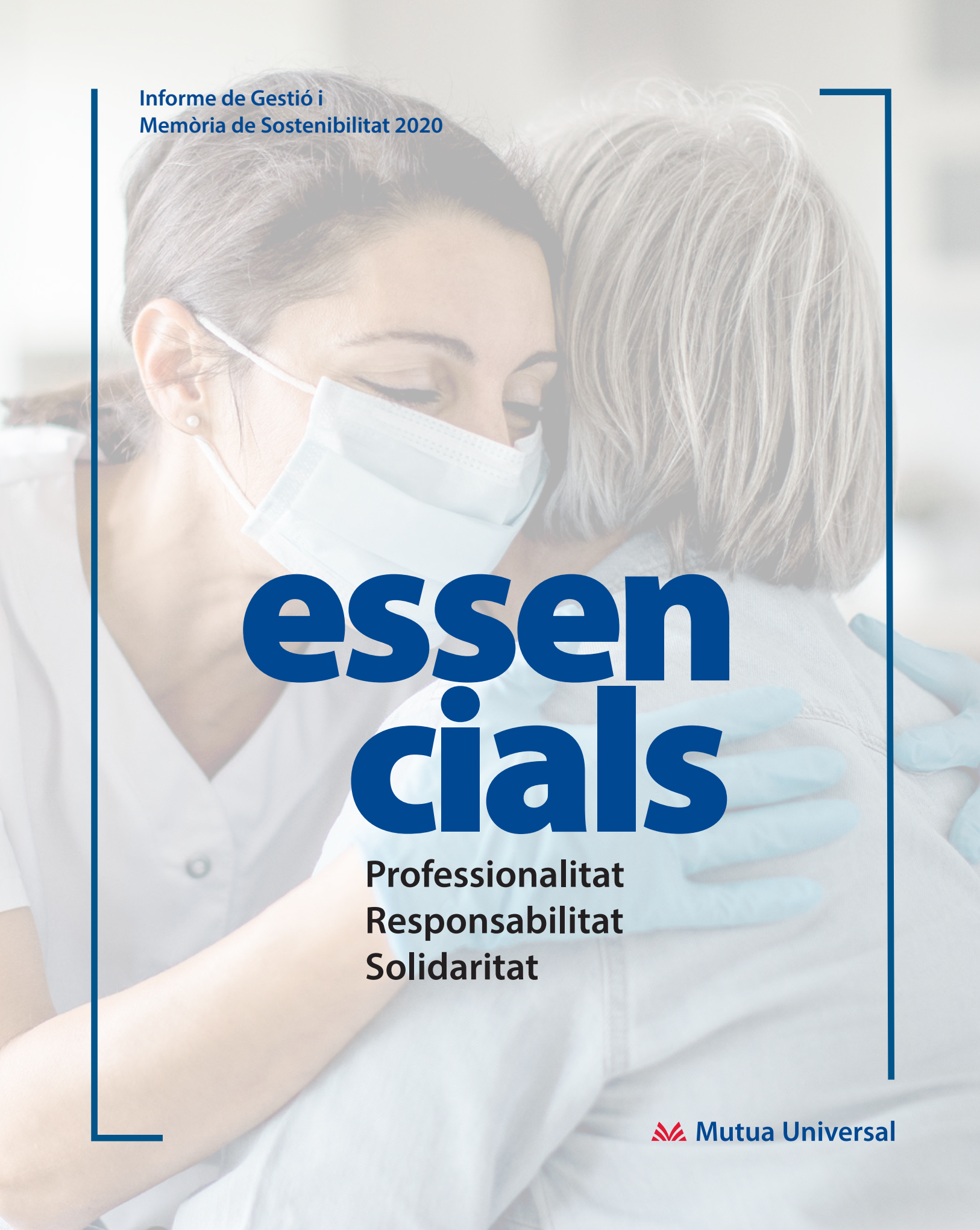
Informe de Gestió i
Memòria de Sostenibilitat 2020



essencials

Professionalitat
Responsabilitat
Solidaritat

Mutua Universal

Aquesta nova edició de la memòria anual de Mutua Universal es desenvolupa sota el concepte "Essencials", que pretén transmetre el paper fonamental de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social en el manteniment de l'estat del benestar. En aquest sentit, el paper de les mútues durant la pandèmia de COVID-19 resulta un nou exemple de l'eficàcia i la utilitat d'aquest model històric de col·laboració.

En concret, el concepte "Essencials" vol reconèixer la feina feta per cadascun dels 1.883 treballadors de Mutua Universal en un exercici tan excepcional i complex com l'exercici 2020. Sigui quina sigui la seva labor a l'Entitat, tots s'han bolcat a oferir el millor servei als treballadors protegits i adherits, a les empreses associades i al conjunt de la societat, en uns mesos d'especial incertesa i tensió.

Informe de Gestió i
Memòria de Sostenibilitat 2020

essencials

Professionalitat
Responsabilitat
Solidaritat

Mutua Universal

ÍNDEX

Carta del President 4

Fites i estratègia 8

Carta del Director Gerent 18

La nostra actuació l'any 2020 22

Cuidem la salut, el benestar i la qualitat de vida de les persones **24**

Desenvolupem eines i recursos de prevenció **40**

Gestionem de manera eficaç les necessitats dels professionals més afectats **50**

Anticipem les necessitats de futur **56**

Impulsem el desenvolupament personal i professional dels nostres empleats **64**

Actuem amb transparència i responsabilitat **72**

Contribuïm a un desenvolupament sostenible **86**

Visió de futur 98

Informe de gestió 100

Carta del President

JUAN ECHEVARRÍA PUIG
President de Mutua Universal

La carta corresponent a l'exercici i any 2019 semblava típica d'un període excepcional, irrepetible, en el qual s'havien desencadenat tots els mals que obligaven a prendre mesures unànimes d'un abast singular.

Avui, la curta distància d'un any i el que ha succeït aquest 2020 han convertit l'any anterior en un flux plàcid de les nostres vides. A aquest pas, el que és típic serà atípic, com si el que és normal fos buscar tres peus al gat o deambular sense contrapès pel filferro. És possible que molts dels problemes que afrontem siguin comuns a tot l'univers, però alguns, tan nostres, confirmen, com algú va dir, que Espanya és un perpetu esborrany insegur.

Per confirmar l'excepcionalitat del 2020, n'hi hauria prou de recordar que 162 dels seus 365 dies han transcorregut en estat d'alarma, previst en l'ordenament jurídic per un període de 15 dies. Les successives pròrrogues del 14 de març al 21 de juny han validat aquest llarg període que la ciutadania, llevat alguna excepció, ha respectat i, fins i tot, per persistir en part de les raons de la seva implantació, ha suposat, al final, una certa indefensió.

Però la societat espanyola (els espanyols, per dir-ho sense eufemismes), som forts i les conseqüències d'aquesta pandèmia que es va descobrir a La Gomera el 31 de gener obliguen a prendre i suportar una sèrie de mesures sanitàries, socials i econòmiques imprevisibles.

La reducció i l'anul·lació de l'activitat econòmica ha causat grans estralls. Innombrables empreses i treballadors autònoms han perdut el seu modus vivendi i la seva manera de contribuir a la puixança d'aquesta economia que constitueix l'economia espanyola. El conseqüent augment de l'atur i la caiguda de l'11% del PIB reflecteixen la immensa crisi, alleujada pels ERTO, l'augment del salari mínim interprofessional i la implantació de l'ingrés mínim vital.

Institucions privades seculars i recents, moltes de caràcter religiós, han estat i continuen essent decisives en la supervivència de tantes persones, moltes de les quals en situació de pobresa avergonyidora.

Però aquesta situació no pot ser permanent.

La fragilitat de la nostra economia és conseqüència de la seva composició. El menyspreu per la indústria i la tecnologia, la recerca precària, la fòbia a la iniciativa empresarial convertida en una carrera d'obstacles, singularment municipals, o la indiferència a l'emigració de tants que podrien contribuir, tot i que fos a mitjà o llarg termini, obliguen a canviar la manera de ser de la nostra nació, no només la de la seva economia. Es continuen llançant les campanes al vol perquè en el mes de juny d'aquest 2021 s'han creat 160.000 llocs de treball, dels quals només el 5% correspon a la indústria.

Adaptant-nos a una determinada cronologia de l'any 2020, cal ressaltar alguns esdeveniments:

El 7 de gener, el Sr. Pedro Sánchez és investit president del Govern espanyol: 167 vots a favor (PSOE, Unidas Podemos, PNV, Más País, Compromís, BNG, Nueva Canarias i Teruel Existe), 165 en contra (PP, Vox, Ciudadanos, Junts per Catalunya, CUP, Unión del Pueblo Navarro, Foro Asturias, Coalición Canaria i Partido Regionalista de Cantabria) i 18 abstencions (Esquerra Republicana de Catalunya i EH Bildu).

La composició dels vots a favor, els de l'oposició i la naturalesa dels de l'abstenció haurien de donar lloc a un estudi de la composició de la societat espanyola i no quedar només en meres conjectures. Aquesta realitat parlamentària fa de qualsevol Pacte d'Estat una quimera.

El 3 d'agost, la Casa Reial comunica que el Sr. Joan Carles I s'està allunyant d'Espanya, com s'allunya o es repudia molt del que, entre tots els espanyols, vam ser capaços de dur a terme des del 1976.

El 3 de novembre, el Sr. Joe Biden assoleix la presidència dels Estats Units d'Amèrica.

El 24 de novembre, el Consell de Ministres aprova l'estratègia de vacunació. El mateix dia, rècord de 537 defuncions.

El 3 de desembre, el Congrés dels Diputats aprova els pressupostos generals de l'Estat per al 2021.

"Les mútues, en el seu conjunt, són la millor demostració que el vincle publicoprivat resol amb més facilitat grans necessitats i problemes"

“Des d’aquí, el màxim reconeixement a tots els professionals de Mutua Universal per la seva excel·lent actuació l'any de major exigència que recordo”

El 8 de desembre, la britànica Margaret Keenan, de 90 anys, inicia, amb la primera vacunació a Europa, el camí cap a l'esperança.

Entre aquests esdeveniments o successos es podrien intercalar els ajornaments i la celebració d'eleccions autonòmiques, els vots de censura, les sentències judicials, la seva desobediència, els seus corresponents recursos, l'aprovació de lleis i acords i els debats parlamentaris que esperem que només siguin la multiplicació de les discrepàncies de la nostra societat i que no les magnifiquin.

I oblidada o mal interpretada, inerme, la necessitat d'un projecte suggestiu de vida en comú, Ortega dixit, que mobilitzi la il·lusió de tants que senten i necessiten el mateix, sense que ningú els ho ofereixi.

Aquest mínim resum del 2020 ja explicaria moltes coses.

Les mútues són un reflex dels vaivens de la nostra societat, sobretot si aquests vaivens són la salut i el treball.

En aquest 2020 s'ha tocat el límit de la seva capacitat financera, perquè a les mútues els han afectat les despeses extraordinàries pròpies de la pandèmia, la disminució d'ingressos pel tancament d'empreses, els ERTO i l'exoneració de la cotització de les empreses, les reduccions de plantilla o la necessària atenció als autònoms.

La decisió de l'Executiu de cobrir les despeses excepcionals de prestacions per incapacitat temporal per COVID-19 i les prestacions extraordinàries dels autònoms han permès, temporalment, salvar una situació que a finals de juliol del 2020 era desesperada. Ara bé, les mútues, en el seu conjunt, no poden resultar impossibles, perquè són la millor demostració que el vincle publicoprivat resol amb més facilitat grans necessitats i problemes.

Mutua Universal, en l'àmbit de les nostres responsabilitats, ha respost a les seves obligacions de servei a les empreses associades i, en conseqüència, als seus treballadors, en l'àmbit assistencial, de prevenció i de gestió. La seva col·laboració amb la Seguretat Social és per a la nostra mútua, amb l'ajuda del Servei Públic de Salut, quelcom consubstancial i no episòdic. Així entenem el mutualisme: estar en primera posició, aportar els recursos per fer front a la pandèmia, facilitant també l'accés dels col·lectius més afectats als ajuts extraordinaris que ha disposat l'Administració. Més de 183.000 sol·licituds de professionals autònoms afectats per la crisi ho atesten.

Gestionar un exercici amb pèrdues és difícil i angoixant perquè, a més, cal defensar amb èxit l'estructura de l'Entitat amb els indicadors de gestió i les ràtios de solvència.

En altres fronts de velles herències, i ja en aquest exercici, Mutua Universal ha cancel·lat la totalitat del seu deute. Aquest 2021 és l'any de l’endeutament zero, però d’això en parlarem l'any que ve.

Per tot això, des d'aquí vull donar el màxim reconeixement a tots els professionals de Mutua Universal per la seva excel·lent actuació l'any de major exigència que recordo. Vull fer arribar el meu reconeixement per l'esforç i la dedicació en temps tan convulsos. Al Director Gerent en particular, per la seva amplitud de mires. Vull donar el meu agraïment als que m'acompanyen en la Junta Directiva, la Comissió de Control i Seguiment i de Prestacions Especials i el Comitè d'Auditoria i Compliment. Al President i Director Gerent d’AMAT. A les empreses i treballadors autònoms afiliats que ens donen la seva confiança i que tant han patit aquesta crisi. I, evidentment, a l’Administració pública, amb el Sr. Borja Suárez, Director General d’Ordenació de la Seguretat Social, el nostre interlocutor més proper.

L'espera i l'esperança són o haurien de ser visions i desitjos de futur.

Amb el record dels qui han perdut la vida durant la pandèmia i l'agraït reconeixement a tots els professionals de la salut que han estat lluitant per poder salvar tantes vides, molts d'ells fins a veure la mort.

En concloure aquest escrit, ja transcorreguda la meitat de l’any 2021, torna a ser difícil pronosticar un optimisme desbordant, però la vacunació i l'experiència de tot el que hem viscut ens obliguen a confiar en la naturalesa humana, capaç d'aconseguir quasi l’impossible.

Hem d’estar convocats a constituir una societat més justa i més entranyable, que sabés distingir entre el que és necessari i el que és superflu. No hi ha adamisme ni conservadorisme a ultrança. Amb naturalitat, com els grans fets de les nostres pròpies vides.

JUAN ECHEVARRÍA PUIG

Fites i estratègia

La crisi sanitària provocada per la pandèmia de la COVID-19 ha marcat l'acompliment de Mutua Universal el 2020. L'Entitat ha prioritzat en tot moment la continuïtat del servei als treballadors protegits i adherits i a les empreses associades, tant en l'àmbit de l'atenció i la prevenció com en la gestió de les prestacions. El manteniment de l'activitat ha fet possible contribuir activament a evitar el col·lapse del Servei Públic de Salut i garantir l'accés dels col·lectius més afectats econòmicament als ajuts extraordinaris decretats pel Govern.

Paral·lelament, Mutua Universal ha continuat desenvolupant els seus principals grans eixos estratègics, definits pels seus principis d'actuació i pel Pla Estratègic 2018-2020, culminat amb èxit malgrat la complexitat de l'exercici. En aquest marc també s'ha desenvolupat el Pla Director d'RSC 2018-2020, que neix del compromís d'atendre les necessitats dels grups d'interès i de donar resposta a la realitat social actual. Un cop acabat, en el primer semestre del 2021 s'ha treballat en la definició dels nous plans que marcaran el desenvolupament de l'Entitat a curt i mitjà termini.

Resposta efectiva a la crisi sanitària

Per fer front a l'impacte de la pandèmia de COVID-19 en la seva activitat, Mutua Universal ha desenvolupat al llarg de tot l'exercici 2020 el seu propi pla de contingència amb efecte en tots els seus àmbits d'actuació. Moltes de les mesures d'aquest pla s'han mantingut en el primer semestre del 2021.

Principis d'actuació

- **Responsabilitat.** Atenció a treballadors protegits i adherits en centres assistencials propis per evitar que siguin derivats al Servei Públic de Salut i contribuir a evitar-ne la saturació.
- **Proximitat.** Seguiment i adaptació contínua dels protocols d'actuació i a la normativa de les comunitats autònomes.
- **Coordinació.** Col·laboració contínua amb entitats del sector i administracions (Estat i Conselleries de Sanitat), compartint polítiques d'actuació, instal·lacions sanitàries, personal i aprovisionament de material.
- **Solidaritat.** Suport al Servei Públic de Salut per posar a disposició de la Seguretat Social instal·lacions i equips sanitaris en cas d'insuficiència ocasional o de saturació.

La pandèmia a Espanya (2020)

1.928.265
casos de contagi

50.837
morts

4 M
treballadors afectats per ERTO

1,4 M
autònoms amb prestació extraordinària

Els tres objectius concrets del pla de contingència per fer front a la pandèmia han estat protegir el col·lectiu de treballadors de Mutua Universal, contribuir a evitar el col·lapse del Sistema i el risc de contagi, i garantir el funcionament sense disrupcions.

Al llarg de la memòria es detallen les accions desenvolupades per l'Entitat per afrontar la situació creada per la pandèmia de COVID-19. Aquestes accions han tingut en compte la situació i les necessitats específiques de cada grup d'interès. D'entre les més rellevants, destaquen les següents:

Model de govern

- Establiment d'un **Comitè de Crisi** per al seguiment continu de la pandèmia i l'aplicació de les accions necessàries en cada moment.
- **Comunicacions contínues** sobre l'evolució de la situació i les accions de Mutua Universal, tant a nivell intern com extern.

Administració

- **Col·laboració contínua** amb les administracions responsables per a la cessió de professionals i realitzar serveis de suport (proves PCR, vacunació, etc.).

Empleats

- **Protecció de la salut i la seguretat dels empleats,** amb l'establiment del teletreball i l'aplicació de mesures de prevenció en la tornada a la presencialitat.
- **Mesures de conciliació familiar i cura de menors.**

Prestació del servei

- **Manteniment de l'obertura de centres propis.**
- **Potenciació de les plataformes virtuals** d'atenció assistencial als treballadors protegits, amb el llançament del servei de Teleconsulta o el reforç dels serveis d'eConsulta i Línia Universal.
- **Desenvolupament de recursos específics, humans i tècnics,** per a la gestió de la prestació extraordinària per cessament d'activitat per a autònoms.
- **Disseny i difusió de nous materials de prevenció** per a la informació contínua sobre les mesures que cal prendre per frenar la propagació del coronavirus.

Finalització del Pla Estratègic 2018-2020

Mutua Universal ha conclòs el desenvolupament del seu Pla Estratègic 2018-2020 amb un compliment global del 84%. Sota el lema "Excel·lència i Compromís", el pla ha definit els principals eixos de progrés de l'Entitat en els darrers tres anys.

La fase final de la implantació del pla ha estat marcada per la situació creada per la pandèmia, que ha obligat a canviar algunes de les prioritats i a estendre el desenvolupament de diversos plans operatius fins al 2021.

Les tres línies estratègiques del Pla Estratègic 2018-2020 han estat:

- **Excel·lència en l'atenció i la prestació de serveis als associats:** focalització en la prestació de serveis sanitaris, així com en totes les prestacions i serveis de la mútua que garanteixin una atenció d'excel·lència.
- **Evolució de la cultura corporativa:** desenvolupament del talent i impuls del lideratge, reforçant el compromís i el sentiment de pertinença.
- **Transformació digital:** palanca del canvi per a l'evolució de Mutua Universal.

Paral·lelament, l'Entitat ha dut a terme el procés de reflexió per construir un nou Pla Estratègic amb el qual pugui continuar essent un referent del sector en l'etapa postcovid (veure pàgines 98-99).

84%
de compliment global el desembre del 2020

3
línies estratègiques

10
iniciatives

25
plans operatius

PE 18/20

Les accions vinculades al Pla Estratègic 2018-2020 s'indiquen amb la icona superior a les pàgines següents de la memòria anual.

Les iniciatives previstes per al 2020 s'han adaptat a la situació de crisi sanitària. Aquesta capacitat d'adaptació ha fet possible complir les línies estratègiques i alhora respondre eficaçment a les urgències de la situació extraordinària.

Excel·lència en l'atenció i la prestació de serveis als nostres associats

- **Adaptació de l'estratègia als canvis relacionats amb la pandèmia:** atenció a les prestacions extraordinàries per a autònoms.
- **Desenvolupament de productes i serveis diferenciadors:** Teleconsulta, noves teràpies, realitat virtual...
- **Focus posat en la pràctica assistencial:** foment de la recerca i dels plans formatius per al personal sanitari.
- **Reforç dels canals de relació amb empreses associades i treballadors protegits:** millora contínua de les Zones Privades, desenvolupament de la presència en xarxes socials, el Blog Universal, reforç del portal web corporatiu, etc.

Evolució de la cultura corporativa

- Definició d'un **"Manual de Cultura Corporativa".**
- Desenvolupament del programa **"Ambaixadors del canvi".**
- **Actualització dels models de treball** per a l'adaptació a la situació extraordinària.
- **Disseny d'eines per al desenvolupament de les capacitats dels empleats:** Universitat Corporativa, adaptació dels programes de formació, etc.

Transformació digital

- Desenvolupament de la **tecnologia aplicada a la salut.**
- **Implantació de processos i serveis interns per augmentar l'eficiència:** Oficina Digital i desenvolupament d'intel·ligència artificial.
- **Nous canals digitals** per a la relació amb els grups d'interès.
- **Consolidació del Laboratori d'Innovació Digital**.

RSC 4.0: Treballem pel nostre propòsit

El 2020 també s'ha completat el desenvolupament del Pla Director d'RSC 2018-2020: "RSC 4.0. Treballem pel nostre propòsit", que ha estat la resposta de l'Entitat als nous reptes relacionats amb l'economia, la salut i el benestar o el canvi climàtic.

Al Pla Director d'RSC 2018-2020 s'hi han desenvolupat tres línies de treball, dividides en 12 iniciatives amb valor responsable per als empleats, els mutualistes, la mateixa Entitat i el conjunt de la societat.

Com a estratègia d'actualització transversal, les accions desenvolupades en cadascun d'aquests àmbits s'inclouen en els capítols corresponents d'aquesta memòria. A més, cal destacar l'acció contínua de Mutua Universal en el suport als col·lectius més desfavorits.

1.
Cultura corporativa ètica, compromesa i responsable

2.
Enfocament de diversitat en els productes i serveis

3.
Diàleg i compromís/ Empoderament dels grups d'interès

El Pla de Responsabilitat Social Corporativa reforça el compromís i l'autoexigència de Mutua Universal per treballar de manera més responsable en cadascuna de les seves activitats com a mútua col·laboradora amb la Seguretat Social.

Comunicació i diàleg amb els grups d'interès

En el desenvolupament dels seus principis d'actuació, Mutua Universal té en compte les expectatives i les necessitats dels seus grups d'interès i desenvolupa canals específics de relació amb cadascun d'aquests grups.

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

El Pla Estratègic 2018-2020 i el Pla Director RSC 2018-2020 responen al propòsit, la missió, la visió i els valors de l'Entitat.

Propòsit

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

Missió

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

Visió

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

Valors

- Qualitat
- Professionalitat
- Eficiència
- Integritat

Principals indicadors d'activitat

AFILIACIÓ

1.428.979
treballadors protegits i adherits

1.205.388
per compte d'altri

277.591
per compte propi

152.894
empreses associades

CURA DE LA SALUT

Xarxa assistencial

133
centres de treball

2
àrees de Control Hospitalari (ACH)

2
centres hospitalaris intermutuals

Assistència sanitària excel·lent

999.267
visites

309.052
sessions de rehabilitació

4.741
ingressos hospitalaris

8,10/10
valoració Clínica Online

Millora contínua

4,6 M€
inversió en centres propis

Actuacions principals:

- Nou centre a Osca.
- Ampliació del centre de Benifaió (València).
- Reforma integral del centre del Vendrell (Tarragona).
- Inici de les obres de construcció d'un nou centre assistencial i administratiu a Màlaga.
- Partida extraordinària per a mesures de prevenció del coronavirus.

CAPACITAT DE GESTIÓ

Gestions extraordinàries per la COVID-19

201.000
processos d'incapacitat temporal per coronavirus

183.000
sol·licituds gestionades de la prestació extraordinària per cessament d'activitat de treballadors autònoms

Qualitat de servei

RÈCORD HISTÒRIC

8,53
valoració global de Mutua Universal

DESENVOLUPAMENT DEL TALENT

Equip humà

1.883
empleats

34,8%
homes

65,2%
dones

Formació

585
cursos

9.831
participants

91%
hores de formació a distància

SOLVÈNCIA I LIQUIDITAT

1.193 M€
Ingressos per cotitzacions socials

389,58 M€
Patrimoni net

-11,58 M€
Resultat de l'exercici per distribuir

Carta del Director Gerent

JUAN GÜELL UBILLOS
Director Gerent de Mutua Universal

L'any 2020 serà recordat per la irrupció de la COVID-19, la pandèmia que, de sobte, va provocar una emergència sanitària, social i econòmica sense precedents a escala global. Les conseqüències han estat devastadores, tant en la xifra de malalts i morts com en l'economia de les empreses i en l'empobriment d'àmplies capes socials. Avui, tot i que els països més desenvolupats estan en franca recuperació, en moltes zones del planeta la vacuna no s'ha pogut administrar massivament i el virus continua avançant, mutant, arruïnant i matant. Per tant, els estats i la societat hem de prendre plena consciència de la urgent necessitat d'erradicar aquesta malaltia des de tots els racons de la Terra.

