reserva d’assistència social	0,00	0,00	0,00	0,00
Reintegraments a la TGSS	0,00	0,00	15.974.114,74	15.974.114,74
Resultat a distribuir	268.544.729,40	-260.618.466,32	16.050.729,00	23.976.992,08

Reserves	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d’activitat	Reserva complementària	Reserva d’assistència social	Total
SalDOS el 31.12.2024	224.767.704,74	37.638.457,43	6.157.468,02	0,00	24.879.129,36	293.442.759,55
Dotació de l’exercici	263.544.729,40	261.476.741,91	76.614,26	0,00	0,00	530.098.085,57
Aplicació de l’exercici	-261.476.741,91	-260.618.466,32	0,00	0,00	-152.473,42	-522.247.681,65
Import alliberat amb càrrec a la reserva complementària	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SalDOS el 31.12.2025	231.835.692,23	38.496.733,02	6.234.082,28	0,00	24.726.655,94	301.293.163,47

D'altra banda, les transferències i subvencions concedides s'han incrementat d'acord amb els ingressos per cotitzacions, a causa d'unes quotes de reassegurança i unes aportacions de serveis comuns superiors. També cal destacar l'increment en altres prestacions de 59,24 milions d'euros pel fet que, en l'exercici, aquest epígraf no ha recollit com a menor despesa la mateixa quantitat de devolucions per la revisió de les prestacions de cessament d'activitat de les persones treballadores autònomes.

Les despeses de funcionament han representat un 4,42 % del total de despeses de gestió ordinària, davant del 12,38 % de l'exercici anterior. El 2025, el resultat per operacions financeres s'ha situat en 2,89 milions d'euros, un import superior als 2,76 milions d'euros obtinguts l'exercici 2024, a causa de l'increment de les inversions financeres realitzades respecte del període precedent malgrat la reducció dels tipus d'interès respecte a l'exercici anterior.

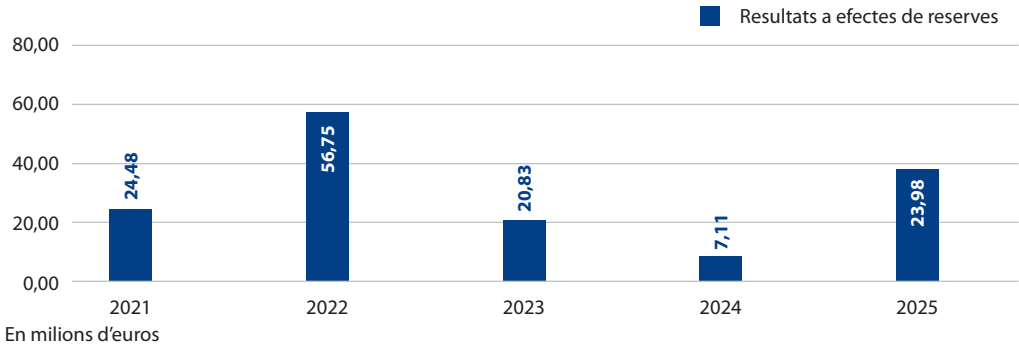
La distribució del resultat de 2025 a reserves ha tingut com a prioritat mantenir el 5 % mínim de la reserva d'estabilització de contingència comuna. Així doncs, s'ha destinat tot el resultat necessari de les contingències professionals (261,48 milions d'euros)

fins a dotar la reserva de contingències comunes al 5 % mínim.

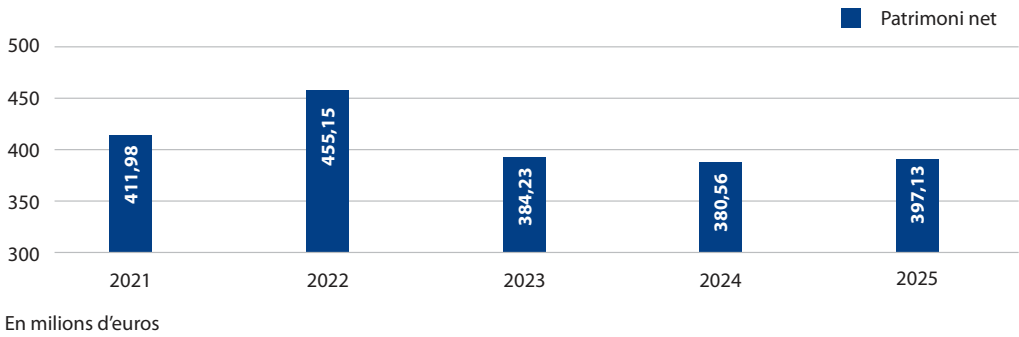
Els 261,48 milions d'euros aplicats de les contingències professionals, més la dotació de 268,54 milions d'euros corresponent al resultat de l'exercici en aquestes contingències, situen la reserva d'estabilització de contingències professionals en un 23,18 % respecte al 30 % màxim permès per llei.