L'any passat, l'economia espanyola va patir una caiguda de l'11%, la més gran de la zona euro i una de les més grans de l'OCDE. Tot i que el 2021 apunta a una forta recuperació del PIB (+6,4%), no es preveu arribar als nivells previs a la pandèmia fins a finals del 2022. Aquest ressorgiment econòmic positiu està impulsat, sobretot, per la reacció d'una Unió Europea que ha canviat d'estratègia en aquesta crisi, optant per un paquet d'estímuls per a la recuperació dels seus països membres que tampoc té precedents.

El nostre mercat laboral, que ja era fràgil de per si, va palesar un retrocés de l'ocupació de 622.600 treballadors (-3,1%) malgrat les mesures de contenció adoptades pel Govern –sobretot, els ERTO–, que van comptar amb el suport de tots els agents socials. Mentrestant, la taxa d'atur va repuntar fins al 16,13%, la pitjor dada de l'EPA des del 2012.

El 14 de març del 2020, el Congrés dels Diputats va aprovar el primer decret d'estat d'alarma, que va imposar la restricció de moviments en l'àmbit local, autonòmic i internacional, el confinament de gran part de la població i, com a conseqüència directa o derivada, la cancel·lació de l'activitat empresarial de molts sectors. Aquestes mesures provisionals van tenir un efecte positiu per contenir el ritme del contagi i, amb això, evitar el col·lapse d'un sistema sanitari que de vegades va arribar al límit.

Van ser uns mesos molt intensos. Per gestionar les diferents fases de la desescalada i la posterior irrupció de la segona onada, les mútues vam cercar solucions que donessin resposta a les situacions inèdites que es van presentar durant tot l'any. De vegades, vam haver de respondre en qüestió d'hores, sempre en estreta col·laboració amb la Seguretat Social i els diferents Sistemes Públics de Salut.

En aquesta memòria es presenta una selecció d'indicadors que mostra l'adaptació eficaç a un any molt exigent. L'ordre de magnitud es pot comprovar en la despesa en prestacions socials i de les transferències i subvencions fetes per Mutua Universal, que va experimentar un increment del 83,83% respecte a l'exercici 2019 –fins als 831,41 milions d'euros–, tot i que les dades no reflecteixen la complexitat, la rapidesa i les condicions restrictives en què vam satisfer aquesta demanda.

L'exercici s'ha saldat amb un èxit objectiu, que creiem que s'ha d'interpretar des de dos punts de vista:

- **La capacitat de gestió i reacció,** demostrada en la resposta de Mutua Universal al repte de la pandèmia. En el tancament, vam presentar una actuació molt destacada que també reflecteix l'equilibri pressupostari i la millora de pràcticament tots els indicadors.
- **La visió estratègica i l'anticipació constant** de tendències i esdeveniments, fidels al nostre compromís de contribuir a la sostenibilitat de l'estat del benestar a través de la innovació, el rigor i la inversió.

Abordar la situació amb eficàcia va requerir molt talent, sacrifici i la col·laboració de tots. També va ser imprescindible disposar de recursos materials i tecnològics de primer nivell, i d'una estructura de

"L'exercici s'ha saldat amb un èxit objectiu, que s'interpreta des de la capacitat de gestió i reacció, la visió estratègica i l'anticipació constant de tendències i esdeveniments"

“Tenim el privilegi de treballar en una organització amb propòsit social i sense ànim de lucre, que contribueix al benestar de la societat, amb el màxim rigor professional i de gestió”

gestió àgil per redissenyar i implantar processos. Afortunadament, feia temps que Mutua Universal s'estava preparant. La ràpida reacció demostra que en anys anteriors havíem anat en la direcció correcta i, en conseqüència, vam ser possiblement una de les organitzacions més àgils i eficaces del sector en actuacions clau.

Quan va arribar la pandèmia, comptàvem amb una empresa solvent, un model organitzatiu renovat i unes inversions transcendentals en dotació tecnològica i equips que van ajudar a fer que un equip compromès, capaç i solidari aconseguís assoliments que en un altre moment ens haurien semblat impensables.

La serenitat amb què vam afrontar cada nova situació defineix i distingeix l'equip de Mutua Universal, ja sigui en la nostra adaptació al primer confinament, en la planificació i el desenvolupament amb precisió de cada fase de la desescalada o bé en el replegament davant del repunt de les successives onades de contagi. I, tot això, en un context d'extrema incertesa.

Tenim el privilegi de treballar en una organització amb propòsit social i sense ànim de lucre, que contribueix al benestar de la societat que ens envolta, amb el màxim rigor professional i de gestió.

A l'hora de fer el repàs d'un any excepcional, em sembla oportú dedicar el meu major reconeixement a les 1.883 dones i homes de l'equip de Mutua Universal. Amb el seu sacrifici i la seva intel·ligència, han donat exemple de responsabilitat, professionalitat i solidaritat en cada lloc de treball, des de cada localitat i cada dia.

Ens trobem a l'inici d'una dècada que molt possiblement tindrà transcendència històrica per les notables fites i canvis que fa aflorar. Els estats de la Unió Europea s'han posat d'acord perquè la recuperació se centri en la lluita contra el canvi climàtic i la digitalització de la societat i l'economia.

Si volem ser més eficients i garantir la viabilitat de l'estat social europeu, hem de ser conscients de la influència real de la transformació digital en pràcticament tots els àmbits de la nostra vida. La tecnologia ha modificat la manera de relacionar-nos, treballar, comunicar-nos, entretenir-nos, comprar, informar-nos, fer gestions... I, també, com diagnostiquem, prevenim i cuidem la salut de les persones. Tot i que encara som al principi d'aquesta fase de transformació.

Mutua Universal va ser pionera fa més de 20 anys en el desenvolupament de la Telemedicina i seguim avançant amb determinació i assoliments concrets molt rellevants. Avui, estem en condicions de donar cobertura digital a totes les empreses i a tots els nostres treballadors protegits (més d'1,4 milions). També comença a ser una realitat el desenvolupament de solucions predictives a través de l'aplicació de la intel·ligència artificial a la nostra enorme base de dades. Una realitat en desenvolupament progressiu i amb extensió progressiva.

Amb tot això, confiem que continuarem contribuint al benestar de la nostra població protegida i a la competitivitat de les empreses, però també a la sostenibilitat del sistema de col·laboració publicoprivada amb la Seguretat Social. Som optimistes de cara al futur; en gran part, perquè confiem que la disrupció digital que impulsem tindrà un efecte molt positiu en la recuperació econòmica del sector, que ha de tornar a posar en valor la seva condició de contribuent net a l'Administració Pública.

En un any tan complex, vull dedicar una menció especial a la Junta Directiva i al seu President pel compromís total que han mostrat, un any més, amb Mutua Universal.

A tots els qui ens ajuden a fer que aquest projecte segueixi avançant dia a dia, els dono les gràcies de tot cor.

JUAN GÜELL UBILLOS

La nostra actuació l'any 2020

La pandèmia de COVID-19 ha afectat l'acompliment de Mutua Universal en tots els seus àmbits d'actuació. L'Entitat ha aconseguit mantenir els nivells de qualitat de servei habituals, al mateix temps que ha respost amb efectivitat a les necessitats extraordinàries vinculades amb la crisi sanitària i el seu impacte econòmic.

En aquest entorn, la capacitat d'innovació, el compromís dels empleats, la gestió transparent i eficaç i la visió sostenible han resultat eixos transversals determinants per assolir tots els objectius marcats.

essencials

Cuidem

la salut, el benestar i la qualitat de vida de les persones

15.439

consultes dutes a terme el 2020 a través dels diferents serveis de Telemedicina de Mutua Universal, que han evitat el desplaçament a centres assistencials.

L'any 2020 ha estat especialment exigent per a Mutua Universal, atès el seu compromís de mantenir la qualitat i l'excel·lència de la seva labor assistencial en un entorn de mobilitat restringida. La capacitat de reacció i adaptació en les diferents fases de la pandèmia, la professionalitat de tot l'equip i la potenciació de les solucions de Telemedicina han permès la continuïtat de l'atenció individualitzada als pacients, independentment de la seva ubicació i el seu tractament.

Aquesta vocació ha tingut un valor addicional d'especial rellevància social. L'excel·lència en el servei ha fet possible contribuir activament a evitar el col·lapse del Servei Públic de Salut en les fases més complicades de la crisi sanitària. A més, Mutua Universal ha prestat un suport directe a les administracions mitjançant la cessió de professionals o la prestació d'un altre tipus de serveis, sempre que han estat requerits.

ODS D'IMPACTE DIRECTE

Un model d'assistència sanitària personalitzada

El pacient és l'eix central del model d'assistència sanitària de Mutua Universal. L'Entitat posa a la seva disposició una sèrie de recursos i serveis que garanteixen una atenció tant personalitzada i àgil com sigui possible.

Atenció presencial: centres oberts

Durant el 2020, sempre que ha estat possible, Mutua Universal ha mantingut oberts els centres assistencials, amb l'objectiu d'atendre de manera directa i personalitzada tots aquells casos i tractaments que no es podien derivar als canals de Telemedicina. Per tant, s'han aplicat en tot moment les mesures de prevenció necessàries per evitar el contagi de coronavirus.

Juntament amb l'atenció als treballadors protegits, l'obertura de centres ha contribuït a evitar la saturació del Servei Públic de Salut.

Desenvolupament de la Telemedicina

En la situació viscuda el 2020, els serveis de Telemedicina de Mutua Universal han resultat decisius per a la continuïtat de determinats tractaments sense que calgués que el pacient es desplacés a centres presencials. L'experiència de l'Entitat en el desenvolupament de la Telemedicina ha permès accelerar la posada en marxa del servei de Teleconsulta, que permet fer consultes a distància.

Canals de relació amb el pacient

El model d'assistència sanitària personalitzada es completa amb el servei continu al pacient que ofereixen canals com la Zona Privada Pacient, la Línia Universal o l'eConsulta.

Activitat assistencial presencial

999.267
visites

309.052
sessions de rehabilitació

4.741
ingressos hospitalaris

La varietat i l'efectivitat dels canals de relació amb el pacient han permès mantenir el nivell d'excel·lència de la labor assistencial en un 2020 condicionat per les limitacions a la mobilitat.

Telemedicina: innovació al servei del pacient

El 2020, la consistència del model de Telemedicina de Mutua Universal ha resultat determinant per mantenir el seguiment personalitzat dels casos i per dur a terme determinats tractaments a distància.

Clínica Online Mutua Universal

Plataforma de connexió remota entre centres propis que permet al pacient accedir al millor especialista per tractar el seu cas, sigui on sigui. D'aquesta manera, la Clínica Online es converteix en un recurs que garanteix la universalitat i l'accessibilitat de l'atenció sanitària. A través d'aquest canal s'atenen principalment serveis de traumatologia, fisioteràpia i psicologia. El 2020 s'ha renovat l'equip d'imatge i so dels boxs de la Clínica Online amb solucions d'alta resolució.

Més enllà de millorar l'atenció al pacient, la Clínica Online també és una eina que contribueix a l'eficiència dels processos i al desenvolupament del col·lectiu sanitari.

Teleconsulta

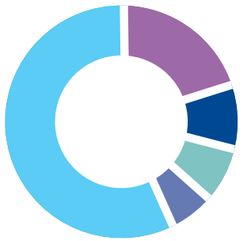
Nou servei que permet dur a terme una consulta remota per ordinador, tauleta o smartphone sense que el pacient s'hagi de desplaçar al centre. Està destinat principalment al seguiment de casos i a les sessions de rehabilitació. Entre les funcionalitats de la plataforma destaca la possibilitat de compartir documents –per exemple, resultats de proves mèdiques– amb total seguretat i confidencialitat.

Mutua Universal va accelerar el 2020 la posada en marxa de Teleconsulta com a recurs per a l'atenció als pacients, amb bons resultats tant en la fiabilitat del sistema com en la qualitat de l'atenció. L'Entitat treballa per millorar el servei contínuament i per integrar-lo en el seu propi model assistencial.

La incorporació del servei de Teleconsulta ha permès fer el seguiment de casos malgrat les limitacions en els desplaçaments a causa de la pandèmia. L'ús de la Clínica Online ha estalviat desplaçaments innecessaris a especialistes.

Teleconsulta

2.023
consultes fetes



1.191
Fisioteràpia

402
Psicologia

185
Medicina

150
Altres

95
Infermeria

Clínica Online

11.945
consultes ateses el 2020

59.430
consultes ateses des del llançament del servei

Una història d'èxit

1996
digitalització de la història clínica

2006
primeres experiències amb la Telemedicina

2009
desenvolupament de la Clínica Online

2011
implantació en centres assistencials

2013
integració dels tractaments psicològics

2017
llançament de la Clínica Online Empresa

2019
incorporació de la biomecànica a la Clínica Online

2020
desenvolupament de la Teleconsulta

Reforç dels canals de relació amb el pacient

La incertesa viscuda al llarg del 2020 també ha comportat un augment de la demanda d'informació per part dels pacients. Mutua Universal ha reforçat els seus canals de relació, que han assolit rècords històrics de consultes.

Zona Privada Pacient

Espai virtual que Mutua Universal posa al servei dels treballadors protegits i adherits per gestionar tot tipus de tràmits i accedir a la seva informació assistencial i de prestacions.

Línia Universal

Servei telefònic d'assistència i consulta les 24 hores i els 365 dies de l'any, atès per un equip de professionals mèdics, d'infermeria i gestors. El seu ús també ha augmentat al llarg de l'exercici, per atendre la demanda d'informació per part de treballadors protegits i empreses associades.

eConsulta

Servei de consulta remota amb accés a través de la Zona Privada Pacient. Atén principalment consultes sobre medicaments o cures recomanades, resultats de proves, l'evolució de casos o els ajuts socials. El 2020, força pacients de contingència laboral han recorregut a aquest servei per consultar l'evolució del seu procés durant el període de confinament.

A més dels canals de relació directa, els treballadors protegits també disposen d'informació permanentment actualitzada sobre serveis de l'Entitat al portal web corporatiu i a les xarxes socials.

Zona Privada Pacient

110.167
usuaris amb accés

+160%
respecte al 2019

14.821
usuaris hi han accedit

+176%
respecte al 2019

Línia Universal

2019

29.413
trucades ateses

2020

61.490
trucades ateses

+109%
respecte al 2019

eConsulta

2019

108
consultes

2020

1.471
consultes

Inversió contínua en la millora del servei: renovació de centres assistencials

Mutua Universal desenvolupa un programa de millora contínua de la xarxa assistencial, que inclou tant l'entrada en funcionament de nous centres com nombroses actuacions de manteniment i reforma dels centres existents. El 2020, s'ha invertit un total de 4,6 milions d'euros en l'ampliació i la millora de la xarxa.

Inversió en millores de la xarxa assistencial

2,7 M€
destinats a noves inversions

1,9 M€
destinats a reformes i manteniment

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

- **Obertura d'un nou centre a Osca:** instal·lacions de 350 m², totalment accessibles i formades per oficines per al personal sanitari, sala de cures equipada amb Clínica Online, sala RX, sala de fisioteràpia i altres dependències internes.
- **Reforma i ampliació del centre de Benifaió (València):** actuació per millorar la funcionalitat i l'accessibilitat gràcies a l'ampliació de l'espai fins a 275 m². Destaca la millora del circuit assistencial i l'eliminació de barreres arquitectòniques, a més de la renovació del mobiliari i l'equipament sanitari.
- **Reforma integral del centre del Vendrell (Tarragona),** per al trasllat dels serveis assistencials i administratius que actualment ofereix l'antic centre assistencial de la mateixa localitat.

A més, el 2020 s'han iniciat les obres de construcció d'un nou centre assistencial i administratiu a **Màlaga**, que unificarà l'atenció que ofereixen els tres centres actuals. També s'han iniciat reformes als centres de **Madrid-Rosario** i **Càceres**.

El 2020 s'ha destinat una partida extraordinària a mesures de prevenció del coronavirus, com la instal·lació de mampares de metacrilat o l'actualització de sistemes de renovació de l'aire.

Cessió de professionals sanitaris: resposta a les necessitats del Servei Públic de Salut

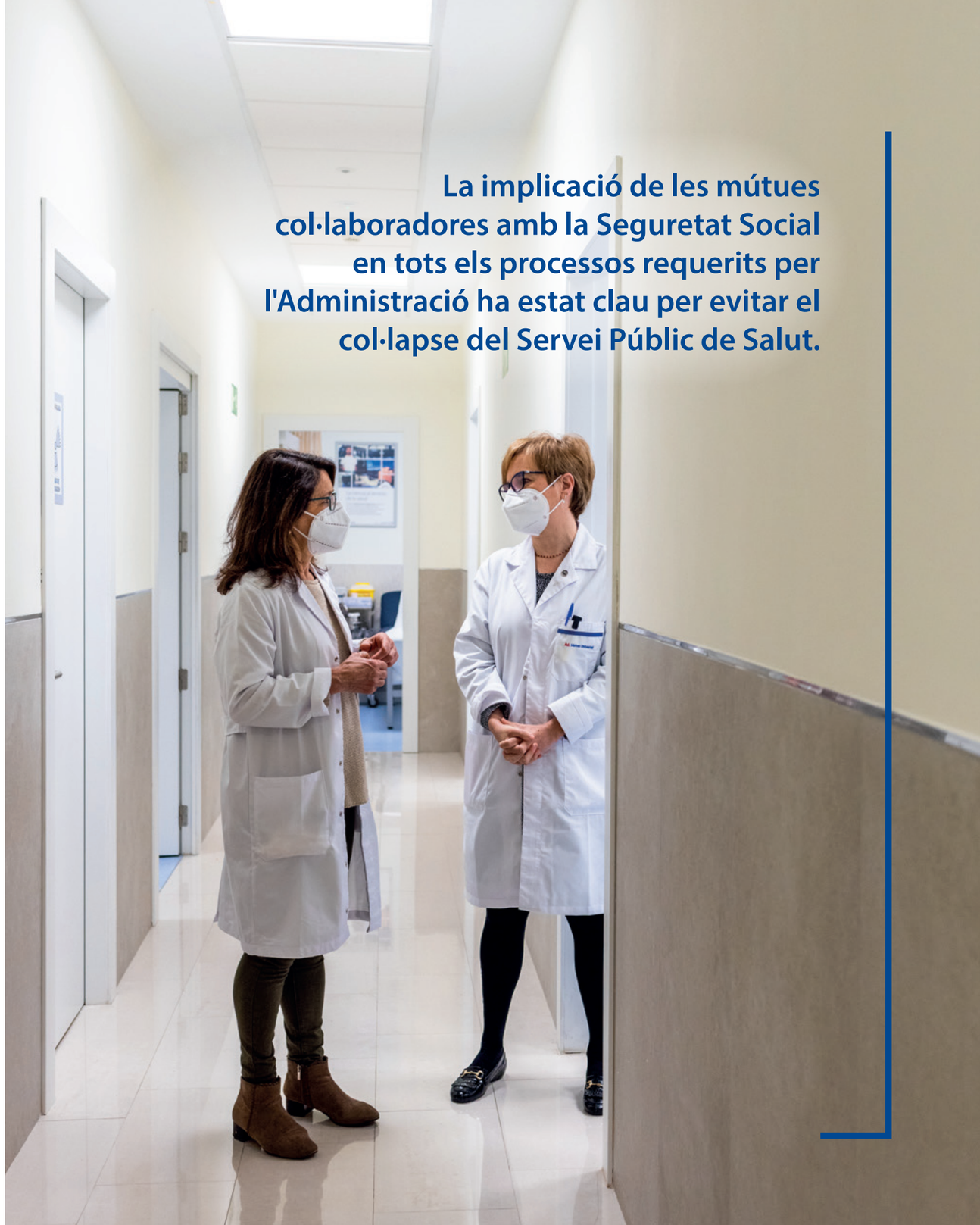
Des de l'inici de la pandèmia, Mutua Universal va ser fidel al seu compromís de mantenir les instal·lacions obertes, sempre que fos possible, per evitar el col·lapse del Servei Públic de Salut. A més, sempre ha mantingut una col·laboració constant amb les administracions, cedint els professionals sanitaris o les seves instal·lacions sempre que se li ha requerit.

73
professionals sanitaris requerits per les administracions

La col·laboració amb l'Estat i les conselleries de sanitat autonòmiques s'ha mantingut constantment al llarg de tot el 2020 i durant els primers mesos del 2021. Mutua Universal ha atès tots els requeriments rebuts per part de les administracions, materialitzats en els serveis següents:

- **Requeriment de 73 professionals** del col·lectiu sanitari per part de les administracions per prestar servei en centres de salut públics.
- **Col·laboració amb el Consorci Català de Salut** en la realització de proves PCR per gestionar la reincorporació a la feina dels treballadors en situació de baixa laboral.
- **Col·laboració amb diverses conselleries de sanitat** en la gestió de la contingència comuna mitjançant el control i la valoració telefònica dels casos per a enviar-los posteriorment a la Inspecció Mèdica. Destaca la col·laboració amb la Conselleria de Salut i Família de la Junta d'Andalusia.

Al febrer del 2021, Mutua Universal també ha col·laborat en el pla de vacunació de la Comunitat Valenciana amb l'administració de 390 dosis a treballadors protegits.



La implicació de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social en tots els processos requerits per l'Administració ha estat clau per evitar el col·lapse del Servei Públic de Salut.

Recerca i difusió del coneixement

Mutua Universal posa el coneixement acumulat pels seus professionals al servei de la comunitat científica i del conjunt de la societat mitjançant la publicació d'articles en publicacions especialitzades i la participació en congressos. Aquest coneixement abasta tant avenços de caràcter específicament mèdic com pel que fa a processos i eines innovadores.

Creació de la Unitat de Recerca Sanitària

El 2020, Mutua Universal ha creat la Unitat de Recerca Sanitària, un nou espai al Portal del Empleado que ofereix una sèrie de recursos als professionals sanitaris per al foment de la recerca. L'espai compta amb les seccions següents:

- **Repositori amb informació** de totes les recerques de caràcter sanitari fetes pels professionals de l'Entitat, tant concloses com en curs o pendents d'iniciació. En cada entrada es pot analitzar la documentació aportada pels investigadors, respectant la legislació vigent en matèria de protecció de dades. A més, l'espai ofereix accés directe a les principals bases de dades externes.
- **"Recerca a un clic":** secció col·laborativa, orientada a promoure la cooperació entre col·lectius i centres assistencials en el desenvolupament de nous estudis.
- **Espais col·laboratius privats**, en els quals els professionals implicats en un estudi podran compartir de manera exclusiva els documents necessaris per a la recerca. Inclou un fòrum per a l'intercanvi de comentaris.

A partir de la data de tancament d'aquesta memòria anual (juny del 2021), entre els estudis científics en curs hi figuren "Eficacia de la acupuntura versus el tratamiento estándar en el tratamiento de la cervicalgia aguda" (assaig clínic a càrrec de Miriam Galán, fisioterapeuta del centre Madrid-Marcenado) i "Importancia del PAE como herramienta de registro tras un pinchazo accidental con riesgo biológico" (a càrrec de Rocío Parada, infermera del centre San Ciprián d'Ourense, i Carmen Victoria Sobrin, infermera del departament de Gestió Assistencial de Suport).

Premi Francesc Santacana i Martorell al Curs d'Expert en Patologia Laboral

El Curs Superior en Patologia Laboral organitzat per Mutua Universal ha guanyat el premi Francesc Santacana i Martorell. Aquest guardó reconeix l'esforç que s'ha fet en el desenvolupament de persones i organitzacions a través de la innovació en el marc de les titulacions pròpies de postgrau i d'extensió universitària de la Universitat de Barcelona (IL3-UB).

Iniciat el 1993, l'objectiu principal del curs és actualitzar els coneixements en matèria de patologia laboral del personal sanitari de Mutua Universal, per millorar la qualitat assistencial dels seus pacients, afavorir la implantació d'estudis de recerca relacionats amb l'àmbit de la patologia laboral i promoure la participació en fòrums científics d'interès per als alumnes. Des de la seva creació, 792 persones han assistit al curs.

Aquesta formació, certificada per l'Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona (IL3-UB) amb la titulació de Curs d'Expert Universitari, es va iniciar el 1993 per al col·lectiu mèdic, es va ampliar el 2006 als professionals d'infermeria i el 2010 es va estendre també als professionals de fisioteràpia amb el Programa de Fisioteràpia aplicada a l'àmbit laboral. Així, doncs, s'hi van incloure tots els col·lectius assistencials de l'Entitat.

Nova edició de la Jornada Científica de Patologia Laboral

El passat 2 de desembre es va celebrar una nova edició de la Jornada Científica de Patologia Laboral, que van suposar la cloenda de la XXV edició del curs per a metges, la IX del curs de fisioteràpia aplicada a l'àmbit laboral i la XIII del curs superior en intervencions d'infermeria en l'àmbit laboral. A causa de les circumstàncies provocades per la COVID-19, el format de l'esdeveniment va ser virtual i va reunir els 87 estudiants del curs i els seus 20 tutors, juntament amb els coordinadors mèdics i els directors territorials mèdics i de prestacions de l'Entitat.