La reserva d'estabilització per cessament d'activitat s'ha dotat en 0,08 milions d'euros fins a complir el 20 % màxim de la reserva. S'ingressarà a la Tresoreria General de la Seguretat Social al Banc d'Espanya el resultat per cessament d'activitat restant, amb un total a ingressar de 15,97 milions d'euros.

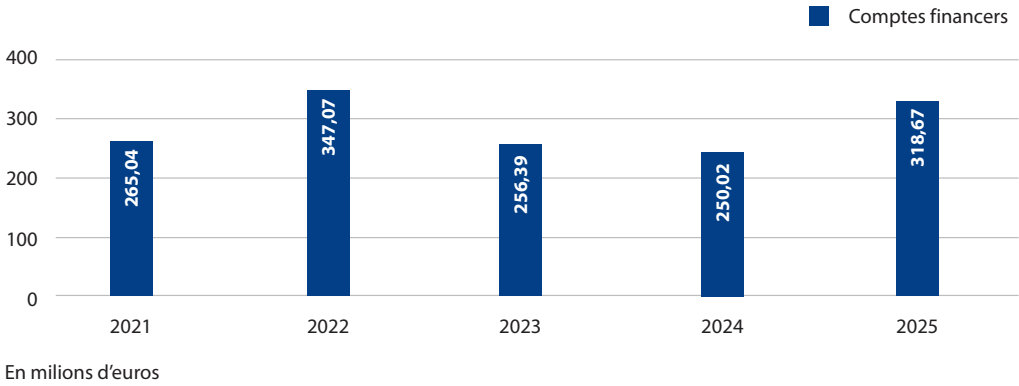
Resultat a distribuir



Patrimoni net



Comptes financers



GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL - BALANÇ

ACTIU (euros)

		2025
A)	Actiu no corrent	141.882.040,35
I.	Immobilitzat intangible	9.409.275,24
	Aplicacions informàtiques	243.992,47
	Inversions sobre actius utilitzats en règim d'arrendament o cedit	9.130.041,92
	Un altre immobilitzat intangible	35.240,85
II.	Immobilitzat material	126.060.536,88
	Terrenys	32.522.436,75
	Construccions	72.564.912,60
	Altres immobilitzats materials	18.958.811,20
	Immobilitzat en curs i bestretes	2.014.376,33
IV.	Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup	2.087.950,95
	Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic	2.087.950,95
V.	Inversions financeres a llarg termini	4.140.137,34
	Crèdits i valors representatius de deute	4.089.001,05
	Altres inversions financeres	51.136,29
VI.	Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	184.139,94
B)	Actiu corrent	730.005.265,33
I.	Actius en estat de venda	2.418.481,19
II.	Existències	1.035.353,59
	Productes farmacèutics	147.469,62
	Material sanitari de consum	887.883,97
III.	Deutors i altres comptes a cobrar	584.108.630,71
	Deutors per operacions de gestió	67.539.229,99
	Altres comptes a cobrar	515.974.515,27
	Administracions públiques	594.885,45
V.	Inversions financeres a curt termini	5.559.444,59
	Crèdits i valors representatius de deute	5.207.177,29
	Altres inversions financeres	352.267,30
VII.	Efectiu i altres actius líquids equivalents	136.883.355,25
	Tresoreria	136.883.355,25
TOTAL ACTIU (A+B)		871.887.305,68

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL - BALANÇ

PATRIMONI NET I PASSIU (euros)

		2025
A)	Patrimoni net	397.130.038,88
II.	PATRIMONI NET	397.094.798,03
	Reserves	295.607.626,14
	Resultat net generat per quotes	117.311.027,30
	Resultats de l'exercici	-15.823.855,41
IV.	Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	35.240,85
B)	PASSIU NO CORRENT	9.552,27
I.	Provisions a llarg termini	
II.	Deutes a llarg termini	9.552,27
	Deutes amb entitats de crèdit	0,00
	Altres deutes	9.552,27
	Creditors per arrendament financer a llarg termini	0,00
C)	PASSIU CORRENT	474.747.714,53
I.	Provisions a curt termini	176.641.194,83
II.	Deutes a curt termini	1.603.035,67
	Altres deutes	1.603.035,67
IV.	Creditors i altres comptes a pagar	296.503.484,03
	Creditors per operacions de gestió	21.232.948,05
	Altres comptes a pagar	272.131.191,57
	Administracions públiques	3.139.344,41
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)		871.887.305,68

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL - COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL
INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA

	2025
1. Cotitzacions socials	1.854.693.593,66
Règim general	636.006.489,20
Règim especial de persones treballadores autònomes	108.203.331,67
Règim especial del mar	2.337.741,58
Accidents laborals i malalties professionals	1.108.146.031,21
2. Transferències i subvencions rebudes	-23.192.672,11
Transferències	-23.193.247,47
Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer	575,36
3. Prestacions de serveis	3.517.118,71
5. Altres ingressos de gestió ordinària	142.803.922,47
Arrendaments	36.748,44
Altres ingressos	199.783,92
Reversió del deteriorament de crèdits	61.898.036,07
Provisió per a contingències aplicada	80.669.354,04
6. Excessos de provisions	2.538.130,83
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	1.980.360.093,56

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL - COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL
DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA

	2025
7. Prestacions socials	-1.160.284.174,27
Incapacitat temporal	-1.060.542.314,67
Naixement i cura de menor i altres prestacions	-59.275.301,37
Indemnitzacions i entregues úniques	-19.305.781,13
Prestacions socials	-152.473,42
Pròtesis i vehicles per a persones amb discapacitat i entregues úniques	-2.347.626,10
Farmàcia	-3.728.081,46
Altres prestacions	-14.932.596,12
8. Despeses de personal	-120.982.827,43
Sous, salaris i assimilats	-87.938.675,76
Càrregues socials	-33.044.151,67
9. Transferències i subvencions concedides	-431.013.952,63
Transferències	-298.548.691,17
Subvencions	-132.465.261,46
10. Aprovisionaments	-61.723.877,80
Compres i consums	-61.723.877,80
11. Altres despeses de gestió ordinària	-224.673.749,64
Subministraments i serveis exteriors	-26.853.550,48
Tributs	-429.309,23
Altres	-4.372,33
Deteriorament de valor de crèdits	-60.877.894,86
Variació del deteriorament de crèdits	-40.964.297,93
Dotació a la provisió per a contingències	-95.544.324,81
12. Amortització de l'immobilitzat	-4.824.627,45
B) TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-2.003.503.209,22

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL - COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL
RESULTATS

	2025
I. RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)	-23.143.115,66
13. Resultats per alienació i deteriorament d'immobilitzat no financer	-282.662,42
14. Altres partides no ordinàries	4.707.139,24
Ingressos	4.735.062,78
Despeses	-27.923,54
II. RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES (I+13+14)	-18.718.638,84
15. Ingressos financers	2.894.783,43
16. Despeses financeres	0,00
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	0,00
III. RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES (15+16+17+18+19+20)	2.894.783,43
IV. RESULTAT DE L'EXERCICI (II+III)	-15.823.855,41
V. Augment/disminució per variació de resultats d'exercicis anteriors	47.320.140,64
VI. Augment/disminució per variació de resultats nets generats per quotes	-7.519.293,15
VII. RESULTAT A DISTRIBUIR (IV+V+VI)	23.976.992,08