Difusió de coneixement: articles científics i participació en jornades

Mutua Universal posa el coneixement acumulat pels seus professionals al servei de la comunitat científica i del conjunt de la societat a través d'articles en publicacions especialitzades i la participació en congressos.

Articles científics publicats:

- "Utilización del ácido tranexámico tópico en la artroplastia total primaria de cadera. Eficacia y Seguridad. Nuestra experiencia", d'Andrés Collado Sánchez, publicat a la *Revista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología*.
- "Abordaje diagnóstico y terapéutico de las fracturas agudas de escafoides", de Fernando Polo Simón, publicat a la *Revista Iberoamericana de Cirugía de la Mano*.
- "Diagnóstico y manejo terapéutico del Síndrome de impactación cubital", de Fernando Polo Simón, publicat a la *Revista Sociedad Española Traumatología Laboral*.
- "The relationship between ACL reconstruction and meniscal repair: quality of life, sports return, and meniscal failure rate—2- to 12-year follow-up", de Juan M. Rodríguez Roiz, publicat al *Journal of Orthopaedic Surgery and Research*.
- "Musculoskeletal injuries secondary to exercise during confinement by the pandemic COVID-19 (Lesions musculoesquelètiques secundàries a l'exercici durant el confinament per la pandèmia de COVID-19)", de Juan M. Rodríguez Roiz, publicat al *Journal of Orthopaedic Surgery and Research* y *Medicina Clínica* (edició anglesa).
- "Hernia de músculo tibial anterior: una causa muy rara de dolor en la pierna. Reporte de un caso y revisión de la literatura", de Juan M. Rodríguez Roiz, publicat al *Journal apunts sports medicin*e.

Participació en jornades científiques::

- SEHER Congreso Sociedad Española de Heridas (Madrid), presentació del pòster "Cura de dehiscencia por 2ª Intención, a propósito de un caso" a càrrec de Jorge Picurelli.
- Congreso Internacional de la Sociedad Española de Fisioterapia y Dolor (SEFID) (Saragossa), presentació del pòster "Consideración de los factores pronósticos psicosociales por parte de los alumnos del grado de fisioterapia" a càrrec d'Emilia Otero.
- 5th IWAS Wrist Arthroscopy Course – Basic & Advanced Course (Madrid), amb la ponència "Arthroscopic distal ulna resection (wafer)" a càrrec de Fernando Polo Simón.
- Seminari web d'Acumed, amb la ponència "Técnicas abiertas clásicas tratamiento FX de escafoides, artroscopia muñeca" a càrrec de Pablo Nicolás López-Osornio.
- I Congreso Internacional de Trabajo Social Digital (virtual), amb la ponència "E social – La digitalización en el trabajo social sanitario" a càrrec de Montserrat Fernández Bretones.
- Seminari web de turmell a SETLA, amb la sessió "Esguince de tobillo: ¿de verdad seguimos pensando que es una patología menor?" a càrrec de José Sánchez i Mar Domínguez.

Celebració de l'Any Internacional de la Infermeria

El 2020 s'ha celebrat l'Any Internacional de la Infermeria, declarat per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) amb motiu del bicentenari del naixement de Florence Nightingale, considerada la precursora de la infermeria professional moderna i creadora del primer model conceptual d'infermeria.

En el marc d'aquest esdeveniment, Mutua Universal ha posat en valor la tasca dels professionals d'infermeria en els àmbits assistencial, de gestió, docència i recerca. Entre altres accions, s'han compartit missatges a les pantalles dels centres assistencials amb informació sobre les funcions d'infermeria, així com consells per fomentar l'autocura dels pacients. Internament, s'ha creat un espai dins del Portal del Empleado amb el calendari "12 mesos, 12 cures", també amb l'objectiu de fer visibles i reconèixer les funcions, les tasques i els rols d'aquest col·lectiu.

essencials

Desenvolupem

eines i recursos de prevenció

+1M

de visites mensuals a la secció de "Riscos biològics" del portal web corporatiu, en els mesos de màxima complexitat de la pandèmia. A banda, disseny de materials de comunicació per a la prevenció i una tornada segura al lloc de treball.

El 2020, l'activitat preventiva de Mutua Universal s'ha centrat gairebé íntegrament en el disseny i difusió de mesures per frenar el contagi del coronavirus i ajudar a controlar la transmissió de la malaltia en l'àmbit laboral. Amb aquest objectiu, s'ha generat un gran volum de continguts en diferents formats, que s'ha difós a través de les plataformes digitals de l'Entitat (portal web corporatiu i xarxes socials).

Juntament amb el material directament relacionat amb la prevenció de la pandèmia, també destaca el desenvolupament d'altres continguts vinculats als nous models d'organització del treball impulsats pel confinament i les limitacions a la mobilitat. Entre els aspectes tractats, hi figuren la gestió del teletreball, l'adequació del nou entorn de laboral o qüestions vinculades amb la gestió psicològica del nou entorn.

ODS D'IMPACTE DIRECTE

Adaptació de l'acció preventiva per frenar el contagi del coronavirus

La protecció de la salut dels treballadors davant del risc de contagi ha estat una de les principals prioritats de les empreses durant el 2020. Mutua Universal ha respost a aquesta necessitat extraordinària centrant la seva acció preventiva en accions d'assessorament i informació sobre aspectes relacionats amb la pandèmia.

Tots els canals de relació i comunicació de l'Entitat amb les empreses han adaptat els seus serveis i continguts per difondre bones pràctiques relacionades amb la prevenció del virus:

- **Pla d'activitats preventives:** les accions dutes a terme s'han orientat principalment a aspectes relacionats amb el coronavirus; principalment, accions d'assessorament en la implantació de les mesures establertes pel Ministeri de Sanitat en les diferents fases de la pandèmia a Espanya.
- **Jornades d'Orientació Tècnica Interempresarial:** 233 jornades, 214 de les quals s'han celebrat en línia. El 87% de les temàtiques tractades estan relacionades amb la COVID-19.
- **Disseny i difusió de recursos sobre la COVID-19:** guies específiques sobre el virus, recomanacions per a una tornada segura a la feina per a empresaris i treballadors, o consells sobre el rentat de mans, la ventilació del lloc de treball o l'ús d'equips de protecció individual.

Portal web corporatiu

955.683
usuaris

+125%
respecte al 2019

4.750.922
pàgines vistes

+150%
respecte al 2019

Xarxes socials

11.615
seguidors

+27%
respecte al 2019

La informació contínua sobre l'evolució del coronavirus, les mesures de prevenció i els serveis propis han permès un augment notable del trànsit al portal web corporatiu i a les xarxes socials.

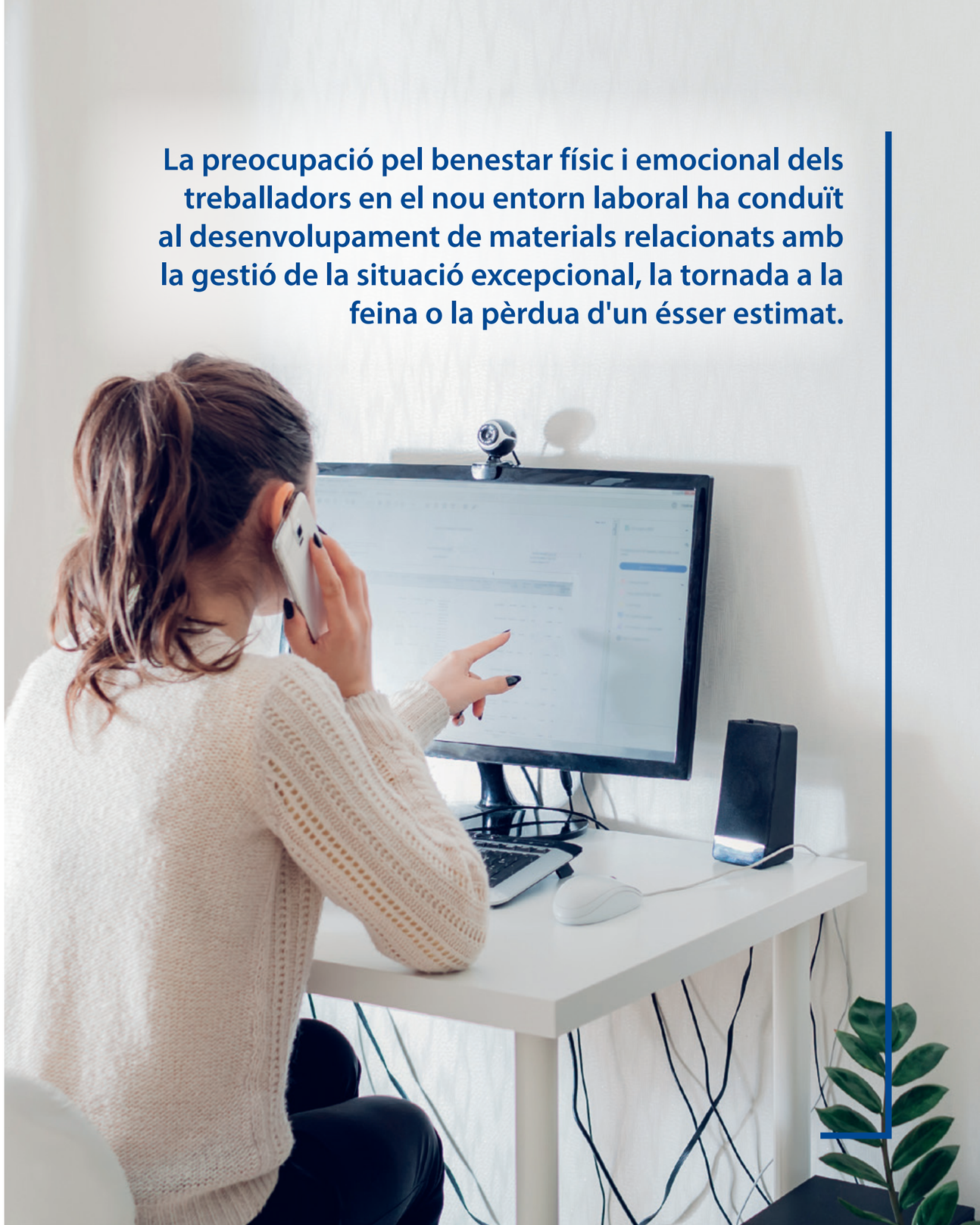
Atenció a les noves necessitats: teletreball i benestar emocional

Davant l'adopció excepcional del teletreball com a modalitat laboral durant el confinament i els mesos posteriors, Mutua Universal ha desenvolupat continguts específics sobre la prevenció de riscos laborals al treball i a distància. En aquesta mateixa línia, també ha dissenyat materials de suport per al benestar físic i emocional en aquest nou entorn laboral.

D'entre els principals continguts desenvolupats destaca la guia "Prevenció de riscos laborals en el teletreball", llançada al maig del 2020 i actualitzada posteriorment, un cop entrat en vigor el Reial Decret Llei 28/2020, de 22 de setembre, sobre "Treball a distància". Aquesta guia analitza els requisits de prevenció que l'empresa ha de garantir als treballadors a distància i l'orientació sobre la seva adaptació. A més, durant l'any també s'han publicat diversos díptics sobre aspectes vinculats a la prevenció de riscos (ergonomia, prevenció de la fatiga visual, ús d'equips, etc.) i la gestió del teletreball (lideratge, gestió d'equips, organització del temps, etc.). Aquests materials s'han agrupat en un espai específic creat a la pàgina web corporativa.

La preocupació per la millora del benestar físic i emocional dels treballadors en aquest nou entorn laboral també ha conduït a la publicació de consells de nutrició a casa, la difusió d'exercicis de respiració o d'estiraments, i recomanacions per a una bona salut mental. En aquest últim punt, destaquen els materials desenvolupats sobre aspectes com la gestió de la situació excepcional, la tornada a la feina o la pèrdua d'un ésser estimat, entre d'altres. En l'elaboració d'aquests continguts hi ha participat activament la Unitat de Psicologia de l'Entitat.

La preocupació pel benestar físic i emocional dels treballadors en el nou entorn laboral ha conduït al desenvolupament de materials relacionats amb la gestió de la situació excepcional, la tornada a la feina o la pèrdua d'un ésser estimat.



Desenvolupament de nous recursos de prevenció

El 2020, Mutua Universal ha continuat el desenvolupament de noves solucions i recursos en l'àmbit de la prevenció, com el projecte sobre exoesquelets i una nova iniciativa sobre el capital psicològic de les persones. També s'ha mantingut la participació en esdeveniments vinculats a la prevenció, adaptats a formats virtuals en la majoria de casos.

Actualització de l'aplicació PreTarea

L'aplicació interactiva d'autogestió PreTarea, desenvolupada el 2019, ha incorporat tres nous treballs. Aquesta aplicació està dissenyada especialment per a treballadors per compte d'altri i autònoms que duen a terme la seva activitat en centres de treball aliens a l'empresa, en els quals és necessari verificar que els procediments de treball i les instruccions s'han explicat i revisat abans de començar l'activitat.

Les modalitats incloses el 2020 a l'aplicació "PreTarea" són "Treballs en cobertes" i dos continguts destinats a facilitar l'adopció de mesures preventives per la COVID-19, "en centres aliens" i "en domicilis i locals particulars".

Autocomprovació per l'empresa per combatre la COVID-19

Desenvolupament d'una eina web de gestió que permet a l'empresa de conèixer la situació respecte a les diferents mesures preventives pel risc de COVID-19.

L'emplenament de les qüestions plantejades pel formulari permet conèixer la situació de les diferents mesures preventives generals en l'àmbit de l'empresa o el centre de treball, així com les relatives a cada lloc de treball que es vulgui comprovar, de manera que s'obté una estimació de la classificació del lloc en funció del risc de contagi per COVID-19.

El formulari també incorpora recomanacions i indicadors sobre l'estat o el progrés de les mesures, per tal de facilitar o orientar la presa de decisions, així com la seva planificació i el seu seguiment.

Desenvolupament de coneixements sobre exoesquelets

En els darrers anys, Mutua Universal ha participat en una iniciativa conjunta amb les seves empreses associades Groupe PSA i Centre Tecnològic d'Automoció de Galícia (CTAG), per analitzar l'eficiència dels exoesquelets en treballadors de la línia de muntatge del centre de producció Groupe PSA a Vigo. La participació en aquest projecte ha estat liderada per experts del Laboratori d'Ergonomia de Mutua Universal, pioner en la cerca de solucions a problemes d'origen musculoesquelètic en l'entorn laboral.

El 2020 ha recollit la seva experiència en la publicació "Ergonomia 4.0 i Exoesquelets: mites, llegendes i certeses", que defineix el concepte d'"exoesquelet" en el marc del desenvolupament de la Indústria 4.0, planteja els beneficis i els riscos del seu ús i desenvolupa una metodologia d'aplicació pròpia en quatre fases (selecció, simulació, prova i implementació final).

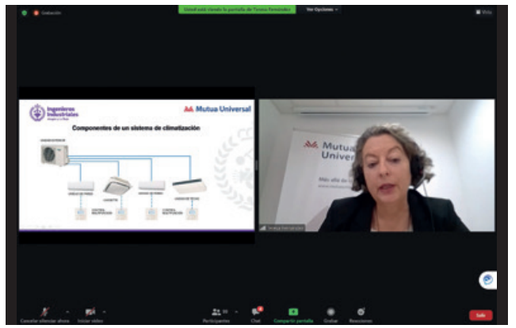
Projecte "Anàlisi del Capital Psicològic" (PsyCap)

Davant l'impacte de la pandèmia de COVID-19 en el benestar dels treballadors, el 2020 s'ha iniciat una línia d'actuació encaminada a conèixer i analitzar el nivell de capital psicològic de les persones. El "capital psicològic (PsyCap)" es defineix com un estat psicològic positiu caracteritzat per l'autoeficàcia, l'optimisme, l'esperança i la resiliència. Mutua Universal ha desenvolupat un projecte pilot amb l'objectiu de conèixer la rellevància en la gestió del benestar psicosocial i disposar d'un instrument per a mesurar-lo. La iniciativa compta amb la participació voluntària d'empreses associades que s'informen regularment de la seva evolució i dels seus beneficis.

Participació en esdeveniments

El 2020, els professionals de Mutua Universal han mantingut el seu nivell de participació en congressos, jornades i ponències. La majoria d'aquests esdeveniments s'han celebrat virtualment. Entre els més destacats es troben els següents:

- Jornada "La transposició de les noves directives europees sobre l'exposició a agents cancerígens a l'ordenament jurídic espanyol" (14 de febrer), organitzada per Foment del Treball.
- Jornada "Las actividades preventivas de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social" (25 de febrer), organitzada per AMAT.
- Seminari web "Seguridad y Salud de los Trabajadores en la vuelta al trabajo" (30 d'abril), organitzat per la Fundació Clúster d'Empreses d'Automoció de Galícia (CEAGA).
- Desena edició del "Congreso internacional de ergonomía y psicosociología aplicada" (24 y 25 de setembre), organitzat per l'Asociación Española de Ergonomía.
- "Simposio internacional sobre robótica wearable (WeRob2020)" (13 a 16 de octubre), organitzat en col·laboració amb el Centre Tecnològic d'Automoció de Galícia (CTAG), el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC), l'Institut Ramón y Cajal i el Shirley Ryan Ability Lab de Chicago.
- Quarta edició del "Congreso de Prevención y Seguridad Industrial 4.0: contexto COVID-19" (22 d'octubre), organitzat per l'Instituto de Seguridade e Saúde Laboral de Galicia (ISSGA), el Consello Galego de Enxeñeiros Técnicos Industriais (CGETI) i l'Asociación de profesionales de Seguridad y Salud Laboral de Galicia (APROSAL).
- Jornada sobre Tecnologies 4.0, titulada "La fábrica de las personas. Asistencia física y cognitiva" (27 de novembre), organitzada per l'Aliança Tecnològica Intersectorial de Galícia (ATIGA).
- Jornada "Prevención de la COVID-19 en los centros industriales: ventilación y climatización" (17 de desembre), organitzada pel Colegio de Ingenieros de Aragón y La Rioja (COIIAR).



essencials

Gestionem

de manera eficaç les necessitats dels professionals més afectats

183.700

sol·licituds de professionals autònoms per accedir a la prestació extraordinària per cessament d'activitat, que es van poder atendre gràcies al reforç del departament encarregat de la gestió d'aquests ajuts.

Juntament amb la reacció en els àmbits assistencial i de prevenció, la pandèmia de coronavirus també ha posat a prova la capacitat de Mutua Universal d'adaptar-se en la gestió de les prestacions als treballadors protegits i, en particular, al col·lectiu d'autònoms. Els canvis legislatius i les noves prestacions derivades de la crisi sanitària han obligat a adequar els sistemes informàtics. També s'han multiplicat els recursos tècnics i humans per gestionar l'extraordinari volum de tràmits que, a més a més, s'han concentrat en molt poc temps.

Els diferents col·lectius als quals presta servei l'Entitat han reconegut la seva implicació i el seu esforç, i li han atorgat la valoració màxima de la sèrie històrica a l'Enquesta de Qualitat de Servei.

ODS D'IMPACTE DIRECTE

Prestacions extraordinàries per a autònoms: implicació transversal de tota l'Entitat

Els dos àmbits principals d'afectació de les normatives extraordinàries aprovades durant la pandèmia han estat la gestió de la prestació per incapacitat temporal derivada de l'exposició a la COVID-19 i, especialment, la gestió de les prestacions extraordinàries de cessament d'activitat dels treballadors autònoms (CATA).

El 2019, Mutua Universal va gestionar 377 casos per CATA. El 2020, després de l'aprovació per part del Govern de les prestacions extraordinàries, s'han arribat a gestionar més de 183.000 casos. Aquesta demanda excepcional d'un col·lectiu especialment afectat econòmicament per la pandèmia ha obligat a desenvolupar un pla integral de resposta amb diverses línies d'actuació:

- **Implicació de tot l'equip de l'Entitat:** en la introducció d'expedients al sistema hi han participat professionals de diverses unitats, amb l'objectiu d'agilitzar els tràmits al màxim.
- **Robotització de processos:** automatització dels processos de revisió de la morositat i la pluriactivitat amb sistemes robotitzats (Automatització Robòtica de Processos, RPA en anglès), que han dotat el procés de pagament de més robustesa i agilitat.
- **Nou sistema de gestió de sol·licituds via web:** desenvolupament d'un canal web específic al portal corporatiu.
- **Canals de comunicació:** desenvolupament de materials de comunicació (microsites, vídeos, infografies o continguts web, entre d'altres) destinats a explicar i facilitar el procés de sol·licitud de les diferents prestacions, així com a oferir informació actualitzada sobre normativa, resolució de dubtes i prevenció. Aquests diferents espais inclosos al portal web corporatiu han rebut prop d'1,5 milions de visites durant el 2020.

Imports totals de gestions extraordinàries

123 M€
per incapacitat temporal a causa de l'exposició a la COVID-19

436 M€
per ajuts extraordinaris a autònoms (CATA)

La robotització d'una part del procés per a les tramitacions de les prestacions extraordinàries a autònoms ha contribuït a solucionar amb excel·lència l'augment de peticions.

Màxim reconeixement dels mutualistes
l'any de més exigència

Malgrat les dificultats de l'exercici i les limitacions al desenvolupament de l'activitat, l'esforç fet pels professionals de Mutua Universal per mantenir el nivell de qualitat del servei ha estat reconegut amb la màxima valoració a la sèrie històrica de l'"Enquesta de Qualitat de Servei".

Des de l'any 2010, Mutua Universal realitza l'"Enquesta de Qualitat de Servei", que inclou el nivell de satisfacció d'autònoms, pimes, assessors laborals i associats sobre l'atenció sanitària, la gestió de prestacions econòmiques, la relació amb els pacients o la Responsabilitat Social Corporativa. El 2020 s'han obtingut els millors resultats de la sèrie històrica, amb una valoració global de 8,53 punts i un reconeixement especial de la gestió de les prestacions extraordinàries per cessament d'activitat per a autònoms.

Les conclusions generals apunten a una millora general dels nivells de servei per part de tots els col·lectius; especialment, entre autònoms i delegats.

Enquesta de Qualitat de Servei 2020

RÈCORD HISTÒRIC

8,53
Valoració global Mutua Universal

1.919
enquestes fetes

8,73
Assessors

8,50
Grans Comptes

7,96
Autònoms

7,87
PIMES

Els serveis més ben valorats són la relació entre Mutua Universal i els usuaris dels diversos serveis (8,72), la gestió de les prestacions econòmiques en cobertures per accident laboral (8,60) i l'atenció en centres assistencials (8,42).

Les plataformes virtuals de relació amb les empreses associades han augmentat el nombre de companyies registrades, tot i que el seu ús s'ha vist limitat per la reducció de l'activitat a causa de la pandèmia en diversos sectors.

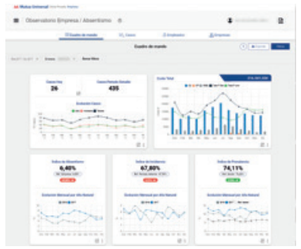
Zona Privada Empresa

30.869
usuaris amb accés

+6%
respecte al 2019

11.213
accessos

-11%
respecte al 2019



Observatori Empresa

29.314
usuaris amb accés

+41%
respecte al 2019

3.801
accessos

-30%
respecte al 2019

Reclamacions i agraïments

El 2020 s'han registrat 1.686 expedients de reclamacions, en comparació amb els 2.217 de l'any anterior. Aquesta xifra representa una mitjana d'1,07 reclamacions per cada 1.000 serveis d'assistència, en línia amb l'objectiu global fixat per l'Entitat (1 per 1.000). El temps mitjà de resposta s'ha situat en 11,30 dies, per damunt de la mitjana de 8,76 dies del 2019, a causa dels retards registrats a l'inici de la pandèmia.

El nombre d'agraïments rebuts ha estat de 64, en contrast amb els 116 del 2019. Aquest indicador també es veu afectat per les restriccions a les visites als centres assistencials, on es troben les bústies que recullen els agraïments i suggeriments.

essen
cials

Anticipem
les necessitats de futur

91.000

presol·licituds de prestacions extraordinàries per a autònoms, rebudes via formularis en línia i gestionades mitjançant dos processos d'automatització RPA.

La transformació digital és un dels pilars clau de l'estratègia de creixement de Mutua Universal com a motor per al desenvolupament de nous serveis i de la millora contínua de l'atenció a les empreses associades i als treballadors protegits. El treball dels últims anys de planificació i implementació d'infraestructures tecnològiques pròpies ha permès a l'Entitat de disposar dels recursos i els coneixements necessaris per afrontar amb solvència les necessitats urgents sorgides el 2020.

En aquest sentit, els serveis desenvolupats al llarg de l'any formen part d'un entorn d'acceleració de l'agenda digital ja prevista, amb impacte en tots els grups d'interès i en els diferents àmbits d'actuació de Mutua Universal.

ODS D'IMPACTE DIRECTE

Acceleració de l'agenda digital

La unitat encarregada de promoure l'agenda digital d'acord amb l'estratègia de Mutua Universal és l'Oficina de Transformació Digital. Les accions desenvolupades el 2020 per donar resposta a les noves necessitats sorgides durant la pandèmia demostren el caràcter transversal i multidisciplinari de la seva actuació.

La capacitat de reacció tecnològica de l'Entitat ha resultat clau per mantenir l'activitat i la qualitat dels serveis. D'entre les principals fites en aquest àmbit durant l'exercici destaquen les següents:

- Adequació de plataformes i serveis per a la gestió de prestacions extraordinàries per a autònoms: pàgina web de sol·licituds i aplicació de processos d'automatització RPA.
- Posada en marxa del servei de Teleconsulta.
- Adaptació dels sistemes informàtics per incloure la informació extraordinària relativa als processos COVID-19.
- Desenvolupament de solucions col·laboratives per mantenir la comunicació remota entre els treballadors de l'Entitat; principalment de l'adaptació d'eines estandarditzades com Teams i Zoom.
- Continuïtat en el desenvolupament del projecte Linx d'intel·ligència artificial.
- Evolució de l'oficina digital a través de l'impuls de la notificació electrònica (burofax electrònic en detriment del burofax postal) i del servei de certificat digital.
- Digitalització i millora dels processos de compres sanitàries, amb la integració de proveïdors sanitaris, la digitalització de factures i l'habilitació d'una zona privada per a la gestió telemàtica.

Aplicació de la realitat virtual a la gestió de l'estrès

En desenvolupament d'un dels objectius marcats pel Pla Estratègic 2018-2020 (pla operatiu de Laboratori Digital), Mutua Universal ha fet una prova de concepte per a l'aplicació de la realitat virtual al programa de gestió de l'estrès que desenvolupa en empreses associades. Els resultats d'aquesta prova han permès dissenyar i desenvolupar dues experiències basades en entorns virtuals, el llançament dels quals s'ha posat en suspens a l'espera de la reactivació de l'activitat presencial a les empreses participants.

La capacitat de reacció tecnològica de l'Entitat ha estat clau per al manteniment de l'activitat i la qualitat dels serveis.

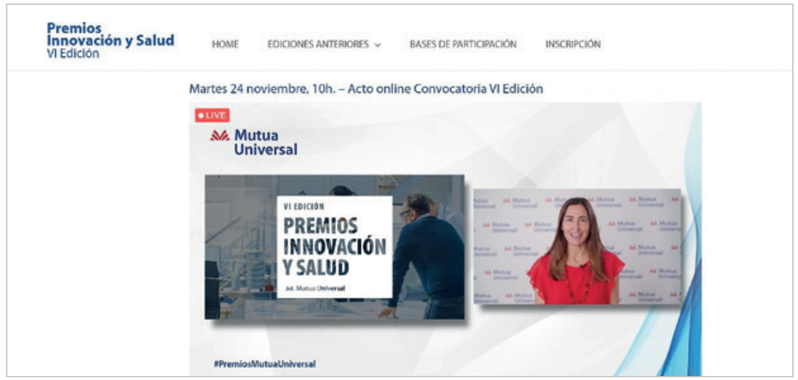
Aposta per la intel·ligència artificial per a la millora contínua del servei

Un dels objectius del Pla Estratègic 2018-2020 ja implantat és la introducció de la intel·ligència artificial i l'anàlisi predictiva per optimitzar la gestió de contingències. Aquesta aposta permet obtenir coneixements propis per aplicar aquestes tecnologies a la millora d'altres serveis i posicionar Mutua Universal com una entitat orientada a les dades.

Les accions d'analítica predictiva s'agrupen en el marc del projecte Lince. A partir de la informació històrica emmagatzemada per l'Entitat, aquesta iniciativa desenvolupa models predictius per anticipar-se a aspectes com la durada estimada d'una baixa (tant en contingència comuna com en contingència laboral) o els casos amb més probabilitats de ser considerats per a una proposta d'alta. Aquests models també contribueixen a la detecció precoç d'episodis que poden acabar derivant en una patologia greu. La informació de previsió es posa a disposició de tots els col·lectius sanitaris de Mutua Universal per oferir una atenció encara més personalitzada als pacients.

"Tecnologies com la intel·ligència artificial o el *machine learning* ajuden els professionals mèdics en la presa de decisions perquè puguin centrar-se en la interacció personal amb el pacient"

Alfonso Valencia, director del Departament de Ciències de la Vida del Centre de Supercomputació de Barcelona i director de l'Institut Nacional de Bioinformàtica.



Convocatòria dels VI Premis Innovació i Salut

La intel·ligència artificial també va ser la protagonista en l'acte de convocatòria de la sisena edició dels Premis Innovació i Salut, que es van celebrar virtualment al novembre. L'acte va comptar amb una ponència d'Alfonso Valencia, director del Departament de Ciències de la Vida del Centre de Supercomputació de Barcelona i director de l'Institut Nacional de Bioinformàtica, sobre la medicina del futur en temps de COVID-19.

Les mesures de distanciament social van obligar a suspendre l'acte d'entrega de premis als guanyadors de la cinquena edició, previst inicialment per al març del 2021.

Foment d'una cultura de la innovació i la ciberseguretat

L'Oficina de Transformació Digital de Mutua Universal també treballa per promoure una cultura de la innovació en tota l'organització, mitjançant la capacitació dels empleats en habilitats digitals.

Capacitació dels empleats en habilitats digitals

D'entre les accions dutes a terme el 2020, destaca el desenvolupament de la campanya #YoTambienSoyDigital, que ha inclòs píndoles formatives sobre eines digitals (Teams, Skype, Cisco, certificats digitals, etc.).

La implantació del teletreball durant l'exercici també ha conduït al llançament de la campanya #nobajeslaguardia sobre ciberseguretat, per fer que els treballadors tinguin els coneixements adequats sobre determinats riscos vinculats a l'ús d'equips informàtics, la descàrrega d'arxius, l'ús de xarxes wifi, etc.

Constitució de la Comissió de Seguretat de la Informació

Organisme transversal format per un equip multidisciplinari enfocat a analitzar els riscos dels projectes digitals des d'una perspectiva tecnològica, de ciberseguretat, legal i de protecció de dades. Té per objectiu garantir el compliment de la normativa i reforçar els estàndards exigits de seguretat de la informació en la implantació de l'estratègia de transformació digital que està duent a terme Mutua Universal.

essencials

Impulsem

el desenvolupament personal i professional dels nostres empleats

1.883

empleats compromesos amb el propòsit de Mutua Universal de ser socialment responsable i contribuir a la sostenibilitat de l'estat del benestar.

El desenvolupament personal i professional dels empleats ha estat històricament un dels motors de creixement de Mutua Universal. La professionalitat dels equips ha fet que l'Entitat sigui considerada una mútua de referència en qualitat i capacitat de servei en el sector.

En l'entorn extraordinari viscut el 2020, l'organització ha situat la salut i el benestar dels seus treballadors com a màxima prioritat, tant mitjançant l'adopció del teletreball en els llocs en què ha estat possible com amb l'aplicació de totes les mesures de prevenció als centres presencials. Per part seva, els professionals de Mutua Universal han tornat a demostrar un alt nivell d'implicació i compromís en el projecte, la qual cosa ha permès seguir prestant servei malgrat la complexitat de l'entorn.

ODS D'IMPACTE DIRECTE

Màxima prioritat: la protecció de la salut i la seguretat dels professionals de l'Entitat

Des de la declaració de l'estat d'alarma al març del 2020 i durant tot l'exercici, Mutua Universal ha aplicat totes les mesures necessàries per garantir la protecció dels seus professionals del risc de contagi. Les actuacions desenvolupades han inclòs des de mesures de prevenció fins a l'adopció de nous procediments de treball que han permès seguir les recomanacions governamentals de distanciament social.

Immediatament, Mutua Universal va aplicar la modalitat de teletreball i l'activitat presencial va quedar delimitada als centres assistencials en qualitat de serveis mínims.

En la tornada progressiva dels professionals sanitaris als centres, s'han aplicat mesures preventives com el control de temperatura, el seguiment de simptomatologia compatible, els equips de protecció individual, la reducció dels aforaments, la senyalització i el reforç de la neteja i la higiene. També s'han difós fitxes informatives sobre les mesures que cal seguir en cada fase de la pandèmia i s'han dut a terme sessions formatives específiques. En aquest sentit, destaca el reforç dels canals de comunicació interna com el Portal del Empleado, la creació d'una bústia de correu electrònic específica per donar resposta a les consultes sobre el coronavirus i el desenvolupament d'un servei d'atenció psicològica per atendre les necessitats psicosocials associades a la COVID-19 i a la nova realitat generada.

El 2020 també s'ha activat el servei d'ajuda psicològica per als treballadors que el necessiten i s'ha desenvolupat una aplicació amb recursos per a la salut emocional.

4a SETMANA DE LA SALUT

Salut i benestar en temps de coronavirus

La quarta edició de la Setmana de la Salut, desenvolupada en el marc del Programa de Salut Corporativa +Salut +Vida, s'ha centrat en la salut i el benestar en temps de COVID-19. Els continguts i les eines que s'han desenvolupat tenien com a objectiu afrontar de la millor manera possible la situació derivada de la pandèmia, amb accions que inclouen consells sobre alimentació saludable, tècniques de visualització creativa per relaxar-se en moments complicats, classes d'iniciació al pilates o la difusió de materials sobre benestar emocional.

2.387
visites úniques al web +Salut +Vida

2.250
visites úniques als vídeos de la Setmana de la Salut

Equip humà

1.883
empleats

65,2%
dones

34,8%
homes

47,02
anys de mitjana d'edat

15,09
anys d'antiguitat mitjana

82%
professionals amb titulació superior

27
nacionalitats

35
empleats amb alguna discapacitat reconeguda

97%
contractes indefinits

72%
a temps complet

Adaptació de continguts de formació a la Universitat Corporativa

L'activitat de la Universitat Corporativa també s'ha vist afectada per l'impacte de la pandèmia: s'ha suspès tota l'activitat presencial i s'ha adaptat part dels continguts previstos, amb l'objectiu d'oferir coneixement especialitzat sobre les noves eines i serveis que ha desenvolupat l'Entitat.

La cancel·lació dels cursos presencials previstos va comportar la readaptació de tota la programació programada, a través de l'ús de mitjans tecnològics i metodologies alternatives. Al final de l'exercici, el 91% de la formació es va dur a terme a distància, en contrast amb el 78% del 2019.

Pel que fa als nous continguts desenvolupats, destaquen els cursos sobre emocions i benestar, la comunicació en nous entorns d'aprenentatge i les mesures preventives a la feina. També s'ha ofert una formació específica sobre les prestacions extraordinàries per a treballadors autònoms i les situacions de pagament directe als treballadors en situació d'ERTO.

Pla Onboarding d'acompanyament al nou col·lectiu assistencial

El 2020 s'ha desenvolupat el nou Pla Onboarding del col·lectiu assistencial, destinat a millorar i garantir la integració i l'aprenentatge dels nous professionals assistencials incorporats a Mutua Universal. El pla garanteix l'acompanyament i el seguiment en el període formatiu inicial perquè el professional adquireixi ràpidament tots els coneixements necessaris que li permetin ser àgil, productiu i autònom en el desenvolupament de les tasques assignades.

El disseny d'aquest pla respon al desenvolupament d'un dels objectius recollits en el Pla Estratègic 2018-2020.

Programes de formació

585
cursos

9.831
participants

40.238
hores

91%
hores de formació a distància

8,9
satisfacció i eficàcia (sobre 10)

Mesures de conciliació, igualtat i diversitat

Mutua Universal continua treballant en el desenvolupament del dret a la conciliació dels seus professionals amb l'objectiu de facilitar l'equilibri entre la vida familiar i el desenvolupament professional. L'Entitat també desenvolupa polítiques actives de respecte a la diversitat, reconegudes per diverses certificacions.

Conciliació de la vida familiar i laboral

La conciliació de la vida familiar i el desenvolupament professional és un dels objectius prioritaris de Mutua Universal en la gestió dels Recursos Humans. En compliment de la normativa actual, el 2020 s'han concedit 21 permisos de paternitat de 12 setmanes de durada. També s'han gestionat 80 peticions d'adaptació de jornada, que han permès que 68 dones i 12 homes puguin ajustar les seves necessitats familiars de manera raonable i proporcionada a les necessitats organitzatives o productives de l'empresa. En matèria d'igualtat, s'està treballant en el II Pla d'Igualtat de Mutua Universal.

Les polítiques desenvolupades per la direcció de Recursos Humans per a la millora de la conciliació de la vida laboral i personal de la plantilla han estat reconegudes amb tres distintius:

- "Reconcilia", atorgat pel Govern de Navarra.
- "Alcobendas Concilia en Igualdad – 2020" (vuitena edició), atorgat per l'Ajuntament d'Alcobendas.
- "Empresas Comprometidas con la Igualdad - 2020" (vuitena edició), atorgat per l'Ajuntament d'Alcobendas.

Respecte a la diversitat

En l'àmbit de la diversitat, Mutua Universal treballa en el desenvolupament d'un Pla de Diversitat que emmarca en una única estratègia totes les accions en matèria de gestió de la diversitat a l'Entitat. L'objectiu d'aquest pla és ser més inclusius i generar valor en tots els àmbits de la seva activitat.

En aquest sentit, el 2020, Mutua Universal ha renovat el segell Bequal Plus, atorgat per la Fundació Bequal i que certifica la seva política d'inclusió de persones amb discapacitat. Entre les accions que es desenvolupen per contribuir a una societat més inclusiva es troben la contractació de productes o serveis a centres especials de treball o els convenis de pràctiques amb persones amb discapacitat.

El 2020, Mutua Universal també va renovar la seva adhesió al Charter de la Diversitat per al període 2020-2022. Aquesta renovació garanteix la igualtat d'oportunitats d'accés, permanència i promoció laboral a tots els empleats de l'Entitat, independentment de la seva edat, origen, religió, orientació sexual, raça, cultura, discapacitat o gènere. L'adhesió al Charter també contempla l'harmonització de la vida familiar i professional, així com la potenciació de la qualitat de vida i del treball de les persones.

essencials

Actuem

amb transparència i responsabilitat

+2,7M

d'impactes en comunicacions externes amb un seguiment constant de les accions desenvolupades per fer front a la pandèmia i de les mesures de prevenció.

L'anticipació de riscos, la capacitat de reacció i la gestió ètica han marcat el model d'actuació de l'Entitat davant la crisi sanitària. La constitució de comitès de crisi i grups de treball específics ha permès disposar d'informació sempre actualitzada per a la presa de decisions, en un entorn de risc potencial per a la sostenibilitat de l'organització mateixa.

D'altra banda, la comunicació amb els grups d'interès (interns i externs) sempre ha estat marcada per la transparència i la continuïtat. Sota aquest principi, s'han establert nous suports d'intercanvi d'informació i nous canals d'atenció personalitzada.

ODS D'IMPACTE DIRECTE

Monitorització constant dels riscos associats a la pandèmia

A causa de la naturalesa de l'activitat de Mutua Universal, la pandèmia de coronavirus podria impactar l'Entitat en nivells molt diversos: sostenibilitat econòmica, prestació de serveis assistencials i de gestió, relació amb l'Administració o rendiment de la plantilla. Per anticipar-se als riscos, s'ha desenvolupat un pla de contingència específic.

Mutua Universal va constituir el 10 de març del 2020 –quatre dies abans de la declaració de l'estat d'alarma– un Comitè de Crisi del Coronavirus format pels principals càrrecs de decisió de l'Entitat: el Comitè de Direcció, la directora d'Auditoria, Riscos i Compliment i el responsable del Grup de Treball del Coronavirus. L'objectiu d'aquest comitè especial va ser analitzar l'evolució de la pandèmia i dissenyar, dirigir, executar i avaluar el desenvolupament dels plans d'actuació programats a les diverses comunitats autònomes i els centres de Mutua Universal.

Mapa de riscos específics sobre la pandèmia

Paral·lelament, i en compliment del procediment estipulat pel Sistema Intern de Gestió de Riscos, s'ha elaborat un "Mapa de Riscos COVID-19" que ha permès identificar, avaluar, gestionar i controlar els principals riscos relacionats amb la pandèmia de coronavirus. Aquest sistema, juntament amb l'autoavaluació dels controls i la valoració de la cultura de riscos, ha validat l'alt nivell de maduresa del Sistema Intern de Gestió de Riscos de Mutua Universal, la finalitat del qual és obtenir els objectius estratègics de l'Entitat des del compliment estricte de la normativa.

Control i seguiment dels canvis normatius

De la mateixa manera, i atesa l'actualització contínua de la normativa legal que afecta l'Entitat, s'ha implantat un procediment extraordinari per al control i el seguiment dels canvis normatius derivats de la COVID-19 (1.046 normes) i dels procediments interns creats i modificats a partir d'aquests canvis normatius. Aquest procediment, juntament amb l'actualització del Sistema Intern de Gestió de Compliment, que ha identificat, analitzat i adaptat els requisits de la normativa general detectada, ha permès disposar del Programa de Compliment anual de Mutua Universal.

Pel que fa a la protecció de dades personals, després de l'esforç d'adaptació al Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) des de la seva plena aplicació el 23 de maig de 2018 i la nova Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD) de desembre de 2018, l'exercici 2020 s'ha vist impactat per la necessitat d'implantar mesures compensatòries que responguessin als riscos emergents derivats de les noves modalitats de prestacions assistencials, econòmiques i de treball a distància causades per la pandèmia. Finalment, tot i que s'ha incrementat el nombre de consultes i possibles incidències de seguretat, no s'ha obert cap expedient ni s'ha imposat cap sanció per part de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

Transparència en la comunicació amb la plantilla i altres grups d'interès

D'acord amb el principi de gestió ètica i transparent que regeix el seu model de govern, l'Entitat ha mantingut una política de màxima transparència en la comunicació amb els professionals i altres grups d'interès sobre l'evolució de la crisi, els canvis normatius i les mesures adoptades per l'organització.

Juntament amb els continguts i canals relacionats amb la cura de la salut i la prevenció, durant tota la pandèmia, Mutua Universal ha mantingut una comunicació constant amb els seus professionals a través d'accions com l'enviament de comunicats corporatius diaris per correu electrònic. Els comunicats incloïen informació sobre les novetats legislatives, l'estat de la plantilla de l'Entitat (percentatge de cada modalitat de treball: presencial, teletreball o permís retribuït) o la situació dels centres. També van incloure el detall dels protocols interns seguits i documents de preguntes i respostes per a una millor atenció a les empreses associades i als treballadors protegits.

Externament, també es recorre a un model de comunicació per correu electrònic dirigit a empreses i assessories, amb butlletins periòdics amb novetats legislatives, canvis de procediments i recomanacions, així com informació actualitzada sobre l'activitat i els serveis de Mutua Universal. Per altra banda, es manté una actualització constant del portal web corporatiu, que incorpora nous espais monogràfics sobre qüestions relacionades directament o indirectament amb la crisi sanitària. Per facilitar qualsevol tràmit, s'habiliten bústies de correu electrònic a les quals es pot remetre la documentació.

Mutua Universal ha apostat també pel reforç dels canals virtuals per mantenir una comunicació constant i fluida amb els seus grups d'interès sobre les accions desenvolupades per fer front a la crisi sanitària.

Comunicacions internes

99
notes enviades

Portal del Empleado

62
notícies publicades

12.297
pàgines úniques vistes

393
subscriptors al servei de retalls de premsa *(clipping)*

Comunicacions externes

719
enviaments del Butlletí Universal

2,8 M
d'impactes

113
enviaments a empreses i assessors

2,7 M
d'impactes

Relació amb els mitjans de comunicació

15
notes de premsa enviades

74
impactes directes

Organització

Òrgans de Govern i de Participació

Junta General

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

Junta Directiva

La Junta Directiva s'encarrega del govern directe i immediat de l'Entitat. Li correspon la convocatòria de la Junta General i l'execució dels acords que adopta aquesta junta, així com les facultats de representació en els termes més amplis de la Mutua. Les seves funcions i criteris de composició es recullen en els Estatuts. La composició i el funcionament de la Junta Directiva es regeixen pel que s'estableix en els articles 35-41 dels Estatuts vigents. Durant l'exercici 2020 es va dur a terme un total d'10 reunions.

PRESIDENT

Excm. Sr. Juan Echevarría Puig

VICEPRESIDENT 1r

Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno

VICEPRESIDENT 2n

Sr. José Luis Haurie Vigne

VOCAL SECRETÀRIA

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

VOCALS

Sra. Teresa López Monzó
Sra. María del Mar Resa Gómara
Sr. Federico Jesús Blanco Rad
Sr. Gabriel Cánaves Picornell
Sra. Susana Casal Mayo
Sr. Zacarías Erimias Marín
Sr. Xavier Martínez i Serra
Sra. Ana María Lamas Fernández
Sr. Álvaro Polo Guerrero

REPRESENTANT DELS TREBALLADORS

Pendent d'elecció

Composició a 31 de desembre de 2020

Director Gerent

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

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

La resta del personal que exerceix funcions executives depèn del Director Gerent i està subjecte al mateix règim d'incompatibilitats i limitacions.

DIRECTOR GERENT

Sr. Juan Antonio Güell Ubillos

Comissió de Control i Seguiment

La Comissió de Control i Seguiment és un òrgan de participació institucional en el control i el seguiment de la gestió desenvolupada per Mutua Universal. La composició i el funcionament d'aquesta comissió es regeixen d'acord amb el que s'estableix en l'article 43 dels Estatuts vigents. Durant l'exercici 2020 es va dur a terme un total de tres reunions.

PRESIDENT

Excm. Sr. Juan Echevarría Puig

SECRETARI

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

REPRESENTACIÓ DELS EMPRESARIS ASSOCIATS A MUTUA UNIVERSAL

TITULARS	SUPLENTS
CEOE	CEOE
Sr. Albert Faus Miñana	Sra. Rosa Llamas Valera
Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan	
Sr. Raúl Colucho Fernández	
Sr. Víctor Jiménez Pérez	

REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS PROTEGITS PER MUTUA UNIVERSAL

TITULARS	SUPLENTS
U.G.T.	U.G.T.
Sr. Javier Abadía Montes	Sr. José Antonio Jiménez Aguilera
Sr. Manuel Sanz Rodes	Sr. Josep Bonet Expósito
Sr. Antonio Díaz Lucena	Sra. Yolanda Funés Reyes
CC.OO.	CC.OO.
Sra. Cristina Pena Jové	Sr. Francisco Pareja Montañés
Sr. Daniel Sánchez Xifró	

Comissió de Prestacions Especials

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

La Comissió s'integra per un nombre igual de representants d'empreses associades i de treballadors, es reuneix trimestralment i concedeix ajudes socials per atendre els estats i/o situacions de necessitat sobrevingudes en un treballador, o en els seus beneficiaris o família, per haver sofert un accident de treball o per patir una malaltia professional. En el transcurs de l'exercici 2020 s'han dut a terme les reunions trimestrals preceptives.

REPRESENTACIÓ EMPRESARIAL

PRESIDENT

Sr. Xavier Martínez i Serra

VOCALS

Sr. José Luis Perea Blanquer

Sr. Juan Vargas Cinca

REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS

VOCALS

Sr. Antonio Cruces Naranjo

Sr. Sergi Arbonés García

Sr. Gerardo Carayol Cadenas

TÈCNIC SECRETARI

Sr. José Ramón Soriano Corral

Òrgans delegats de la Junta Directiva

Comitè d'Auditoria i Compliment

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

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

Durant l'exercici 2020 s'han celebrat quatre reunions ordinàries i quatre d'extraordinàries. Com a novetat, sis d'aquestes reunions es van celebrar telemàticament d'acord amb les recomanacions sanitàries a causa de la pandèmia de COVID-19.

PRESIDENT

Sr. José Luis Haurie Vigne

VOCALS

Sr. Juan Echevarría Puig

Sr. Jaime Aguirre de Cárcer

Sra. María del Mar Resa Gómara

SECRETARIA

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

Adaptació de l'Auditoria Interna

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

En l'exercici 2020 s'han emès 51 informes interns i 401 recomanacions de millora, i s'ha revisat la implantació de 101 recomanacions emeses en anys anteriors.

Amb aquestes activitats s'ha aconseguit tenir presència al 100% del territori, fet que contribueix al compliment de procediments interns, al manteniment de les certificacions i a l'eficàcia dels controls. Com a conseqüència de la situació excepcional provocada per la pandèmia de COVID-19, el 2020 s'han adaptat els processos d'auditoria interna a auditories telemàtiques, incloent-hi mètodes de verificació a distància i per videoconferència. S'ha obtingut un 7,9/10 en la valoració mitjana de satisfacció de les persones auditades.

Polítiques i certificacions

Amb la finalitat de reforçar el compromís de Mutua Universal amb la responsabilitat social corporativa i la sostenibilitat, el 30 de gener del 2020 es va signar una nova Política de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat en el marc del Pla Director d'RSC 2018-2020. Aquesta política impulsa l'organització a millorar la seva gestió diària fent-la cada vegada més eficient i sostenible, sota criteris de transparència, ètica, compromís, innovació i excel·lència, mantenint-se ferma en la seva missió, visió i valors corporatius.