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

Resultats procedents de les diverses activitats	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Total
Resultat net de l'exercici (estalvi/desestalvi)	256.253.580,00	-278.015.735,20	14.938.299,79	-15.823.855,41
Augment/disminució per variació de resultats d'exercicis anteriors	25.567.721,92	19.935.820,68	1.816.598,04	47.320.140,64
Augment/disminució per variació de resultats nets generats per quotes	-13.276.572,52	6.461.448,20	-704.168,83	-7.519.293,15
Resultat de l'exercici a distribuir	268.544.729,40	-260.618.466,32	16.050.729,00	23.976.992,08

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL		
ESTAT DE FLUXOS D'EFFECTIU		
		2025
I.	FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ	
A)	Cobraments:	813.837.014,10
	Transferències i subvencions rebudes	-33.624.693,31
	Prestacions de serveis	1.972.038,29
	Interessos i dividendes cobrats	2.544.299,27
	Altres cobraments	842.945.369,85
B)	Pagaments:	757.080.605,79
	Prestacions socials	391.048.131,47
	Despeses de personal	122.149.801,66
	Transferències i subvencions concedides	148.175.636,42
	Aprovisionaments	65.949.052,63
	Altres despeses de gestió	29.757.983,61
	Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
	Interessos pagats	0,00
	Altres pagaments	0,00
	Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió	56.756.408,31

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL		
ESTAT DE FLUXOS D'EFFECTIU		
		2025
II.	FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	
C)	Cobraments:	82.670.963,83
	Venda d'actius financers	81.736.171,00
	Altres cobraments de les activitats d'inversió	934.792,83
D)	Pagaments:	9.771.934,91
	Compra d'inversions reals	8.614.908,76
	Compra d'actius financers	0,00
	Altres pagaments de les activitats d'inversió	1.157.026,15
	Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió	72.899.028,92
III.	FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	0,00
IV.	FLUXOS D'EFFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ	0,00
V.	EFFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	0,00
VI.	INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFFECTIU	129.655.437,23
	Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici	7.227.918,02
	Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici	136.883.355,25

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

		I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustaments per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A.	PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2024	0,00	380.528.502,68	0,00	35.816,21	380.564.318,89
B.	AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	0,00	47.320.140,64	0,00	0,00	47.320.140,64
C.	PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2025	0,00	427.848.643,32	0,00	35.816,21	427.884.459,53
D.	VARIACIONS DEL PATRIMONI NET DE L'EXERCICI 2025	0,00	-30.753.845,29	0,00	-575,36	-30.754.420,65
	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	-15.823.855,41	0,00	-575,36	-15.824.430,77
	Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Altres variacions del patrimoni net	0,00	-14.929.989,88	0,00	0,00	-14.929.989,88
E.	PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2025	0,00	397.094.798,03	0,00	35.240,85	397.130.038,88

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

		I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustaments per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A.	PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2024	0,00	-7.517.340,45	0,00	0,00	-7.517.340,45
B.	AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C.	PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2025	0,00	-7.517.340,45	0,00	0,00	-7.517.340,45
D.	VARIACIONS DEL PATRIMONI NET DE L'EXERCICI 2025	0,00	189.148,21	0,00	0,00	189.148,21
	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	189.148,21	0,00	0,00	189.148,21
	Operacions amb l'entitat o les entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Altres variacions del patrimoni net	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E.	PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2025	0,00	-7.328.192,24	0,00	0,00	-7.328.192,24

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ
ACTIU

		2025
A) Actiu no corrent		19.066.682,46
I.	Immobilitzat intangible	0,00
II.	Immobilitzat material	42.114,01
	Altre immobilitzat material	42.114,01
III.	Inversions immobiliàries	8.613.873,36
	Terrenys	3.962.208,93
	Construccions	4.651.664,43
IV.	Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	0,00
	Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils	0,00
V.	Inversions financeres a llarg termini	10.410.695,09
	Inversions financeres en patrimoni	5.479,52
	Crèdits i valors representatius de deute	10.405.215,57
VI.	Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	0,00
B) Actiu corrent		824.561,87
I.	Actius en estat de venda	0,00
II.	Existències	0,00
III.	Deutors i altres comptes a cobrar	5.877,49
	Altres comptes a cobrar	600,00
	Administracions públiques	5.277,49
V.	Inversions financeres a curt termini	355.725,45
	Crèdits i valors representatius de deute	355.725,45
VI.	Ajustaments per periodificació	33.034,10
VII.	Efectiu i altres actius líquids equivalents	429.924,83
	Tresoreria	429.924,83
TOTAL ACTIU (A+B)		19.891.244,33

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ
PATRIMONI NET I PASSIU

		2025
A) Patrimoni net		-7.328.192,24
I.	Patrimoni aportat	0,00
II.	Patrimoni generat	-7.328.192,24
	Reserves	27.569.381,40
	Resultats d'exercicis anteriors	-35.086.721,85
	Resultats de l'exercici	189.148,21
III.	Ajustaments per canvis de valor	0,00
IV.	Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	0,00
B) Passiu no corrent		26.853.516,27
I.	Provisions a llarg termini	26.853.311,92
II.	Deutes a llarg termini	204,35
	Deutes amb entitats de crèdit	0,00
	Altres deutes	204,35
	Creditors per arrendament financer a llarg termini	0,00
C) Passiu corrent		365.920,30
I.	Provisions a curt termini	155.410,58
II.	Deutes a curt termini	0,00
	Fiances rebudes	0,00
	Creditors per arrendament financer a curt termini	0,00
IV.	Creditors i altres comptes a pagar	210.509,72
	Altres comptes a pagar	194.148,32
	Administracions públiques	16.361,40
V.	Ajustaments per periodificació	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)		19.891.244,33

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU	
COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL	
	2025
INGRESSOS I DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	
1. Cotitzacions socials	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	0,00
3. Prestacions de serveis	0,00
4. Treballs realitzats per l'entitat per a l'immobilitzat	0,00
5. Altres ingressos de gestió ordinària	887.991,70
Arrendaments	887.991,70
Reversió del deteriorament de crèdits per operacions de gestió	0,00
6. Excessos de provisions	0,00
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA (1+2+3+4+5+6)	887.991,70
7. Prestacions socials	0,00
8. Despeses de personal	0,00
9. Transferències i subvencions concedides	0,00
10. Aprovisionaments	0,00
11. Altres despeses de gestió ordinària	-493.843,19
Subministraments i serveis exteriors	-319.196,51
Tributs	-174.646,68
12. Amortització de l'immobilitzat	-87.197,32
B) TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)	-581.040,51

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU	
COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL	
	2025
I. RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)	306.951,19
13. Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	-1.762,35
Deteriorament de valor	-1.762,35
Baixes i alienacions	0,00
14. Altres partides no ordinàries	-343.321,46
a) Ingressos	785,61
b) Despeses	-344.107,07
II. RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES (I+13+14)	-38.132,62
15. Ingressos financers	241.660,99
De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	241.660,99
16. Despeses financeres	-14.380,16
17. Despeses financeres imputades a l'actiu	0,00
18. Variació del valor raonable en actius financers	0,00
Imputació al resultat de l'exercici per actius financers disponibles per a la venda	0,00
19. Diferències de canvi	0,00
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	0,00
III. RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES (15+16+17+18+19+20)	227.280,83
Impost sobre beneficis	0,00
IV. RESULTAT NET DE L'EXERCICI (II+III)	189.148,21

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU		
ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU		
		2025
I.	FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ	
A)	Cobraments:	1.074.017,16
	Transferències i subvencions rebudes	0,00
	Prestacions de serveis	0,00
	Interessos i dividends cobrats	0,00
	Altres cobraments	1.074.017,16
B)	Pagaments:	626.343,37
	Prestacions socials	0,00
	Despeses de personal	0,00
	Transferències i subvencions concedides	0,00
	Aprovisionaments	0,00
	Altres despeses de gestió	584.290,45
	Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
	Interessos pagats	0,00
	Altres pagaments	42.052,92
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió		447.673,79
II.	FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	
C)	Cobraments:	2.404.084,72
	Venda d'actius financers	2.119.238,14
	Altres cobraments de les activitats d'inversió	284.846,58
D)	Pagaments:	2.799.143,05
	Compra d'inversions reals	0,00
	Compra d'actius financers	2.781.179,77
	Altres pagaments de les activitats d'inversió	17.963,28
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió		-395.058,33

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU		
ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU		
		2025
III.	FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	0,00
IV.	FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ	0,00
V.	EFFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	0,00
VI.	INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU	52.615,46
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici		377.309,37
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici		429.924,83