En el tancament de l'exercici 2020, Mutua Universal comptava amb les certificacions següents:

- Certificació de Qualitat ISO 9001:2015 d'AENOR per a l'Assistència Primària i Hospitalària, el seguiment i control de les Prestacions Econòmiques d'Incapacitat Temporal per Contingències Comunes (ITCC), Subsidi per Risc Durant l'Embaràs i la Lactància (SREL) i Cura de Menors Malalts (CUME), així com el Treball Social Sanitari: manteniment dels 127 certificats. Es descarta ampliar l'abast ja que és la primera vegada que es manté la certificació mitjançant l'auditoria telemàtica. Cal destacar tres aspectes rellevants: el control sistemàtic del risc implantat, l'avaluació continuada sistemàtica de la Satisfacció dels Pacients i el desenvolupament de Journey Maps de l'experiència del pacient en l'assistència sanitària.
- Sistema de Gestió de la Seguretat i la Salut en el Treball ISO 45.001:2018: tots els centres certificats. Es posa en relleu el contingut de les memòries i les campanyes de promoció de la salut derivades d'estudis epidemiològics.
- Certificació ISO 14001:2015 en Gestió ambiental d'AENOR: el 2020, el nombre de centres certificats es manté en 130.
- Certificació IURISCERT: manteniment de la certificació de sistema de gestió per a la prevenció de delictes d'AENOR; que garanteix que el model implantat té com a objectiu principal prevenir la comissió de delictes i reduir el risc penal, la qual cosa afavoreix una cultura ètica i de compliment del Codi Penal.
- Certificació d'Excel·lència UNE 16880:2015: es manté la certificació d'Excel·lència en el Servei, per la qual cosa és una de les úniques empreses a escala nacional amb aquest segell de Garantia de Qualitat. Aquesta certificació d'excel·lència suposa treballar amb un enfocament basat a superar les expectatives dels clients.

El Director Gerent de Mutua Universal, Juan Güell, i l'equip de la Direcció Corporativa en la signatura de la nova Política de Responsabilitat Social Corporativa i Sostenibilitat.

essencials

Contribuïm

a un desenvolupament sostenible

24

campanyes i iniciatives socials, mediambientals, solidàries i de salut durant l'exercici 2020 amb impacte en l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa.

El 2020 ha acabat el Pla Director d'RSC 2018-2020: "RSC 4.0: Treballem pel nostre propòsit", que ha marcat les línies estratègiques de Mutua Universal relatives a la gestió de la responsabilitat social corporativa i la sostenibilitat.

Les principals accions de Mutua Universal relatives a la gestió de la Responsabilitat Social Corporativa i la Sostenibilitat s'emmarquen en els compromisos següents:

- Compromís amb el benestar de les persones i la promoció d'entorns laborals més saludables i segurs.
- Compromís amb l'ètica, el bon govern corporatiu i la transparència, reforçant la participació i el diàleg amb els nostres grups d'interès per donar resposta a les seves expectatives i necessitats.
- Compromís amb la societat i l'estat del benestar a través d'accions de valor responsable.

A través de l'atenció sanitària, la gestió de les prestacions, el foment d'una cultura preventiva o el suport a la reinserció sociolaboral, Mutua Universal contribueix de manera significativa a la salut i el benestar dels treballadors, fent que augmenti la competitivitat tant en les empreses com en el país. Així, doncs, l'activitat que ens és pròpia com a mútua adquireix un valor socialment responsable i contribueix a la sostenibilitat del sistema i de l'estat del benestar.

ODS D'IMPACTE DIRECTE

Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

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

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) són un conjunt de 17 objectius, aprovats per les Nacions Unides, que s'insta a complir als governs, al sector privat i a la societat civil per tal d'erradicar la pobresa, assegurar la prosperitat i protegir el planeta. A la doble pàgina següent es recullen algunes de les iniciatives que ha emprès Mutua Universal, amb les quals contribueix a la consecució dels ODS.

Difusió dels Objectius de Desenvolupament Sostenible

A més, l'àrea de Responsabilitat Social Corporativa de Mutua Universal és l'encarregada de dissenyar i elaborar les campanyes de sensibilització interna i externa sobre els ODS. Durant l'any 2020 s'han dut a terme les accions següents:

- Difusió interna i externa de la celebració del cinquè aniversari de l'aprovació dels ODS mitjançant l'adhesió a la campanya #apoyamoslosODS, promoguda per la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial.
- Sensibilització interna a l'espai "17 Objectius per transformar el nostre món" amb informació actualitzada sobre què són els ODS, quines són les iniciatives amb les quals Mutua Universal vol contribuir a assolir-los i com els empleats poden contribuir a fer-ho possible.
- Inclusió del compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible en la memòria anual de l'Entitat i relació de cada apartat de la memòria amb els ODS corresponents.

Contribució de Mutua Universal als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

- Condicions laborals dignes.
- Ajudes socials i foment de la inclusió laboral a persones en vulnerabilitat després de patir un accident de treball. El 2020 s'han tramitat 187 sol·licituds i s'han concedit ajuts per un valor de 98.176,21 d'euros.
- Participació en campanyes i accions en suport a col·lectius desfavorits.

- Desenvolupament del Programa de Salut Corporativa i del blog de salut i prevenció, amb recomanacions per a una alimentació sana i nutritiva.
- Col·laboració amb la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL), el 2020, a través de la campanya corporativa "Tones d'Esperança" amb la qual s'ha aconseguit el repte corporatiu entre els mateixos empleats de 6.000 €.

- Contribució a la salut dels 1.428.979 treballadors protegits i adherits. El 2020 s'han atès 1,0 milions de visites i s'han dut a terme 309.052 sessions de rehabilitació.
- 127 centres certificats amb la Norma ISO 9001, que acredita la qualitat assistencial.
- En l'àmbit intern, garantia de la seguretat, la salut i el benestar dels empleats a través d'un sistema de gestió integrat en matèria de qualitat, prevenció i medi ambient.
- Desenvolupament del Programa de Salut Corporativa + Salut + Vida, per transmetre i fomentar hàbits saludables.

- Plans de formació i Universitat Corporativa per potenciar el talent de la plantilla. El 2020 s'han impartit 585 cursos, amb una mitjana anual de 21 hores de formació i una inversió de 163 euros per empleat.

- Compromís amb la igualtat d'oportunitats.
- 36% dels llocs de responsabilitat ocupats per dones.
- Procediment propi per a la resolució de conflictes per assetjament psicològic en el treball i assetjament sexual.
- Adhesió a la Xarxa d'Empreses per una Societat Lliure de Violència de Gènere.

- Consum d'aigua de 15.915 m^3 el 2020.
- Implantació de mesures per a la reducció del consum d'aigua (substitució de cisternes convencionals per altres de més eficients o instal·lació d'airejadors a les aixetes, accions de sensibilització ambiental). Celebració anual del Dia Mundial de l'Aigua per conscienciar els empleats sobre aquesta qüestió.

- Consum energètic de 5.526.161 kWh d'electricitat i 276.965 kWh de gas natural el 2020.
- Implantació de mesures d'eficiència energètica (sistema d'informació i gestió energètica, substitució de lluminàries per altres de tecnologia LED, equips de climatització eficients) i accions de sensibilització ambiental.

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

- Solucions innovadores en l'àmbit de la salut.
- Pla de Transformació Digital i innovació en gestió (Telemedicina, Teleconsulta, eConsulta a la Zona Privada Pacient, Zona Privada INSS, signatura biomètrica, etc.).
- Premis Innovació i Salut, que distingeixen les empreses que hagin dut a terme projectes o accions innovadores per a la millora de la qualitat de vida i la salut dels seus treballadors.
- En l'àmbit de la recerca en salut, s'ha creat una unitat de recerca sanitària.
- Nova edició de la Jornada Científica de Patologia Laboral.

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

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

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

- Petjada de carboni (abast 1 i 2) 1.601,69 tCO_2 equivalents.
- Minimització de l'impacte mediambiental a través del sistema de gestió ambiental certificat, mesures d'eficiència energètica i l'ús eficient dels recursos.
- Campanyes de sensibilització ambiental.

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

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

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

Accions i programes amb impacte positiu per a la societat

El compromís social de Mutua Universal s'estén molt més enllà de la prestació excel·lent dels seus serveis. L'Entitat ofereix una atenció especial als treballadors protegits i adherits que han patit accidents greus i també disposa d'un programa de voluntariat corporatiu.

Servei de Treball Social

Servei que proporciona informació, orientació, assessorament i suport psicosocial especialitzat als treballadors que han patit un accident laboral i les seves famílies. Donada la situació d'especial risc, l'any 2020, ha adaptat els seus canals d'informació i ha optat principalment per l'ús de la Teleconsulta.

La situació extraordinària també ha conduït a adaptar els tallers del Programa de Reinserció Laboral per a treballadors protegits que no puguin tornar a exercir la seva activitat laboral i/o que hagin perdut la feina a causa d'un accident laboral o una malaltia professional. Malgrat la paralització de l'activitat, el 2020 van participar-hi 31 treballadors, el 35% dels quals ja han aconseguit incorporar-se al mercat laboral.

Comissió de Prestacions Especials (CPE)

Comissió que atén situacions d'especial necessitat sobrevinguda després de l'accident laboral o la malaltia professional, i concedeix ajuts especials a la rehabilitació, la recuperació, la reorientació professional i les mesures de suport destinades a l'adaptació de mitjans essencials i llocs de treball. Durant l'exercici 2020 s'han tramitat 187 sol·licituds, i s'han concedit ajuts socials per un valor total de 98.176,21 €*.

Voluntariat corporatiu: solidaritat en temps de coronavirus

Mutua Universal disposa d'un programa de voluntariat corporatiu que sensibilitza els seus professionals i la societat en general sobre diverses causes solidàries a través dels seus propis canals de comunicació i participació. El 2020, aquest programa ha incidit especialment en l'atenció als col·lectius més afectats per la pandèmia de coronavirus en el terreny social i econòmic. D'entre les accions desenvolupades destaquen:

- **"Espai Solidari" al Portal del Empleado:** difusió d'iniciatives solidàries de diferents organitzacions o hospitals en què els empleats podien participar des de casa.
- **Campanya "Tones d'Esperança":** participació en la campanya impulsada per la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL) amb la donació de 6.000 euros recaptats pels mateixos professionals.
- **Caminada solidària "Magic Line 2020":** participació a la caminada organitzada a Barcelona per l'Obra Social Sant Joan de Déu per recaptar fons per als col·lectius més desfavorits.

* La reducció de l'import d'aquests ajuts en relació amb anys anteriors respon a l'adequació a l'aplicació de la nova normativa. Al gener del 2020 va entrar en vigor la Resolució de la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social, per la qual s'estableix el règim d'aplicació de les prestacions complementàries de l'article 96.1 b) del text refós de la Llei general de la Seguretat Social. En aquesta Resolució es detallen els requisits d'accés als ajuts socials de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social i s'hi estableix un únic catàleg per a totes. D'aquesta manera, es garanteix el compliment de la finalitat per la qual es demanen aquests ajuts socials. Així, es tracta d'evitar qualsevol arbitrarietat en la seva gestió i d'atorgar seguretat a l'hora de dispensar-les.

Convenis i reconeixements

A més de les accions recollides en les pàgines anteriors d'aquest capítol, el compromís de l'Entitat amb la Responsabilitat Social Corporativa s'expressa també en la renovació del segell RSA Aragó i del conveni amb la FEDER. La tasca de difusió en aquest àmbit ha obtingut el reconeixement dels Premis OCARE.

Renovació del conveni amb la FEDER

El 2020, Mutua Universal ha renovat el conveni de col·laboració amb la Federació Espanyola de Malalties Rares (FEDER), que expressa el compromís de l'Entitat amb la difusió de coneixement sobre les malalties minoritàries que afecten els treballadors protegits, les seves famílies i la societat en general. Amb aquest objectiu, Mutua Universal du a terme diverses activitats de difusió i sensibilització.

Finalista dels premis OCARE

La campanya de comunicació "Compromesos amb la Sostenibilitat" ha resultat finalista en la V edició dels premis OCARE, que reconeixen les millors pràctiques de comunicació en l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa.

La campanya ha donat a conèixer els més de 1.800 empleats de Mutua Universal del Pla Director d'RSC 2018-2020: RSC 4.0. "Treballem per al nostre propòsit". És per això que es va elaborar un vídeo corporatiu que presenta de manera clara i propera els eixos principals d'aquest pla. En concret, la peça detalla l'impacte social de les accions individuals i com a entitat, la importància de conèixer les necessitats dels grups d'interès i l'aposta de Mutua Universal per la sostenibilitat social, econòmica i mediambiental, d'acord amb el seu propòsit de "ser socialment responsables i contribuir a la sostenibilitat de l'estat del benestar".

Renovació del segell RSA Aragó

El 2020, Mutua Universal ha renovat un cop més el segell de Responsabilitat Social d'Aragó (RSA), que reconeix les millors iniciatives i bones pràctiques en matèria de Responsabilitat Social i Sostenibilitat d'autònoms, pimes, grans empreses i entitats no lucratives. L'Entitat va obtenir aquest distintiu per primera vegada el 2016 i, per renovar-lo, ha superat un procés de diagnòstic de la responsabilitat social a l'organització.

A través d'aquesta renovació, Mutua Universal segueix formant part del Pla de Responsabilitat Social de l'Aragó, un programa promogut pel Govern aragonès en col·laboració amb CEOE Aragó, Cepyme Aragó i els sindicats UGT i CCOO.

Francisco J. Vargas, director de zona i de Saragossa, Silvia Giménez, coordinadora administrativa, i Celia Ballén, coordinadora mèdica, van recollir el distintiu del segell de la Responsabilitat Social d'Aragó 2021.

Compromís mediambiental: reducció del consum energètic

El respecte pel medi ambient és un compromís transversal en totes les activitats de Mutua Universal, que s'expressa tant en el desenvolupament de serveis que permeten reduir la petjada ambiental –en el cas de la Teleconsulta i altres modalitats de Telemedicina– com en l'aplicació constant de millores de l'eficiència energètica en els seus centres.

L'eficiència energètica és una condició indispensable en els projectes de construcció o remodelació de centres assistencials. D'entre les actuacions desenvolupades en aquest àmbit l'any 2020, destaquen les següents:

- **Substitució de lluminàries** existents per altres de tecnologia LED als centres de Terrassa, Benifaió, Segòvia, Dénia, Vilanova i la Geltrú, Aranjuez i Avilés.
- **Substitució d'equips de climatització** per altres de més eficients als centres de Lleida, Palamós, Barcelona-Balmes, Vilanova i la Geltrú i Benifaió.
- **Instal·lació de sistemes de renovació de l'aire** per aconseguir mantenir a nivells admissibles la concentració de contaminants presents en l'aire, que es generen pel desenvolupament de l'activitat. Aquests sistemes també optimitzen el consum de climatització. Instal·lació als centres de Santa Cruz de la Palma, Torrelavega, Viladecans, Playa de las Américas, Salamanca, Figueres, Gandia, Getafe, Ontinyent, València, Macael i Barcelona-Mas Blau.

Des del 2018, Mutua Universal fa un seguiment continu dels paràmetres de contractació de l'electricitat i disposa d'un software de gestió energètica que permet una gestió de les factures i el consum.

Consum d'aigua

15.915 m³

Consum d'electricitat

5.526.161 kWh

-15%

respecte al 2019

Consum de gas natural

276.965 kWh

-1%

respecte al 2019

Emissions d'electricitat

1.492 tCO_2

Emissions de gas natural

49 tCO_2

Emissions totals

1.541 tCO_2

-15%

respecte al 2019

Principis que regeixen la memòria i el seu procés de realització

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

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

Aquesta memòria recull la informació economicofinancera i els aspectes clau de la Responsabilitat Social Corporativa de Mutua Universal durant l'exercici 2020. També es descriu el context de sostenibilitat o contribució de l'Entitat al desenvolupament a nivell local, regional o global gràcies a la gestió de la Responsabilitat Social Corporativa.

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

ANÀLISI DE MATERIALITAT

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

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

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

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

La priorització dels assumptes materials per a l'Entitat s'ha dut a terme mitjançant una consulta realitzada a tots els nostres Grups d'Interès, mitjançant qüestionaris i entrevistes individuals a una mostra representativa de cadascun d'ells. Els grups d'interès de Mútua Universal, revisats i actualitzats l'any 2021, són els següents:

Les conclusions de l'estudi han permès identificar els aspectes materials més rellevants en general i en particular per a cada grup d'interès i representar-los en una matriu de materialitat global que creua la valoració realitzada per l'estratègia de l'Entitat i pels Grups d'Interès, tant interns com externs.

La següent taula recull els assumptes identificats a l'efecte d'aquesta memòria.

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

A la taula d'indicadors GRI, a més dels assumptes materials identificats, també s'han reportat aquells assumptes que s'han considerat rellevants per a Mutua Universal..

Validació

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

Publicació

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

Contacte

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

La vostra opinió és important

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

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

Continguts generals GRI standards

	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	Informació 2020	Omissions 2020
102-1	Nom de l'organització	Mutua Universal	
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	Pàgs 16-17, 26-29, 52 Pàgs. 4 y 7 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu	
102-3	Ubicació de la seu	Av. Tibidabo, 17-19	
102-4	Ubicació de les operacions	Mutua Universal només opera dins del territori espanyol.	
102-5	Propietat i forma jurídica	Mutua Universal, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10	
102-6	Mercats servits	Pàgs 16-17	
102-7	Mida de l'organització	Pàgs 16-17	
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	Veure taula "Indicador 102-8" a la pàg. 107	No procedeix informar sobre treballadors: les activitats de l'organització no les porten a terme treballadors que no siguin empleats.
102-9	Cadena de subministrament	Mutua Universal està subjecta a la Llei de Contractes del Sector Públic.	
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Pàgs 6-7, 18-21	
102-11	Principi o enfocament de precaució	Pàgs 14 y 87 Pàgs. 20-30 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu"	
102-12	Iniciatives externes	Pàgs 92-95	
102-13	Afiliació a a associacions	Grups de treball d'AMAT	

	ESTRATÈGIA I ANÀLISI	Informació 2020	Omissions 2020
102-14	S'hi inclou una declaració del responsable principal de les decisions de l'organització (la persona que ocupi el càrrec de director executiu, president o similar) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i l'estratègia que té amb la intenció d'abordar aquesta qüestió.	Pàgs 4-7, 18-21	
102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals	Pàgs 4-7, 18-21, 73 Pàg. 20-21 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu	

	ÈTICA I INTEGRITAT	Informació 2020	Omissions 2020
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta.	Pàgs 14-15, 82-85 Pàg. 28-29 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu	
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Pàgs 82-85	

	GOVERN	Informació 2020	Omissions 2020
102-18	Estructura de governança	Pàgs. 78-83 Art. 85 Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre. Pàgs. 8-15 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu	
102-19	Delegació d'autoritat	La Junta General es reuneix amb caràcter ordinari una vegada a l'any. La Junta Directiva es reuneix amb la periodicitat establerta, amb el Director Gerent, que trasllada les directrius al Comitè d'Executiu i a la resta de l'organització.	
102-20	Responsabilitat a escala executiva de temes econòmics, ambientals i socials	Art. 91 i 100.4 RDL 8/2015 Existeixen directors executius amb responsabilitat directa sobre temes econòmics, ambientals i socials. Aquests directors executius reporten al Director Gerent i al Comitè de Negoci, els quals reten comptes a l'òrgan superior de govern.	

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

	GOVERN	Informació 2020	Omissions 2020
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i dels seus comitès.	Art. 85 Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre	
102-23	President del màxim òrgan de govern	El President de la Junta Directiva és Juan Echevarría Puig. Ostenta la representació de la Mutua, pero no és un càrrec executiu.	
102-24	Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Art. 26 a 41, 44 i 45 delos Estatuts de Mutua Universal. Arts. 85, 86, 87 i 88 Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.	
102-25	Conflictes d'interessos	Conforme a la Llei 35/2014, de 26 de desembre i RDL 8/2015, de 30 d'octubre. Conforme a la Política de Compliment i Protocol de Conflicte d'Interessos. Pàg. 29 de Informe Anual de Govern Corporatiu	
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció de propòsits, valors i estratègia	Pàgs 12-15, 78-83, Art. 26 a 41 dels Estatuts de Mutua Universal Pàgs. 8-13 d'Informe Anual de Govern Corporatiu	
102-27	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	La Junta General es informada anualment de l'acompliment de l'Entitat en matèria econòmica, social i ambiental. Pàg. 8 d'Informe Anual de Govern Corporatiu.	
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Intervenció General de la Seguretat Social és l'òrgan públic encarregat de forma anual de: (1) emetre una opinió sobre si els comptes anuals expressen la imatge fidel i (2) avaluar el grau de compliment de la normativa aplicable a l'Entitat. Aquesta auditoria de compliment comprèn l'adequació a la legalitat de la gestió pressupostària, de personal, contractació, prestacions i ingressos, així com de qualsevol altre aspecte de l'activitat economicofinancera. Els òrgans de govern participen de l'avaluació anual dels riscos corporatius i d'activitats de control igual que la resta de direccions sota l'àmbit de la Política de Riscos corporatius i la Política de Prevenció de Delictes, sota la coordinació de la Directora d'Auditoria, Riscos i Compliment que actua com a gestor de riscos corporatius i experta de riscos penals.	
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	D'acord amb els Estatuts de Mutua Universall (Art. 26-34) i la legislació vigent, la Junta General delibera i decideix sobre els assumptes (econòmics, socials, ambientals o d'una altra índole) ressen i ats en les convocatòries, però no s'encarrega de la identificació i la gestió d'aquests assumptes. Pàgs 20-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu.	

	GOVERN	Informació 2020	Omissions 2020
102-30	Eficàcia dels processos de gestió del risc	El responsable del Sistema Intern de Gestió de Riscos és el Comitè d'Auditoria, òrgan delegat de la Junta Directiva. Dins dels processos del SIGR, es contempla una avaluació independent de la seva eficàcia i de les mesures de control existents.	
102-31	Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Pàgs 14, 72-73 Pàgs. 20-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu	
102-32	Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	Pàgs 98-101 Pàgs. 8-9 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu.	
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	El Director Gerent informa als membres de la Junta Directiva de totes las qüestions de rellevància per a l'organització en l'ordre del dia de les reunions de la Junta Directiva.	
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	Els assumptes tractats i la seva naturalesa son tan nombrosos i diversos que es complicada la seva comptabilització.	
102-35	Polítiques de remuneració	Reial Decret 451/2012, de 5 de març, Ordre HAP/1741/2015, a 31 de juliol i Art. 88 Reial Decret Legislatiu 8/2015, a 30 d'octubre.	
102-36	Procés per determinar la remuneració	Conforme al Reial Decret Legislatiu 8/2015, a 30 d'octubre	
102-37	Implicació dels grups d'interès en la remuneració	Conforme al Reial Decret Legislatiu 8/2015, a 30 d'octubre.	
102-38	Ràtio de compensació total anual	El ràtio de la persona millor pagada de l'organització en relació a la mitjana de l'Empresa en retribució total és de 5,87. Si tenim en compte la jornada i passem el salari a jornada completa, el ràtio baixa fins al 5,44.	
102-39	Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	L'increment de l'any 2020 ha estat del 2% sobre el salari de cada empleat, increment establert en els PGE del mateix exercici. A més, s'ha afegit un 0,30% a alguns empleats amb salaris menors en proporció a la jornada.	

	PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	Informació 2020	Omissions 2020
102-40	Llista de grups d'interès	Pàg 15, 100	
102-41	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	100%	
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	Pàg 100	
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Pàgs 98-100	
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	Pàgs 99-101	

	ASPECTES MATERIALS I COBERTURA	Informació 2020	Omissions 2020
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	Mutua Universal	
102-46	Definició dels continguts dels informes i les Cobertures del tema	Pàg 98-101	
102-47	Llista de temes materials	Pàg 101	
102-48	Reexpressió de la informació	Pàg 98-101	
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Pàg 98-101	
102-50	Període objecte de l'informe	2020	
102-51	Data de l'últim informe	2019	
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual	
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Pàg 101	
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Pàg 98	
102-55	Índex de continguts GRI	Pàg 102-133	
102-56	Verificació externa		No és procedent. No es du a terme cap verificació externa

INDICADOR 102-8

PLANTILLA PER CONTRACTE LABORAL I GÈNERE

Tipus de contracte	Home	Dona	Total general
Indefinit	**613**	**1.206**	**1.819**
Temps complet	507	837	1.344
Temps parcial	106	369	475
Temporal	**42**	**22**	**64**
Temps complet	1	2	3
Temps parcial	41	20	61
TOTAL	**655**	**1.228**	**1.883**

PLANTILLA PER CONTRACTE LABORAL I REGIÓ

Regió	Indefinit	Temporal	Total general
ANDALUSIA	172	2	174
ARAGÓ	31	2	33
ASTÚRIES	36		36
BALEARS	31	3	34
CANÀRIES	114	1	115
CANTÀBRIA	21	3	24
CASTELLA-LA MANXA	50	1	51
CASTELLA I LLEÓ	100	4	104
CATALUNYA	726	34	760
EUSKADI	67	1	68
EXTREMADURA	20	2	22
GALÍCIA	94	1	95
LA RIOJA	38	2	40
MADRID	184	1	185
MÚRCIA	15		15
NAVARRA	32	1	33
VALÈNCIA	88	6	94
TOTAL	**1.819**	**64**	**1.883**

Temes materials GRI estàndards

DIMENSIÓ ÈTICA I BON GOVERN

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
ACOMPLIMENT ECONÒMIC I CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILITAT DE L'ESTAT DEL BENESTAR					
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i de la seva cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pág 138-169		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Págs 22-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI 201: Acomplimet econòmic 2016	**201-1**	Valor econòmic directe generat i distribuït	Págs 146-153		✔
	201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	El Mapa de Riscos Corporatius de l'Entitat incorpora dos riscos relacionats amb el medi ambient: -) Risc de compliment de la normativa ambiental -) Risc penal per als recursos naturals, medi ambient i radiacions ionitzants		✔
	201-3	Obligacions del pla de prestacions definides i altres plans de jubilació	Mutua Universal fa partícip d'un pla de pensions a tots els empleats que tenen un any d'antiguitat amb caràcter estable a l'Entitat. Les aportacions anuals són el resultat d'aplicar els percentatges establerts en el reglament d'aquest Pla sobre el salari brut anual. Aquest pla de pensions substitueix les obligacions que recull el Conveni Col·lectiu d'Assegurances en matèria de jubilació.		✔
	201-4	Assistència financera rebuda del govern	Mutua Universal no rep ajudes financeres de governs.		✔
GRI 202: Presència en el mercat 2016	**202-1**	Ràtio del salari mínim interprofessional per sexe front el salari mínim interprofessional	El salari mínim és l'estipulat al Conveni Col·lectiu d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de Treball, amb les particularitats afegides al Text Refós dels Convenis amb la RLT de Mútua, situant-se sempre per sobre del salari mínim interprofessional establert per la llei per a l'Estat espanyol.		
	202-2	Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local	L'àmbit d'actuació de Mutua Universal està limitat a l'Estat espanyol i tots els contractes estan sotmesos a la legislació espanyola.		

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		TRANSPARÈNCIA			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 72, 76 Pàg. 30 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 82-84		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 28-30 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 82, Pàgs 11, 22 -23 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
GRI-205: Anti-corrupció 2016	**205-1**	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Dentro de la evaluación anual de los riesgos penales se analizan los comportamientos que pudiesen llevar a la posible comisión de un delito de cohecho y tráfico de influencias, de corrupción en los negocios, de fraude a las subvenciones, y fraude a la Seguridad Social y Hacienda Pública. Dentro de la evaluación se incluye a todos los servicios centrales, directivos y órganos de gobierno. Todos los riesgos asociados a los delitos anteriores se encuentran, después de analizar los controles implantados, en un nivel de riesgo bajo.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA			
GRI-205: Anti-corrupció 2016	**205-2**	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	a, b. La nostra Entitat disposa d'una Política de Gestió de Riscos corporatius, d'una Política de Prevenció de Delictes i d'una Política de Compliment que han estat publicades i comunicades a tots els empleats i membres dels Òrgans de Govern. c. A la pàgina web oficial de l'Entitat es troben publicats: la Declaració sobre la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta i el Protocol de Conflicte d'Interessos, així com les Declaracions sobre les Polítiques de Riscos corporatius i de Compliment normatiu. d. S'ha portat a terme una formació específica en relació al Model de Prevenció de Delictes per als Òrgans de Govern i una altra per als Directius. Formació que inclou la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta, el Manual de Prevenció de Riscos Penals i el Protocol de Conflictes d'Interès. e. Addicionalment s'ha publicat una formació obligatòria per a tots els empleats en relació al Model de Prevenció de Delictes. Formació que inclou la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta, el Manual de Prevenció de Riscos Penals i el Protocol de Conflictes d'Interès. Veure l'Informe Anual de Govern Corporatiu.		✔
	205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures preses	a. No s'han registrat incidents de corrupció b. No som conscients de cap cas de corrupció per part dels empleats en l'exercici 2020, per tant, no s'ha pres cap mesura a nivell disciplinari per aquest motiu. c. No s'han registrat incidents de corrupció d. Cap.		✔
GRI 206: Competència deslleial 2016	**206-1**	Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial, les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència	Cap		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		MILLORAR EL DIÀLEG I LA COMUNICACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS "			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 14-15, 76		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 54-55, 83-85		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		COMPLIMENT LEGAL			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 12-14		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 82-85 Pàgs 22-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
GRI-307: Compliment ambiental	**307-1**	Les multes i les sancions no monetàries signficatives per incompliment de les lleis o normatives ambientals i indicar: i. el valor monetari total de les multes significatives; ii. el nombre total de sancions no monetàries; iii. supòsits subjectes a mecanismes de resolució de controvèrsies. b. Si l'organització no ha identificat incompliments de les lleis o normatives en matèria de medi ambient n'hi ha prou amb assenyalar aquest fet en una breu declaració.	No consten possibles sancions en aquesta matèria.		✔
GRI 416: Salut i seguretat dels clients	**416-2**	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis	No consten possibles sancions en aquesta matèria.		✔
GRI 418: Privacitat del client	**418-1**	Reclamacions fonamentades sobre incompliments de la privacitat dels clients i pèrdua de dades dels clients	a.i.) No hi ha hagut queixes rebudes per tercers i corroborades per l'organització. a.ii) S'han registrat 3 queixes de les autoritats reguladores, totes les quals han estat desestimades per la mateixa autoritat (b) No s'han registrat violacions de dades. b. No s'han identificat casos de fuites, robatoris o pèrdua de dades de clients.		✔
GRI 419: Cumpliment socio-econòmic	**419-1**	Incompliment de lleis i normatives en l'àmbit social i econòmic	Cap		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		GESTIÓ DE RISCOS			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg 73-75		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 82-85 Pàgs 22-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔

DIMENSIÓ AMBIENTAL

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		CONSUMO DE PAPEL			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 14, 96		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 82-85 Pàgs 22-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
GRI-301: Materials 2016	**301-1**	Pes total o volum de materials utilitzats per produir i empaquetar els principals productes i serveis de l'organització durant el període d'informes	No es produeixen ni envasen productes a l'organització.		✔
	301-2	Percentatge d'aportacions reciclades utilitzades per fabricar els principals productes i serveis de l'organització.	Es fomenta la compra responsable mitjançant especificacions en la contractació. S'utilitzen productes reciclats, com ara material d'oficina reciclable o recarregable, però el percentatge d'aquests no està disponible.		✔
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado: Productes reutilitzats i materials d'embalatge	Mutua Universal no ven productes i, per tant, no genera residus d'envasos que puguin afectar el medi ambient.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		CONSUM D'ENERGIA			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 14, 96-97		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 82-85 Pàgs 22-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
GRI 302: Energía 2016	**302-1**	Consum energètic fora de l'organització	(a) El combustible fòssil utilitzat per l'organització és el gas. Consum total de gas 276.965 kWh.--> 997.074 MJ (b) No hi ha consum de fonts renovables. S'està contemplant en la propera licitació. (c) (i) Consum total d'electricitat. 5.530.232 kWh (ii) el consum de calefacció està inclòs en el consum elèctric i el consum de gas (iii) Si el consum de refrigeració es refereix a l'aire condicionat està inclòs en el consum elèctric. (iv) No aplicable. (d) Mutua Universal no ven electricitat, calefacció, refrigeració ni vapor. (e) Consum total d'electricitat. 5.530.232 kWh 19.908.835,2 MJ f) Eina de càlcul utilitzada pel SIE. INÈRGIA. Metodologia utilitzada; factura bolcat a la plataforma per al càlcul (g) factors de conversió utilitzats des de m3 de gas fins a kWh proporcionats per la factura de m3 a kWh. Font : 1kWh = 3.6MJ https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/julios#5000)		✔
	302-2	Intensitat energètica	---	No es disposa de dades de consum disponibles per proveïdors o tercers	✔
	302-3	Reducció del consum energètic	Pàg 97		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		CONSUMO DE ENERGÍA			
GRI 302: Energía 2016	**302-4**	Reducció del consum energètic	a) Pàg 96-97 (b) Tipus d'energia inclosos; electricitat i gas natural. c) Comparat amb el 2020-2019. Any Base 2019 (Any Anterior) d) Eina de càlcul utilitzada sie. INÈRGIA. Metodologia utilitzada; factura bolcat a la plataforma per al seu càlcul.		
	302-5	Reducció de les necessitats energètiques de productes i serveis	(a) Les reduccions s'han produït principalment a causa dels tancaments parcials del centre durant la pandèmia i la reorganització dels horaris dels pacients (només visites essencials), així com a causa de la substitució d'equips i lluminàries climàtiques per pràctiques més eficients i de bon consum dutes a terme per l'organització. b) Compara 2020-2019. Any base 2019 (any anterior). c) La formació en la Guia de Bones Pràctiques Ambientals es realitza per a tots els empleats cada 2 anys. En les licitacions també s'inclouen criteris ambientals, de reducció de consum i de bona gestió de residus. Mutua Universal posa a disposició dels seus usuaris un manual de Bones Pràctiques Ambientals on es recomana la gestió sostenible dels residus generats després de la prestació del servei d'assistència.		

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	RESIDUS				
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 14, 96-97		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 82-85 Pàgs 22-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔
GRI-306: Residus 2020	**306-1**	Generació de residus i importants impactes relacionats amb els residus	Veure taula ""Indicador 306-1"" a Pàg. 133 i) L'activitat assistencial de l'organització genera residus sanitaris propis del seu procés i està optimitzada. El residu de l'organització amb més impacte ambiental correspon a la generació de residus perillosos produïts per la pròpia activitat (LER180103). Amb impactes associats a l'ús i degradació del sòl i impactes indirectes derivats de la seva gestió. D'altra banda, la part administrativa genera residus assimilables als residus urbans que no són propis de l'activitat assistencial. Amb impactes també associats a l'ús i degradació del sòl i impactes indirectes derivats de la seva gestió ii) La identificació dels aspectes ambientals de Mutua Universal es realitza tenint en compte l'impacte dels nostres proveïdors i el que es produeix durant el desenvolupament del servei d'atenció que la nostra organització presta als seus pacients. Com més activitat assistencial, més gran és la generació de residus. El principal impacte associat a la generació de residus està directament relacionat amb l'activitat pròpia de l'organització, per exemple, com afecta la seva deposició a l'abocador, com es disposa, etc. S'està treballant per incorporar requisits específics de minimització d'impacte ambiental en la contractació de proveïdors. Es promou una compra sostenible a l'entitat a través de la Guia de Contractació Responsable.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
	RESIDUOS				
GRI-306: Residus 2020	**306-2**	Gestió d'importants impactes relacionats amb els residus	a) La formació en la Guia de Bones Pràctiques Ambientals es realitza per a tots els empleats cada 2 anys. Els criteris ambientals, de reducció i de bona gestió de residus s'inclouen en les invitacions a licitació. Mutua Universal posa a disposició dels seus usuaris un manual de Bones Pràctiques Ambientals on es recomana la gestió sostenible dels residus generats després de la prestació del servei d'assistència. Entre aquests residus s'identifiquen tots els objectes lliurats als usuaris durant les diferents fases del tractament, com ara informes, medicaments i proves diagnòstiques. A més, hi ha un circuit de donacions de material obsolet amortitzat a favor d'organitzacions sense ànim de lucre. b) La gestió de residus la duu a terme un gestor autoritzat. Es comproven els permisos i autoritzacions de l'adjudicatari i dels subcontractistes. c) L'organització disposa d'una plataforma interna amb la documentació associada a cada baixa per al centre i els informes trimestrals i anuals del gestor. Cada sis mesos es revisen tots els desistiments registrats al Llibre de Residus del centre cada sis mesos.		✔
	306-3	Residus generats	a) Veure taula ""Indicador 306-3"" a Pàg 133 b) Relació de residus gestionats amb gestor autoritzat Interlun mitjançant DCS, DI o albarà com a prova. Informes trimestrals i anul·lats pel gerent. Tota la informació està disponible en la plataforma interna a disposició dels empleats del centre En els centres assistencials i ACH es gestiona a través d'una unitat SIGRE els residus gestionats LER 180109 (medicaments). La quantitat de residus confidencials de paper per a la destrucció és de 35.173,15 kg. (El 2019 52.447,12 kg) Els tòners es gestionen a través del proveïdor que els subministra. Avui estem treballant amb el proveïdor per obtenir un informe específic on es registren detalladament totes les col·leccions realitzades. Pel que fa als centres assistencials, s'ha incrementat la quantitat de residus perillosos a causa de la implantació de tècniques innovadores de necessitat seca en el servei de rehabilitació (LER 180103, 2019 2036,04 kg). Actualment disposem de 52 centres que realitzen aquest servei.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		RESIDUOS			
GRI-306: Residuos 2020	306-4	Residuos no destinats per a l'eliminació	a) Pes en paper (LER 200101, 6,15 Tm) + plàstic (LER 200139, 1,85 Tm) + bateries (LER 160604, 0,195 Tm) + Paper confidencial (35,17 Tm) + tòner (sense dades). Reciclat (b) Tots els residus perillosos generats estan destinats a la seva eliminació. (iii) No es realitzen altres operacions de recuperació. c) Pes del paper (LER 200101, 6,15 Mt) + plàstic (LER 200139, 1,85 Mt) + bateries (LER 160604, 0,195 Mt) + Paper confidencial (35,17 Mt) + tòner (sense dades). Reciclat ii) Pes del paper (LER 200101, 6,15 Mt) + plàstic (LER 200139, 1,85 Mt) + bateries (LER 160604, 0,195 Mt) + Paper confidencial (35,17 Mt) + tòner (sense dades). Reciclat (iii) No es realitzin altres operacions de recuperació. d) Pes del paper (LER 200101, 6,15 Mt) + plàstic (LER 200139, 1,85 Mt) + bateries (LER 160604, 0,195 Mt) + Paper confidencial (35,17 Mt) + tòner (sense dades). Reciclat (i) Zero (ii) Tots els residus són gestionats fora de lloc per un gestor autoritzat. e) Tota la informació està disponible a la plataforma interna a disposició dels empleats del centre. Relació de residus gestionats amb gestor autoritzat Interlun mitjançant DCS, DI o albarà com a prova.		✔
	306-5	Residus per a l'eliminació	a) LER 180103 (2,33 Mt) + LER 108104 (26,64 Mt) + LER 200199 (88,21 Mt) + LER 200307 (4,77 Mt) + LER 200135 (0,025Tm) + LER 160213 (38 kg) + LER 061301 (4 kg) b) LER 180103 (2.333,46 kg) + LER 200135 (25 kg)+ LER 160213 (0,038 Mt)+ LER 061301 (0,004 Mt) Durant el 2020 la major part dels residus LER 180104 han passat a la incineració a causa de la pandèmia. (i) Es desconeix el % per a la recuperació d'energia en el procés d'incineració. (ii) Es desconeix el % sense recuperació d'energia en el procés d'incineració. (iii) El destí final dels residus és l'abocador abans o després de la incineració. (iv) No es realitzen altres operacions d'alienació. c) LER 108104 (26,64 Mt) + LER 200199 (88,21 Mt) + LER 200307 (4,77 Mt) (i) Els residus no perillosos no s'incineraran ja que es reciclen. (ii) Els residus no perillosos no s'incineraran ja que es reciclen. (iii) Els residus que es reciclen no van a l'abocador. (iv) Els anomenats voluminosos i banals han estat destinats a abocador (d) (i) No es gestionen residus a les instal·lacions de l'organització (ii) La gestió de residus es contracta a un gestor autoritzat i a les seves corresponents instal·lacions. e) Tota la informació està disponible a la plataforma interna a disposició dels empleats del centre. Relació de residus gestionats amb gestor autoritzat Interlun mitjançant DCS, DI o albarà com a prova.		

DIMENSIÓ SOCIAL

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		SALUT I BENESTAR			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 25-39		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	"Pàgs 82-85 Pàgs 22-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu"		✔
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestió de seguretat i salut: a. Un comunicat en què s'indica si s'ha posat en marxa un sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball, incloent: i. si el sistema s'ha posat en marxa per requeriments legals i, si és així, una relació de aquests requisits; ii. si el sistema s'ha posat en marxa d'acord amb qualsevol norma/directriu reconeguda de sistema de gestió de riscos i, si escau, la llista d'aquestes normes/directrius. b. Una descripció de l'abast dels treballadors, les activitats i els llocs de treball coberts per sistema de gestió de la seguretat i salut laboral i una explicació de si algun treballador, l'activitat o el lloc de treball no estan coberts per aquest sistema i el seu motiu.	Mutua Universal sotmet el seu Sistema de Seguretat i Salut laboral a una Auditoria Jurídica Externa cada dos anys, complint amb el requisit de freqüència establert per a les empreses en l'Annex I del Reglament de Serveis de Prevenció, per a la realització de treballs amb exposició a radiacions ionitzants en àrees controlades (RD 783/2001, de 6 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de protecció sanitària contra les radiacions ionitzants. 178, de 26 de juliol). El 2020 no s'ha realitzat cap auditoria jurídica. Addicionalment, el Sistema Integrat de Gestió (SGI) de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció, certificat per AENOR basat en la NORMA ISO 9001:2015, ISO14001:2015 i ISO 45001:2018, està certificat anualment. L'abast d'aquesta certificació ISO45001 abasta tots els empleats dels llocs de treball de Mutua Universal. Existeix una Política Integrada de Qualitat, Seguretat i Salut en el Treball i Medi Ambient.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
GRI 403: Seguretat i salut en el treball 2018	403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	Visites d'avaluació de riscos i seguiment periòdic realitzades per tècnics de prevenció. Els treballadors disposen del registre d'informes de riscos per comunicar qualsevol situació de risc que puguin detectar. S'investiguen tots els accidents laborals, amb i sense excedència, per identificar les causes que van originar l'incident, i prendre les mesures necessàries per evitar la seva repetició. Enguany, com a conseqüència de la situació excepcional generada per la pandèmia de COVID-19, a causa del confinament i les posteriors limitacions de mobilitat entre províncies i mesures per a reduir l'aforament en els nostres centres, es va paralitzar la planificació de l'activitat preventiva prevista per a 2020, que suposaria la presència del tècnic in situ en el centre. No obstant això, per donar resposta a la normativa i minimitzar el risc de contagi en els nostres llocs de treball, s'han dut a terme a distància les següents activitats preventives		✔
	403-3	Serveis de salut laboral	El Servei de Prevenció Propi assumeix les disciplines de Seguretat en el Treball, Ergonomia i Psicosociologia Aplicada i Higiene Industrial. El servei de Medicina Empresarial coordina les activitats de vigilància de la salut amb el Servei de Prevenció de Tercers i proporciona assistència específica. El Servei de Prevenció Exterior (SPA) assumeix la disciplina de Vigilància de la Salut. A més, com a conseqüència de la pandèmia covid, dues infermeres s'incorporen al Servei de Medicina de l'Empresa per coordinar internament la investigació i el seguiment diari dels casos sospitosos de COVID, en coordinació amb el Servei de Prevenció Externa.		
	403-4	Participació, consulta i comunicació dels treballadors sobre seguretat i salut en el treball	El Comité Estatal de Seguridad y Salud CESS és el màxim òrgan conjunt de presa de decisions i participació, dedicat al seguiment, planificació, negociació periòdica i periòdica en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals. Està format pels representants dels treballadors i la Direcció en un nombre igual de membres designats, que es reuneixen trimestralment. Grup de Treball Coronavirus: Grup interdisciplinari d'empleats constituït a l'inici de la pandèmia, per treballar conjuntament en els procediments, instruccions i mesures preventives a implementar per minimitzar el risc de contagi per COVID. Forma part d'aquest grup de treball un representant legal dels treballadors de cadascuna de les seccions sindicals representades a Mutua Universal. Al llarg de l'any 2020 s'han celebrat un total de 37 reunions.		
	403-5	Formació dels treballadors en seguretat i salut en el treball	Veure taula "Indicador 403-5" a la Pàg. 130		✔
	403-6	Promoció de la salut dels treballadors	Pàgs 66-67		
	403-7	Prevenció i mitigació dels impactes sobre la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats a les relacions comercials	Pàg 42-43, 46-47 Pàgs 20-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		
	403-8	Cobertura del sistema de gestió de seguretat i salut laboral	El 2020, AENOR va realitzar una nova auditoria externa per a la renovació de la certificació del sistema OSH de Mutua Universal als requisits de la norma ISO45001:2018. Aquesta certificació té abast per a tots els empleats dels llocs de treball de Mutua Universal.		
	403-9	Lesions per accidents laborals	Veure taula "Indicador 403-9" a Pàgs. 131-132		
	403-10	Malalties i malalties professionals	Veure taula "Indicador 403-10" a la Pàg. 132		
GRI 416: Salut i seguretat dels clients	416-1	Avaluació dels impactes en salut i seguretat de les categories de productes o serveis	Pàg 24-25 Pàgs 20-26 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		REINSERCIÓ SOCIOLABORAL			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 92		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 81		

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		EMPLEABILITAT			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 13-14, 65-66		✔
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 84-85		✔
GRI 401: Ocupació	**401-1**	Nous contractes d'empleats i rotació de personal	Veure taula "Indicador 401-1" a la Pàg. 129		✔
	401-2	Prestacions per a empleats a temps complet que no es donin a empleats a temps parcial o temporal	Les prestacions socials són les estipulades en convenis col·lectius i convenis d'empresa. Algunes d'elles s'apliquen només als treballadors fixos a partir dels 12 mesos de la seva incorporació.		✔
	401-3	Permís parental	El dret al permís de paternitat el tenen aquells empleats que hagin tingut fills en l'exercici 2020. En concret, 52 dones i 21 homes han agafat el permís de maternitat i paternitat respectivament.		✔
GRI 402: Relacions treballador - empresa	**402-1**	Períodes mínims d'avís per canvis operatius	Els empleats de Mutua Universal estan informats oportunament de qualsevol canvi d'organització i estructura a través dels canals de comunicació interna. Sempre respectant els legalment establerts així com el que disposen els convenis col·lectius corresponents.		✔

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		EDUCACIÓ I FORMACIÓ DE QUALITAT			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg 13, 68		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 66- 68		
GRI 404: Formació i educació	**404-1**	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Veure taula "Indicador 404-1" a Pàgs. 126-127		✔
	404-2	Programes per millorar les habilitats dels empleats i els programes d'assistència a la transició	"Pàgs 17, 66- 68		
	404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de rendiment i desenvolupament professional	El 2020 no hi ha hagut avaluacions periòdiques de l'acompliment com a conseqüència de la pandèmia de COVID-19. La propera avaluació està prevista per al 2021.		

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		RECERCA MÈDICA			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	El Enfocament de gestió y sus componentes	Pàgs. 36-39, 57-60		
	103-3	Evaluación del Enfocament de gestió	Pàg. 68		

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	INFORMACIÓ 2020	OMISSIONS 2020	ABAST A TOTA L'ENTITAT
		NO DISCRIMINACIÓ, IGUALTAT I DIVERSITAT			
GRI-103: Enfocament de gestió 2016	**103-1**	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàgs 98-101		✔
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs 14, 70-71 Pàg 19. de l'Informe Anual de Govern Corporatiu"		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàgs 20-25 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu		
GRI 405 - Diversitat i igualtat d'oportu-nitats 2016	**405-1**	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pàgs 67 Ver tabla ""Indicador 405-1"" en Pàgs 127-128 Pàg 18 Informe Anual de Govern Corporatiu "		✔
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El salario de convenio es superior al salario mínimo interprofesional. La ratio de salario mínimo de hombres y mujeres es 1.		
GRI 406 - No discriminació 2016	**406-1**	Casos de discriminació i accions correctores realitzades: a. Nombre total de casos de discriminació durant el període de denúncia. b. L'estat dels casos i les actuacions dutes a terme en relació amb els següents: i. cas avaluat per l'organització; ii. implementació de plans de reparació en curs; iii. Plans de reparació els resultats dels quals s'hagin implementat a través de processos revisió i gestió interna rutinària; iv. que ja no estigui subjecte a acció.	"No consta cap cas de discriminació en l'exercici 2020, per tant, no s'ha pres cap acció correctiva per aquest motiu.		✔

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDITS

TIPUS DE PERMÍS	HOME	DONA	TOTAL GENERAL
Nombre de maternitats	0	52	52
Nombre de paternitats	21	0	21
Lactàncies	4	39	43
Flexibilització jornada períodes adaptació escolar	3	17	20
Excedència per guarda legal	0	17	17
Reduccions de jornada per guarda legal	5	32	37
Redistribució de jornada per guarda legal	1	9	10
Ampliació o reducció de jornada per guarda legal	1	10	11
Pròrroga excedencia per guarda legal	2	18	20
Permisos sense sou	0	1	1
TOTAL	**37**	**195**	**232**

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

Àrea	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
ÀREA ADMINISTRATIVA	**3.679**	**793**	**22%**	**2.886**	**78%**
Presencial	0	0	0%	0	0%
Virtual	3.679	793	22%	2.886	78%
ÂREA CORPORATIVA	**8.671**	**2.990**	**34%**	**5.681**	**66%**
Presencial	566	189	33%	377	67%
Virtual	8.105	2.801	35%	5.304	65%
ÀREA SANITARIA	**8.400**	**2.319**	**28%**	**6.081**	**72%**
Presencial	1.049	208	20%	841	80%
Virtual	7.351	2.111	29%	5.240	71%
ÀREA MUTUALISTES	**3.492**	**1.887**	**54%**	**1.605**	**46%**
Presencial	142	83	58%	59	42%
Virtual	3.350	1.804	54%	1.546	46%
TOTAL FORMACIÓ INTERNA	**24.242**	**7.989**	**33%**	**16.253**	**67%**

Formació externa	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
Presencial	1.740	413	24%	1.327	76%
Virtual	14.256	8.912	63%	5.344	37%
TOTAL FORMACIÓ EXTERNA	**15.996**	**9.325**	**58%**	**6.671**	**42%**

	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
TOTAL FORMACIÓ GENERAL	**40.238**	**17.314**	**43%**	**22.924**	**57%**

MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER EMPLEAT	21
Homes	20
Dones	22

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

Empleats per categoria laboral i gènere	Home	Dona	Total
Administratiu	18,11%	27,19%	45
Sanitari	13,97%	35,26%	49
Prevenció	0,90%	1,65%	3
Directiu	1,81%	1,12%	3
TOTAL	**34,78**	**65,22**	**100**

Empleats per categoria professional i edat	< 26 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	> de 56 años	Total
Administrativo	2	72	249	368	162	853
Sanitario	13	172	322	247	173	927
Prevención		2	11	23	12	48
Directivo			11	24	20	55
TOTAL FORMACIÓN	**15**	**246**	**593**	**662**	**367**	**1883**

ALTRES INDICADORS DE DIVERSITAT

NOMBRE DE NACIONALITATS I PERSONES PER NACIONALITAT

Nacionalitats	Número
alemanya	2
argelina	1
argentina	3
armènia	1
boliviana	1
brasilera	2
xina	1
colombiana	5
costarricense	1
cubana	15
equatoriana	2
eslovaca	1
espanyola	1.803
americana	1
francesa	2
hondurenya	1
islandesa	1
italiana	6
mexicana	1
peruana	4
portuguesa	3
rumana	3
russa	2
suïssa	1
ucraniana	2
uruguaiana	1
veneçolana	17
Total general	**1.883**

INDICADOR 401: OCUPACIÓ

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

ROTACIÓ PER GÈNERE

Gènere	Altes	Baixes	Índex de rotació
Home	33	48	6,11%
Dona	108	72	7,44%
TOTAL	**141**	**120**	**6,97%**

ROTACIÓ PER EDAT

Grup d'edat	Altes	Baixes	Índex de rotació
< 26 anys	11	3	63,64%
26 a 35 anys	75	36	24,50%
36 a 45 anys	41	23	5,48%
46 a 55 anys	11	15	1,96%
> 56 anys	3	43	5,94%
TOTAL	**141**	**120**	**6,97%**

ROTACIÓ PER REGIÓ

Edat	Altes	Baixes	Índex de rotació
ANDALUSIA	18	14	9,30%
ARAGó	2		3,13%
ASTÚRIES			0,00%
BALEARS	6	5	16,42%
CANÀRIES	5	6	4,76%
CANTÀBRIA	3	1	8,70%
CASTELLA-LA MANXA	3	1	4,00%
CASTELLA I LLEÓ	7	10	8,06%
CATALUNYA	50	42	6,08%
EUSKADI	7	4	8,27%
EXTREMADURA	5	1	15,00%
GALÍCIA	4	4	4,21%
LA RIOJA	2	2	5,00%
MADRID	11	9	5,43%
MÚRCI	1		3,45%
NAVARRA	5	7	17,65%
VALÈNCIA	12	14	13,68%
TOTAL	**141**	**120**	**6,97%**

403 - SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

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

Modalitat	Cursos	Participants	Hores	Accions
Presencial	EMOCIONES Y BIENESTAR	2	36	180
Presencial	EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	5	15
Presencial	INFORMACIÓN Y FORMACIÓN PRESENCIAL PRL	46	98	98
Presencial	JERINGAS RETRACTILES DE SEGURIDAD	1	1	1
Presencial	PRIMEROS AUXILIOS	1	9	27
Virtual	¿ES EL COVID19 UN RIESGO LABORAL?	19	38	1
Virtual	ATENCION AL USUARIO	69	103	7
Virtual	BUENAS PRACT.CONTROL RIESGO INDUST.COVID	16	32	1
Virtual	BURNOUT EN EMPRESA EN TIEMPOS DE COVID	7	14	1
Virtual	CLIMATIZ Y VENTILAC PARA CENTROS TRABAJO	18	36	1
Virtual	COACHING DUELO PARA TRABAJAD. SOCIALES	9	72	1
Virtual	COMO HACER PLAN DE REINCORP AL TRABAJ0	23	46	1
Virtual	COMUNICACION EN ENTORNOS VIRTUALES	37	185	2
Virtual	COORD.ACTIVID.EMPRES.SEGURA FRENTE COVID	9	18	1
Virtual	COVID 19 Y SEG Y SALUD EN EL TRABAJO	43	100	1
Virtual	COVID:PLANIFICAR VUELTA TRABAJO SEGURA	169	338	18
Virtual	CULTURA DE LA PREVENCION: VISION GLOBAL	7	14	1
Virtual	CURSO BASICO PREVENCION - DELEGADOS PRL	16	800	1
Virtual	DE NUEVO AL TRABAJO: LA NUEVA NORMALIDAD	12	24	1
Virtual	DESINFECCION:FUNDAM,EXPERIEN Y TEND.TECN	7	14	1
Virtual	EMOCIONES Y BIENESTAR - WEBINAR	86	344	6
Virtual	ESTERILIZACIÓN PARA ENFERMERÍA	34	136	6
Virtual	FAQS SOBRE COVID 19 EN EL AMBITO LABORAL	13	26	1
Virtual	FORMACION SANITARIA Y LABORAL COVID19	19	19	1
Virtual	GESTION DE CONFLICTOS	28	140	2
Virtual	HIGIENE DEL SUEÑO Y DESCONEXIÓN DIGITAL	6	18	1
Virtual	INCENDIOS - NUEVA EDICIÓN	383	766	2
Virtual	iNSST LA GESTIÓN DE COVID19 OPTICA PRL	7	14	1
Virtual	INTELIGENCIA EMOCION. EN EMPRESA Y COVID	9	18	3
Virtual	JORNADA ORIENTACION TECNICA COVID 19	8	12	2
Virtual	MDIDAS ORG. RECUP.ACTIVI Y PROTECC.COVID	8	16	1
Virtual	MEDIDAS D VENTILACIÓN, LIMPIEZA Y DESINF	12	36	1
Virtual	MEDIDAS PREVENTIVAS REINCORP DESESCALADA	11	22	1
Virtual	NUTRICION Y GESTION SALUD ANTE COVID19	8	16	3
Virtual	PLATAFORMA WEB BIENESTAR UNIVERSAL	48	96	1
Virtual	PROMOCION DE LA SALUD-BIENESTAR UNIV.	207	414	1
Virtual	RELACION SANITARIO-PACIENTE EDICION 2020	40	40	1
Virtual	RETORNO AL CENTRO DE TRABAJO COVID19	957	1914	7
Virtual	RIESGOS DE OFICINA Y ASIMILADOS	52	52	10
Virtual	RIESGOS PERSONAL SANITARIO	92	92	11
Virtual	SEGURIDAD DEL PACIENTE	13	26	1
Virtual	SEGURIDAD DEL PACIENTE DELFOS	49	98	1
Virtual	SISTEM.GESTIÓN RESPONSAB.SOCIAL IQNET SR	17	119	1
Virtual	UTILIDAD INTERVENC SOCIAL CRISIS DUELOS	7	14	1
	Total	**2626**	**6431**	**426**

INDICADOR 403-9

	Nombre	Taxa
Defuncions per accidents laborals	0	0
Lesions per accidents laborals amb grans conseqüències (sense incloure defuncions)		0
	0	
Accidents laborals (amb i sense baixa)	56 (no inclou in itínere)	17,6 (per cada 1.000.000 hores)
	81 (inclou in itínere)	25,4 (per cada 1.000.000 hores)
Accidents laborals amb baixa mèdica	9 (no inclou in itínere)	2,8 (per cada 1.000.000 hores)
	16 (inclou in itínere)	5,01 (per cada 1.000.000 hores)
Principals tipus d'accidents de treball	Ferides superficials i lesions, luxacions, esquinços i tensions	
Nombre d'hores treballades	3.189.562 h	

PRINCIPALS CAUSES DELS ACCIDENTS (PERILLS PRINCIPALS)

Tipus	Col·lectiu	Causes principals
Amb baixa	Administratiu	Trepitjades sobre objectes (66%)
		Sobreesforços (33%)
	Sanitario	Atropellaments o cops amb vehicles (46%)
		Accidents causats per éssers vius (15%)
Sense baixa	Administratiu	Caigudes al mateix nivell (13%)
		Atropellaments o cops amb vehicles (17%)
		Caigudes a diferent nivell (13%)
		Cops contra objectes immòbils (13%)
	Sanitario	Exposició a contaminants biològics (40%)
		Atropellaments o cops amb vehicles (9%)

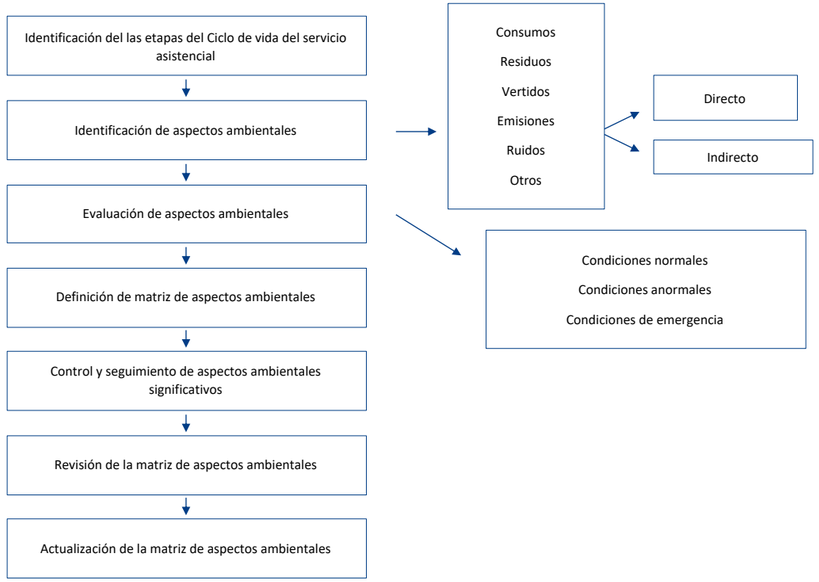
INDICADOR 403-10

DOLENCES I MALALTIES PROFESSIONALS

Defuncions derivades d'una malaltia professional"	0
Nombre de casos de dolences i malalties professionals que es poden registrar	1
Principals tipus de dolences i malalties professionals	Dolences en extremitats superiors

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

METODOLOGIA PER IDENTIFICAR ASPECTES AMBIENTALS



INDICADOR 306-3: RESIDUS GENERATS (en tones)

PUNXES CURTES	180103	2,33
Material de cures	180104	26,64
Plàstics	200139	1,85
Altres fraccions	200199	88,21
Paper i cartró	200101	6,15
RAEE NP	200136	0,49
RAEE	200135	0,025
Residu voluminós	200307	4,77
Equips descartats	160214	0,25
Equips descartats perillosos	160213	0,04
Productes fitosanitaris inorgànics	61301	0,004
Bateries alcalines	160604	0,20

Informe de progrés del Pacte Mundial

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

El desembre de 2020 es va publicar l'Informe de Progrés del Pacte Mundial de les Nacions Unides i es va redactar una carta de renovació dels 10 principis del Pacte Mundial que va firmar el president de Mutua Universal.

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

	Pàgines de la memòria	Indicadors GRI	Equivalent ODS
Principi núm 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans proclamats en l'àmbit internacional	24-39, 50-55, 64-71-86-97	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, 403-4	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
Principi núm 2. Les empreses s'han d'assegurar de no ser còmplices en abusos dels drets humans	24-39, 64-85	419-1, 406-1	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
Principi núm 3. Les empreses han de respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	64-71	102-41, 402-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principi núm 4. Les empreses han d'eliminar totes les formes de treball forçós o obligatori	64-71	202-1, 405-1	1, 3, 5, 8,9 ,1 0, 16, 17
Principi núm 5. Les empreses han d'abolir el treball infantil de forma efectiva	64-71	405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principi núm 6. Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte a l'ocupació	64-71 e Informe Anual de Gobierno Corporativo	202-1, 401-2, 405-1, 405-2, 406-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principi núm 7. Les empreses han de donar suport als mètodes preventius respecte a problemes ambientals	86-97	301-2, 306-2, 307-1	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principi núm 8. Les empreses han d'adoptar iniciatives per promoure una responsabilitat ambiental més gran	86-97	302-4, 302-5	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principi núm 9. Les empreses han de fomentar el desenvolupament i la difusió de tecnologies inofensives per al medi ambient	86-97		2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principi núm 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, extorsió i suborn inclosos	Informe Anual de Gobierno Corporativo	205-1, 205-2	3, 10, 16, 17

Visió de futur

A finals del 2020, davant la finalització del Pla Estratègic 2018-2020, Mutua Universal va iniciar un procés de reflexió estratègica amb l'objectiu de traçar el camí que ha de seguir l'Entitat en el període 2021-2024.

Metodologia

Els objectius i plans operatius del nou pla s'han definit de manera col·laborativa. En primer lloc, un equip format pel personal més jove de l'organització ha analitzat les principals línies d'evolució del sector, amb l'objectiu d'establir els eixos estratègics a llarg termini de l'Entitat ("Visió 2030").

A continuació, s'ha format una sèrie de grups de treball que han definit els plans operatius del nou pla per als propers tres anys, a partir d'una metodologia de treball orientada a projectes.

El nou Pla Estratègic 2021-2024 s'estructura a partir de quatre grans pilars, que situen les persones al centre de totes les actuacions. Sota el lema "La Mútua de les persones. Col·laborem innovant", planteja l'objectiu d'humanitzar la salut i la digitalització a través de serveis personalitzats. Aquesta visió també aprofundeix en la vocació de ser una entitat col·laboradora en la gestió de la salut integral de les empreses i els treballadors protegits, així com en la sostenibilitat del sistema.

VISIÓN 2030 Mutua 21·24

La Mutua de las personas ▪ Colaboramos innovando

PILARS ESTRATÈGICS

1. Medicina personalitzada i proposta de valor integral als mutualistes
2. Acceleració de la transformació digital
3. Agents actius del Sistema de Salut i Seguretat Social
4. Cultura centrada en les persones

Informe de gestió

El 2020, la paralització de l'activitat provocada per la pandèmia de coronavirus ha impactat les xifres d'afiliació i recaptació de Mutua Universal. El resultat de l'exercici per distribuir (-11,58 milions d'euros) s'ha vist condicionat per la despesa extraordinària en prestacions socials i per les transferències i subvencions realitzades per atendre els col·lectius més afectats.

Malgrat tot, els estats financers continuen mantenint uns índexs òptims de liquiditat i solvència per continuar desenvolupant el Pla Estratègic destinat a consolidar Mutua Universal com una entitat de referència en eficàcia, proximitat, innovació i excel·lència.

Afiliació a Mutua Universal

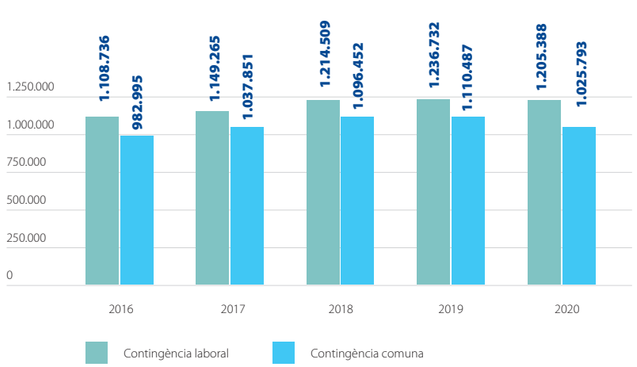
En el tancament del 2020, els treballadors protegits per compte d'altri assoleixen la xifra de 1.205.388, que suposa un decrement del 2,53% respecte al 2019. A més, el 85,10% (un total de 1.025.793 treballadors) també compta amb la cobertura de contingència comuna, que suposa un decrement del 7,63% respecte a l'exercici anterior.

El nombre d'empreses associades a contingències professionals se situa en 152.894, la qual cosa suposa un decrement del 5,13% respecte a l'any anterior. El 84,42% d'aquestes empreses (un total de 129.076) també té cobertes les contingències comunes amb Mutua Universal. El decrement de les empreses associades en contingències comunes ha representat el 6,31% en comparació amb l'any anterior.

El 2020, els treballadors per compte propi adherits a l'Entitat per contingència comuna assoleixen la xifra de 276.352, que suposa un increment del 0,86% respecte a l'any anterior.

Els treballadors per compte propi protegits per contingència laboral assoleixen la xifra de 277.622, que suposa un increment del 0,85% respecte al 2019. El nombre d'autònoms protegits per la cobertura per cessament d'activitat s'ha situat en 255.593, amb un increment del 5,60% respecte al 2019.

Treballadors protegits per compte d'altri

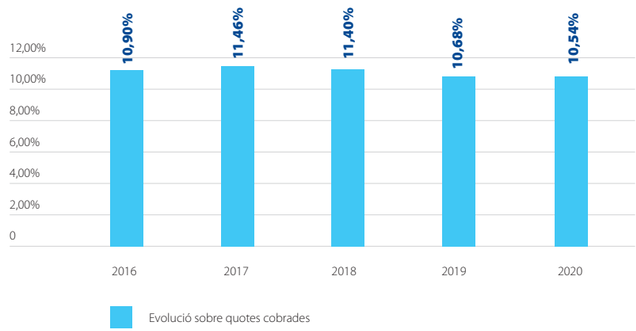


Contingències professionals

Les prestacions d'incapacitat temporal suposen el 10,54% sobre el total de quotes cobrades, la qual cosa representa un decrement del 1,39% respecte a l'exercici anterior. Per col·lectius, un 10,45% correspon als treballadors per compte d'altri (decrement del 3,30% respecte al 2019) i un 12,32% a treballadors per compte propi (increment del 52% respecte a l'any anterior).

El 2020, Mutua Universal ha satisfet 71,54 milions d'euros en concepte de prestacions econòmiques per incapacitats temporals, dels quals 3,70 milions corresponen a treballadors per compte propi i, la resta, a treballadors per compte d'altri. Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 1.740.035 dies, amb un subsidi mitjà diari de 42,20 euros per al treballador per compte d'altri i 27,88 euros per al treballador autònom.

Prestacions per accidents de treball i malalties professionals

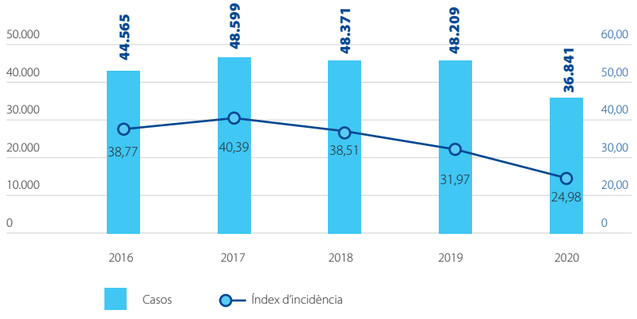


Accidentabilitat i índex d'incidència

L'índex d'incidència, que relaciona el nombre d'accidents de treball o malalties professionals amb la població protegida, disminueix un 21,87% respecte a l'exercici anterior, fins a 24,98 punts.

Els sectors amb un índex d'incidència més elevat són la construcció (51,86 punts); el subministrament d'aigua, les activitats de sanejament, gestió de residus i descontaminació (46,50 punts), i les activitats administratives i serveis auxiliars (38,83 punts).

Contingència professional amb baixa



PERFIL DE L'ACCIDENT MORTAL (RÈGIM GENERAL)

54,10%
treballadors de 41 a 55 anys

45,90%
més de 36 mesos d'antiguitat

67,21%
amb contracte indefinit o fix discontinu

47,54%
en empresa de menys de 25 treballadors

Casos mortals i índexs de mortalitat

El 2020 es van produir 74 casos mortals, fet que suposa un augment del nombre de defuncions respecte a l'any anterior de 24 casos (48,00%). L'índex de mortalitat se situa en un 0,05 sobre el total de població protegida per contingències professionals.

Les activitats econòmiques per compte d'altri que han acumulat un nombre més alt d'accidents mortals van ser, principalment, el transport i l'emmagatzematge (13 casos), la construcció (10 casos), la indústria manufacturera (9 casos) i l'agricultura, ramaderia, silvicultura i pesa (8 casos).

Prestacions per invalidesa

En l'exercici 2020 s'han tramitat 1.920 prestacions per invalidesa per accident laboral en diferents graus, en compliment de les resolucions emeses per les diferents Direccions Provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. El 70,10% dels casos correspon a indemnitzacions i entregues úniques. S'ha produït una disminució en el nombre d'expedients de prestació resolts; especialment dels casos que corresponen a prestacions d'incapacitat de caràcter periòdic (Capitals Renda), amb un decrement del 10,73%.

El 2020 s'han tramitat 240 prestacions per invalidesa per malaltia professional, en compliment de les resolucions emeses per les diferents Direccions Provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. Durant l'exercici, es va produir una disminució de les prestacions periòdiques, principalment per incapacitat permanent total.

Contingències comunes

Les prestacions d'incapacitat temporal han augmentat el seu percentatge sobre el total de quotes cobrades fins al 146,79%, amb un increment de 15,48 punts percentuals respecte al 2019, de manera que s'han consolidat uns quants anys consecutius d'increments. No obstant això, l'augment de la despesa en prestacions del col·lectiu de treballadors per compte d'altri ha estat inferior al d'anys anteriors, 5,63 punts percentuals, i ha arribat al 138,47% sobre quotes. D'altra banda, la despesa dels treballadors per compte propi ha augmentat significativament respecte al 2019 (28,88%), i ha arribat al 214,24%.

El 2020, Mutua Universal ha satisfet 583,06 milions d'euros en concepte de prestacions econòmiques per incapacitats temporals, 93,4 milions dels quals corresponen a treballadors per compte propi (un 16,02% del total), i la resta, a treballadors per compte d'altri. Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 15.431.869 dies, amb un subsidi mitjà diari de 40,15 euros per al treballador per compte d'altri i 28,87 euros per al treballador autònom.

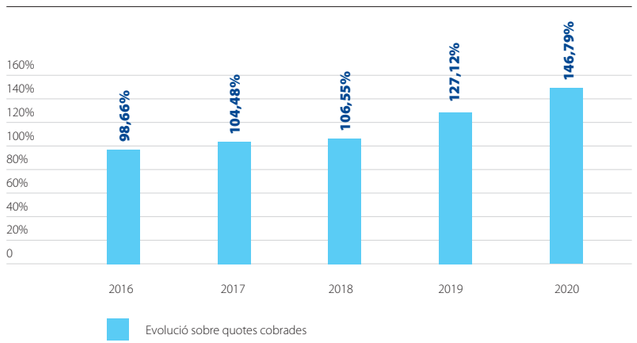
RECONEIXEMENT DE PRESTACIÓ

4.061
treballadores per risc durant l'embaràs i la lactància

365
treballadors per cura de menors

470
casos per CATA

Incapacitat temporal per contingències comunes



Altres prestacions

Subsidi per risc durant l'embaràs i la lactància

El 2020, Mutua Universal ha abonat, aproximadament, 15,4 milions d'euros a les treballadores del col·lectiu protegit i adherit en prestacions per situacions de risc durant l'embaràs o la lactància. Aquesta quantitat suposa un percentatge sobre quotes per contingències professionals del 2,27%.

En total, s'ha reconegut la prestació a 4.061 treballadores (3.537 per compte d'altri i 524 per compte propi), i d'aquestes, quasi la totalitat correspon a situacions de risc durant l'embaràs (4.044 per risc a l'embaràs i 17 per risc a la lactància).

Cura de menors

El 2020, l'Entitat ha reconegut un total de 365 casos de professionals amb dret a prestació per cura de menors afectats de càncer o d'una altra malaltia greu.

El 30% dels casos reconeguts per a aquesta prestació responen a processos d'origen oncològic i neurològic.

Cessament de l'activitat de treballadors autònoms (CATA)

Mutua Universal ha reconegut 470 casos dels 1.415 rebuts, la qual cosa representa el 33,2% de les sol·licituds. L'import total de les prestacions concedides ha estat de 2.295.435 euros.

El nombre de casos de CATA reconeguts està condicionat per dues circumstàncies:

- La modificació normativa que va entrar en vigor el dia 1/1/2019, que considerava el cessament d'activitat com una cobertura obligatòria i universal. A l'inici de l'exercici 2020 es va complir la carència mínima necessària de 12 mesos continus de cotització d'aquesta contingència.
- L'estat d'alarma i el tancament d'empreses a causa de la pandèmia, que ha provocat un augment no imprevist de sol·licituds. El nombre de denegacions es deu a la manca de carència necessària (12 mesos en funcionament des de l'any d'obertura).

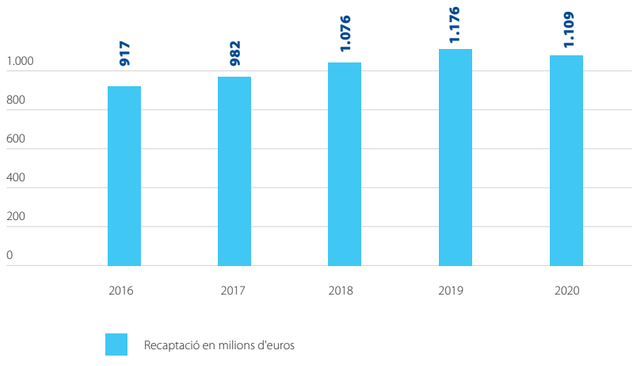
Informació economicofinancera

Recaptació

Els efectes de la pandèmia han afectat negativament la recaptació de Mutua Universal. En l'exercici 2020, la recaptació total de quotes cobrades ha estat d'1.094.469.036 euros, la qual cosa suposa un decrement del 5,45% respecte al 2019.

El 62,04% d'aquesta xifra, un total de 679.013.233 euros, correspon a la contingència laboral, el 36,29%, 397.213.316 euros, correspon a la contingència comuna (incloent-hi el finançament addicional per un import de 42.817.159 euros) i, l'1,67% restant, 18.242.488 euros, correspon a la cobertura del cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

Evolució d'ingressos per quotes recaptades



MAGNITUDS COMPARATIVES DE RECAPTACIÓ

	2019	2020	Var. %	% quotes*
Contingències professionals:				
Per compte d'altri	677.747.390	648.991.663	-4,24%	59,30%
Per compte propi	33.085.229	30.021.570	-9,26%	2,74%
Total per contingències professionals	**710.832.618**	**679.013.233**	**-4,48%**	**62,04%**
Contingències comunes:				
Per compte d'altri	365.331.474	353.614.918	-3,21%	32,31%
Per compte propi	56.372.716	43.598.398	-22,66%	3,98%
Total per contingències comunes	**421.704.190**	**397.213.316**	**-5,81%**	**36,29%**
Cessament de l'activitat al RETA	**25.044.009**	**18.242.488**	**-27,16%**	**1,67%**
TOTAL DE QUOTES COBRADES	**1.157.580.818**	**1.094.469.036**	**-5,45%**	
Efecte de les quotes en via executiva i ajornades	18.636.041	14.969.564	--19,67%	
TOTAL DE QUOTES RECAPTADES	**1.176.216.859**	**1.109.438.601**	**-5,68%**	

*Participació sobre les quotes cobrades

Nota

La diferència entre el total de quotes recaptades i l'import de les cotitzacions socials correspon principalment a les exoneracions per compte d'altri i les exempcions per compte propi.

Gestió del patrimoni de la Seguretat Social

El 2020 s'ha obtingut un resultat de l'exercici per distribuir de -11,58 milions d'euros, principalment com a conseqüència de les circumstàncies provocades per la pandèmia derivada del virus SARS-CoV-2.

Les principals variables que han donat lloc a aquest resultat són les següents:

Els ingressos per cotitzacions van augmentar només un 1,94% respecte als registrats l'exercici anterior, afectats per l'aturada de l'activitat econòmica provocada per la pandèmia. D'aquests ingressos, 733,30 milions corresponen a la gestió de contingències professionals, 433,29 milions a la gestió de la incapacitat temporal per contingències comunes, i 26,45 milions a la gestió del cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

No obstant això, l'aportació extraordinària rebuda per les mútues recollida en el capítol de transferències i subvencions corrents per atendre finançament les prestacions extraordinàries reconegudes per tal de pal·liar els efectes de la crisi, ha suposat, finalment, un augment dels ingressos de gestió ordinària, fins a assolir els 2.076 milions d'euros, un 77% més que el 2019.

S'han registrat ingressos per transferències i subvencions directament a causa de la pandèmia per un import de 814,14 milions d'euros:

- 436,33 milions per prestacions econòmiques creades per mitigar els efectes socioeconòmics de la pandèmia en el col·lectiu dels autònoms,
- 254,77 milions per exoneracions de cotitzacions de treballadors per compte d'altri i exempcions de cotització als autònoms, i
- 123,04 milions per a despeses per prestacions econòmiques en concepte d'incapacitat temporal per COVID-19.

194,26 M€
gestió de contingències professionals

-194,23 M€
gestió de contingències comunes

-11,60 M€
gestió del cessament d'activitat dels autònoms

	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Total
Reserves d'estabilització	194.255.167,61	-194.227.856,07	-11.602.980,11	-11.575.668,57
Reserva complementària				0,00
Reserva d'assistència social				0,00
Reintegraments a la TGSS				0,00
Resultat per distribuir	**194.255.167,61**	**-194.227.856,07**	**-11.602.980,11**	**-11.575.668,57**

Reserves	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Reserva compl.	Reserva d'assist. social	Total
Saldos el 31.12.2018	274.505.867,32	20.925.672,20	5.597.085,93	0,00	15.196.454,24	316.225.079,69
Dotació de l'exercici	194.255.167,61	194.149.995,28				388.405.162,89
Aplicació de l'exercici	-194.149.995,28	-194.227.856,07	-11.602.980,11	0,00	-98.176,21	-400.079.007,67
Import alliberat amb càrrec a la reserva complementària d'estabilització per Cessament d'Activitat, constituïda a la Tresoreria General de la Seguretat Social			7.021.564,93			7.021.564,93
Saldos a 31.12.2020	**274.611.039,65**	**20.847.811,41**	**1.015.670,75**	**0,00**	**15.098.278,03**	**311.572.799,84**

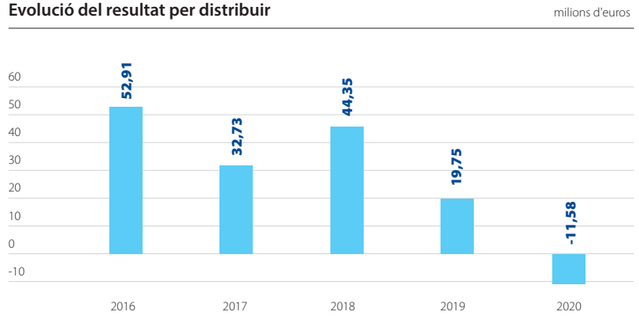
D'altra banda, la despesa en prestacions socials i de les transferències i subvencions concedides ha experimentat un augment de 831,41 milions d'euros respecte a l'exercici 2019, és a dir, un increment del 83,83%:

- D'aquestes últimes, volem tornar a destacar les prestacions extraordinàries abonades en aquest exercici, en concepte d'incapacitat temporal per COVID-19 i de les prestacions extraordinàries per cessament d'activitat dels treballadors autònoms que hagin estat compensades per la Tresoreria General de la Seguretat Social mitjançant ingressos per transferències per ser causa directa de la pandèmia de COVID-19.
- En relació amb l'augment de les prestacions ordinàries, que ha ascendit a 70,82 milions d'euros, cal destacar que 37,88 milions d'euros són conseqüència directa de l'increment de la durada mitjana de les baixes mèdiques per contingència comuna que s'ha allargat com a conseqüència de l'acumulació de processos, tant en les Inspeccions Mèdiques com en l'INSS, aspecte que no està compensat per la Tresoreria General de la Seguretat Social.

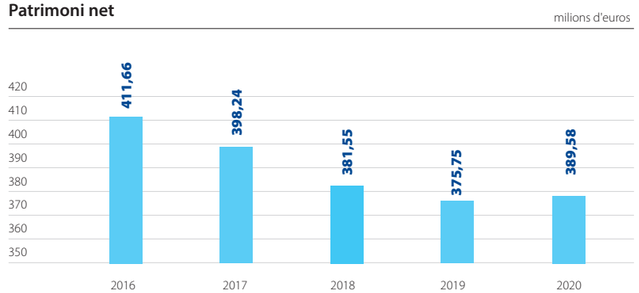
Les despeses de funcionament han representat un 13,42% de les despeses totals de gestió ordinària (després de descomptar les despeses derivades de la pandèmia descrites en els paràgrafs anteriors), en comparació amb el 14,86% de l'exercici anterior.

El resultat per operacions financeres s'ha situat en 5,61 milions d'euros, que respecte als 4,70 milions d'euros obtinguts durant l'exercici 2019, ha suposat un augment de 0,91 milions d'euros. Aquesta variació és principalment el resultat de la venda d'actius financers (bons i obligacions) duta a terme durant l'exercici 2020, que ha generat plusvàlues per un valor de 2,63 milions d'euros, a causa de la necessitat de liquiditat per satisfer l'abonament de les noves prestacions extraordinàries de la pandèmia que posteriorment han estat compensades per la Tresoreria General de la Seguretat Social. En aquesta mateixa línia, s'han obtingut 2,99 milions d'euros d'ingressos financers, conseqüència de la competitiva taxa interna mitjana de rendibilitat de la cartera d'inversions financeres, en les quals s'han d'invertir els excedents de tresoreria. La rendibilitat de les posicions financeres s'ha situat al 4,38%, en comparació amb el 5,09% del 2019.

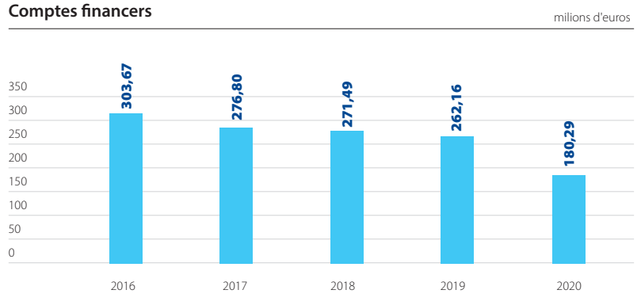
Evolució del resultat per distribuir



Patrimoni net



Comptes financers



Els ingressos i les despeses que es van produir durant l'exercici que es van originar en exercicis tancats no formen part del resultat de l'exercici en curs, sinó que passen directament a incrementar els resultats d'exercicis anteriors, els quals complementen els del mateix exercici. La major part d'aquests resultats són fruit de la rehabilitació del deute per cotitzacions, efectuada per la TGSS durant l'exercici en curs amb imputació a l'exercici de procedència d'aquests deutes. L'impacte sobre el nostre resultat ascendeix a 32,10 milions d'euros.

Finalment, l'aplicació als resultats de la variació neta generada per quotes completa el resultat amb un import de -28,97 milions d'euros.

Malgrat la pandèmia, els estats financers continuen mantenint uns índexs òptims de liquiditat i solvència per continuar desenvolupant el Pla Estratègic destinat a consolidar Mutua Universal com una entitat de referència en eficàcia, proximitat, innovació i excel·lència.

En l'exercici 2020, s'ha efectuat l'ingrés de l'excés d'excedents de l'exercici 2019, que ha suposat un desemborsament a favor de la Tresoreria General de la Seguretat Social de 3,26 milions d'euros. D'aquesta manera, s'ha contribuït al sosteniment del sistema de la Seguretat Social.

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

Resultats de les diferents activitats	Contingències Professionals	Contingències Comunes	Cessament d'Activitat	Total
Resultat net de l'exercici (estalvi/desestalvi)	186.546.789,42	-194.484.044,62	-6.968.218,73	-14.905.473,93
Augment/disminució per variació de resultats d'exercicis anteriors	17.864.238,09	13.487.231,74	748.840,39	32.100.310,22
Augment/disminució per variació de resultats nets generats per quotes	-10.155.859,90	-13.231.043,19	-5.383.601,77	-28.770.504,86
Resultat de l'exercici per distribuir	**194.255.167,61**	**-194.227.856,07**	**-11.602.980,11**	**-11.575.668,57**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

ACTIU (euros)	2020
A) Actiu no corrent	**131.375.598,75**
I. Immobilitzat intangible	**5.225.445,27**
Aplicacions informàtiques	677.935,28
Inversions sobre actius utilitzats en règim d'arrendament o cedits	4.509.392,34
Altre immobilitzat intangible	38.117,65
II. Immobilitzat material	**116.990.766,73**
Terrenys	31.023.483,65
Construccions	70.168.034,18
Altre immobilitzat material	13.871.161,47
Immobilitzat en curs i bestretes	1.928.087,43
IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	**2.388.457,00**
Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic	2.388.457,00
V. Inversions financeres a llarg termini	**5.295.378,92**
Crèdit i valors representatius de deute	5.205.000,62
Altres inversions financeres	90.378,30
VI. Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	**1.475.550,83**
B) Actiu corrent	**729.155.846,54**
I. Actius en estat de venda	**1.564.518,27**
II. Existències	**930.836,09**
Productes farmacèutics	132.540,90
Material sanitari de consum	798.295,19
III. Deutors i altres comptes a cobrar	**653.984.679,94**
Deutors per operacions de gestió	14.093.021,70
Altres comptes a cobrar	639.818.362,25
Administracions públiques	73.295,99
V. Inversions financeres a curt termini	**586.902,13**
Crèdit i valors representatius de deute	536.426,93
Altres inversions financeres	50.475,20
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalent	**72.088.910,11**
Tresoreria	72.088.910,11
TOTAL ACTIU	**860.531.445,29**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

PATRIMONI NET I PASSIU (euros)	2020
A) Patrimoni net	**389.584.959,18**
II. Patrimoni generat	**389.546.841,53**
Reserves	317.716.149,46
Resultat net generat per quotes	86.736.166,00
Resultats de l'exercici	-14.905.473,93
IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	**38.117,65**
C) Passiu corrent	**470.946.486,11**
I. Provisions a curt termini	**66.426.622,57**
II. Deutes a curt termini	**1.354.481,38**
Altres deutes	1.354.481,38
IV. Creditors i altres comptes a cobrar	**403.165.382,16**
Creditors per operacions de gestió	19.551.732,85
Altres comptes a cobrar	380.240.972,39
Administracions públiques	3.372.676,92
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	**860.531.445,29**

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

Ingressos de gestió ordinària	2020
1. Cotitzacions socials	**1.193.044.855,71**
Règim general	374.432.420,07
Règim especial de treballadors autònoms	57.629.279,22
Règim especial del mar	1.227.461,36
Accidents de treball i malalties professionals	759.755.695,06
2. Transferències i subvencions rebudes	**814.232.096,33**
Transferències	814.231.520,97
Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer	575,36
3. Prestacions de serveis	**703.250,50**
5. Altres ingressos de gestió ordinària	**66.788.097,83**
Arrendaments	6.510,00
Altres ingressos	141.889,51
Reversió de la deterioració de crèdits	19.301.755,45
Provisió per a contingències aplicada	47.337.942,87
6. Excés de provisions	**1.540.451,36**
TOTAL D'INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**2.076.308.751,73**

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

Despeses de gestió ordinària	2020
7. Prestacions socials	**-1.483.580.699,39**
Incapacitat temporal	-772.733.110,28
Derivades de la maternitat i la paternitat	-29.801.662,72
Indemnitzacions i entregues úniques	-14.731.451,16
Prestacions socials	-98.013,10
Pròtesis i vehicles per a invàlids i entregues úniques	-1.006.271,37
Farmàcia	-2.291.487,29
Altres prestacions	-662.918.703,47
8. Despeses de personal	**-97.062.564,82**
Sous, salaris i assimilats	-70.740.569,39
Càrregues socials	-26.321.995,43
9. Transferències i subvencions concedides	**-339.664.038,78**
Transferències	-191.475.224,91
Subvencions	-148.188.813,87
10. Aprovisionaments	**-40.016.852,56**
Compres i consums	-40.016.852,56
11. Altres despeses de gestió ordinària	**-136.805.990,36**
Subministraments i serveis exteriors	-20.177.554,28
Tributs	-344.736,82
Altres	-14,99
Deteriorament de valor de crèdits	-22.769.922,01
Variació de deteriorament de crèdits	-40.928.101,24
Variació de la provisió per a contingències	-52.585.661,02
12. Amortització de l'immobilitzat	**-4.064.239,78**
TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**-2.101.194.385,69**

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

Resultats	2020
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	**-24.885.633,96**
13. Resultats d'alienació i deteriorament d'immobilitzat no financer	**-611.477,70**
14. Altres partides no ordinàriess	**4.977.801,38**
Ingressos	5.160.986,95
Despeses	-183.185,57
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	**-20.519.310,28**
15. Ingressos financers	**2.988.045,14**
16. Despeses financeres	**0,00**
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	**2.625.791,21**
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	**5.613.836,35**
RESULTAT NET DE TOT L'EXERCICI	**-14.905.473,93**

GESTIÓ DEL PATRIMONIO DE LA SEGURETAT SOCIAL

- ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

		I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2018**	**0,00**	**375.708.394,13**	**0,00**	**38.693,01**	**375.747.087,14**
B.	**AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS**	**0,00**	**32.100.310,22**	**0,00**	**0,00**	**32.100.310,22**
C.	**PATRIMONI NET INICIAL DE L'EXERCICI 2018 (A+B)**	**0,00**	**407.808.704,35**	**0,00**	**38.693,01**	**407.847.397,36**
D.	**VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2018**	**0,00**	**-18.261.862,82**	**0,00**	**-575,36**	**-18.262.438,18**
1	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	-14.905.473,93	0,00	-575,36	-14.906.049,29
2	Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	Altres variacions del patrimoni net	0,00	-3.356.388,89	0,00	0,00	-3.356.388,89
E.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2019 (C+D)**	**0,00**	**389.546.841,53**	**0,00**	**38.117,65**	**389.584.959,18**

GESTIÓ DEL PATRIMONIO DE LA SEGURETAT SOCIAL

- ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

	2020
I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ	**-22.672.440,22**
A) COBRAMENTS	**575.993.484.24**
Transferencies i subvencions rebudes	542.309.341,77
Prestacions de serveis	743.070,68
Interessos i dividends cobrats	6.095.318,09
Altres cobraments	461.514.390,11
B) PAGAMENTS	**1.033.334.560,87**
Prestacions socials	762.149.032,58
Despeses de personal	96.869.368,27
Transferències i subvencions concedides	111.332.702,41
Aprovisionaments	41.209.145,32
Altres despeses de gestió	21.774.312,29
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	**-22.672.440,22**

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

	2020
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	**55.243.860,88**
C) COBRAMENTS	**61.204.698,60**
Venda d'actius financers	60.414.309,07
Altres cobraments de les activitats d'inversió	790.389,53
D) PAGAMENTS	**5.960.837,72**
Compra d'inversions reals	4.959.928,10
Compra d'actius financers	199.091,35
Altres pagaments de les activitats d'inversió	801.818,27
FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	**0,00**
FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ	**0,00**
EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	**0,00**
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS	**32.571.420,66**
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici	39.517.489,45
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici	72.088.910,11

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ

ACTIIU	2020
A) ACTIU NO CORRENT	**8.195.817,70**
I. Immobilitzat intangible	0,00
II. Immobilitzat material	142.436,26
Altre immobilitzat material	142.436,26
III. Inversions immobiliàries	8.046.342,40
Terrenys	3.279.967,14
Construccions	4.766.375,26
Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	0,00
Altres inversions financeres	1.000,00
V. Inversions financeres a llarg termini	7.039,04
Inversions financeres en patrimoni	6.039,04
Altres inversions financeres	1.000,00
VI. Inversions financeres a llarg termini	0,00
B) ACTIVO CORRIENTE	**3.734.069,98**
I. Actius en estat de venda	769.871,53
II. Existències	0,00
III. Deutors i altres comptes a cobrar	613.487,72
Altres comptes a cobrar	600,00
Administracions públiques	612.887,72
V. Inversions financeres a curt termini	0,00
Crèdits i valors representatius de deute	0,00
VI. Ajustaments per periodificació	46.398,56
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	2.072.953,36
Tresoreria	2.072.953,36
TOTAL ACTIU (A+B)	**11.929.887,68**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ

PATRIMONI NET I PASSIU	2020
A) PATRIMONI NET	**-16.816.733,50**
I. Patrimoni aportat	0,00
II. Patrimoni generat	-16.816.733,50
Reserves	27.569.381,40
Resultats d'exercicis anteriorss	-41.647.297,11
Resultats d'exercici	-2.738.817,79
III. Ajustos per canvis de valor	0,00
IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	0,00
B) PASSIU NO CORRENT	**24.776.607,95**
I. Provisions a llarg termini	24.767.319,15
II. Deutes a llarg termini	9.288,80
Deutes amb entitats de crèdit	0,00
Altres deutes	1.646,77
Creditors per arrendament financer a llarg termini	7.642,03
PASSIU CORRENT	**3.970.013,23**
I. Provisions a curt termini	0,00
II. Deutes a curt termini	99.529,69
Fiances rebudes	64.300,00
Creditors per arrendament financer a llarg termini	35.229,69
IV. Creditors i altres comptes a pagar	3.870.483,54
Altres comptes a pagar	3.858.656,50
Administracions públiques	11.827,04
V. Ajustos per periodificació	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	**11.929.887,68**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - COMPTE DE RESULTATS ECONOMICO PATRIMONIALS

INGRESSOS I DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	2020
1. Cotitzacions socials	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	0,00
3. Prestacions de serveis	0,00
4.. reballs realitzats per l'entitat per al seu immobilitzat	0,00
5. Altres ingressos de gestió ordinària	934.657,70
Arrendaments	934.657,70
6. Excessos de provisions	0,00
A) TOTAL D'INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA (1+2+3+4+5+6)	**934.657,70**
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	-266.367,09
Subministraments i serveis exteriors	-178.897,29
Tributs	-87.469,80
Deterioració de valor de crèdits per operacions de gestió	0,00
12. Amortització de l'immobilitzat	-266.367,09
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA (7+8+9+10+11+12)	**-362.418,10**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU

- COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

RESULTAT	2020
I.- RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)	**572.239,60**
13. Resultats per alienació i deteriorament d'immovilitzat no financer i actius en estat de venda	-155.019,73
Deteriorament de valor	-155.019,73
Baixes i alienacions	0,00
14. Altres partides no ordinàries	-3.140.909,55
a) Ingressos	0,00
b) Despeses	-3.140.909,55
II.- RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES (I+13+14)	**-2.723.689,68**
15. Ingressos financers	15.396,65
De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	15.396,65
16. Despeses financeres	-15.141,60
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	-19.746,01
III.-RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES (15+16+17+18+19+20)	**-15.128,11**
21. Impostos sobre beneficis	0,00
IV.- RESULTAT NET DE L'EXERCICI (II+III)	**-2.738.817,79**

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 2019 (C+D)**	**0,00**	**-14.077.915,71**	**0,00**	**0,00**	**-14.077.915,71**
B.	**AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS**		**0,00**			**0,00**
C.	**PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2020 (A+B)**	**0,00**	**-14.077.915,71**	**0,00**	**0,00**	**-14.077.915,71**
D.	**VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI 2020**	**0,00**	**-2.738.817,79**	**0,00**	**0,00**	**-2.738.817,79**
1	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici		-2.738.817,79			-2.738.817,79
2	Operacions amb l'entitat o entitats propietàries					0,00
3	Altres variacions del patrimoni net					0,00
E.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2020 (C+D)**	**0,00**	**-16.816.733,50**	**0,00**	**0,00**	**-16.816.733,50**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU

- ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

	2020
I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ	**304.401,24**
A) COBRAMENTS	**1.141.791,56**
1. Cotitzacions socials	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	0,00
3. Prestacions de serveis	0,00
4. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
5. Interessos i dividends cobratss	13,49
6. Altres cobraments	1.141.778,07
B) PAGAMENTS	**837.390,32**
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	446.986,68
12. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
13. Interessos pagats	302,16
14. Altres pagaments	390.101,48
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ	**64.300,00**
C) COBRAMENTS	**64.300,00**
1. Venda d'inversions reals	64.300,00
2. Venda d'actius financers	0,00
3. Altres cobraments de les activitats d'inversió	0,00
D) PAGAMENTS	**0,00**
4. Compra d'inversions reals	0,00
5. Compra d'actius financers	0,00
6. Altres pagaments de les activitats d'inversió	0,00
III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT (+E-F+G-H)	**-34.279,29**
E) INCREMENTS EN EL PATRIMONI	**0,00**
1. Aportacions de l'entitat o entitats propietàries	0,00
F) PAGAMENTS A L'ENTITAT O ENTITATS PROPIETÀRIES	**0,00**
2. Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o entitats propietàries	0,00
G) COBRAMENTS PER EMISSIÓ DE PASSIUS FINANCERS	**0,00**
3. Préstecs rebuts	0,00
4. Altres deutes	0,00
H) PAGAMENTS PER REEMBORSAMENT DE PASSIUS FINANCERS	**0,00**
5. Préstecs rebuts	34.279,29
6. Otras deudas	0,00
IV. FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ	**0,00**
I) COBRAMENTS PENDENTS D'APLICACIÓ	**0,00**
J) PAGAMENTS PENDENTS D'APLICACIÓ	**0,00**
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	**0,00**
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS (I+II+III+IV+V)	**-5.180.087,49 334.421,95**
EFECTIU I ALTRES ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU A L'INICI DE L'EXERCICI	**1.738.531,41**
EFECTIU I ALTRES ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU AL FINAL DE L'EXERCICI	**2.072.953,36**

JULIOL 2021
MEMÒRIA ANUAL 2020
Mutua Universal, Mugenat,
Mútua col·laboradora amb la Seguretat
Social, núm. 10

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

essen
cials
Mutua Universal