Informe de Gestión y
Memoria de Sostenibilidad 2020

esen ciales

Profesionalidad
Responsabilidad
Solidaridad

Mutua Universal

Esta nueva edición de la memoria anual de Mutua Universal se desarrolla bajo el concepto "Esenciales", que pretende transmitir el rol fundamental de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en el mantenimiento del estado del bienestar. En este sentido, la función de las mutuas durante la pandemia de la COVID-19 resulta un nuevo ejemplo de la eficacia y utilidad de este modelo histórico de colaboración.

En particular, el concepto "Esenciales" quiere reconocer el trabajo realizado por cada uno de los 1.883 trabajadores de Mutua Universal en un ejercicio tan excepcional y complejo como 2020. Sea cual sea su labor en la Entidad, todos ellos se han volcado en ofrecer el mejor servicio a los trabajadores protegidos y adheridos, las empresas asociadas y el conjunto de la sociedad, en unos meses de especial incertidumbre y tensión.

Informe de Gestión y
Memoria de Sostenibilidad 2020

esen ciales

Profesionalidad
Responsabilidad
Solidaridad

Mutua Universal

ÍNDICE

Carta del Presidente 4

Hitos y estrategia 8

Carta del Director Gerente 18

Nuestra actuación en 2020 22

Cuidamos de la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas **24**

Desarrollamos herramientas y recursos de prevención **40**

Gestionamos eficazmente las necesidades de los profesionales más afectados **50**

Anticipamos las necesidades de futuro **56**

Impulsamos el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados **64**

Actuamos con transparencia y responsabilidad **72**

Contribuimos a un desarrollo sostenible **86**

Visión de futuro 98

Informe de gestión 100

Carta del Presidente

JUAN ECHEVARRÍA PUIG
Presidente de Mutua Universal

La carta correspondiente al ejercicio y año 2019 parecía propia de un periodo excepcional, irrepetible, en el que se habían desencadenado todos los males que obligaban a tomar medidas unánimes de singular alcance.

Hoy, la corta distancia de un año y lo ocurrido en este 2020 han convertido el año anterior en un plácido discurrir de nuestras vidas. A este paso, lo típico será lo atípico, como si lo normal fuera rizar el rizo o deambular sin contrapeso por el alambre. Es posible que muchos de los problemas a los que hacer frente sean comunes al universo entero, pero algunos, tan nuestros, confirman, como alguien dijo, que España es un perpetuo borrador inseguro.

Bastaría para confirmar la excepcionalidad del 2020 recordar que 162 de sus 365 días han transcurrido en estado de alarma, previsto en el ordenamiento jurídico por un periodo de 15 días. Las sucesivas prórrogas desde el 14 de marzo hasta el 21 de junio han validado ese largo periodo que la ciudadanía, salvo excepción, ha respetado e incluso, por persistir en parte las razones de su implantación, ha supuesto a su fin una cierta indefensión.

Pero la sociedad española, los españoles, para decirlo sin eufemismos, somos fuertes y las consecuencias de esta pandemia que en La Gomera se descubre el 31 de enero obligan a tomar y soportar una serie de medidas sanitarias, sociales y económicas impredecibles.

La reducción y anulación de la actividad económica ha producido grandes estragos. Innúmeras empresas y trabajadores autónomos han perdido su modo de vivir y de contribuir a la pujanza de esa economía que constituye la economía española. El consecuente aumento del paro y la caída del 11% del PIB reflejan la inmensa crisis, aliviada por los ERTE, el aumento del salario mínimo interprofesional y la implantación el 29 de mayo del ingreso mínimo vital.

Seculares y recientes instituciones privadas, muchas de carácter religioso, han sido y siguen siendo decisivas en la supervivencia de tantas personas, muchas de ellas en situación de pobreza envergonzante.

Pero esta situación no puede ser permanente.

La fragilidad de nuestra economía es consecuencia de su composición. El desprecio a la industria y a la tecnología, la precaria investigación, la fobia a la iniciativa empresarial convertida en una carrera de obstáculos, singularmente municipales, o la indiferencia a la emigración de tantos que podrían contribuir, aunque fuera a medio o largo plazo, obligan a cambiar el modo de ser de nuestra nación, no solo de su economía. Se siguen lanzando las campanas al vuelo porque en el mes de junio de este 2021 se han creado 160.000 puestos de trabajo de los que solo un 5% corresponde a la industria.

Adaptándonos a una cierta cronología del año 2020, se deben resaltar unos cuantos acontecimientos:

El 7 de enero, D. Pedro Sánchez es investido presidente del Gobierno español: 167 votos a favor (PSOE, Unidas Podemos, PNV, Más País, Compromís, BNG, Nueva Canarias y Teruel Existe), 165 en contra (PP, Vox, Ciudadanos, Junts per Catalunya, CUP, Unión del Pueblo Navarro, Foro Asturias, Coalición Canaria y Partido Regionalista de Cantabria) y 18 abstenciones (Esquerra Republicana de Catalunya y EH Bildu).

La composición de los votos favorables, los de la oposición y la naturaleza de los propios de la abstención, debieran dar lugar a un estudio de la composición de la sociedad española y no solamente quedar en meras conjeturas. Esta realidad parlamentaria convierte en una quimera cualquier Pacto de Estado.

El 3 de agosto, la Casa Real comunica que D. Juan Carlos I se aleja de España, como se aleja o se repudia mucho de lo que, entre todos los españoles, fuimos capaces de llevar a cabo desde 1976.

El 3 de noviembre, Mr. Joe Biden alcanza la presidencia de los EE.UU. de Norteamérica.

El 24 de noviembre, el Consejo de Ministros aprueba la estrategia de vacunación. El mismo día, récord de 537 fallecimientos.

El 3 de diciembre, el Congreso de los Diputados aprueba los presupuestos generales del Estado para 2021.

“Las mutuas, en su conjunto, son la mejor demostración de que la ligazón público-privada resuelve con mayor facilidad grandes necesidades y problemas”

“Desde aquí, el máximo reconocimiento a todos los profesionales de Mutua Universal por su excelente actuación en el año de mayor exigencia que uno recuerda”

El 8 de diciembre, la británica de 90 años Margaret Keenan inicia, con la primera vacunación en Europa, el camino a la esperanza.

Entre estos acontecimientos o aconteceres podrían intercalarse aplazamientos y celebración de elecciones autonómicas, votos de censura, sentencias judiciales, la desobediencia a las mismas, sus correspondientes recursos, la aprobación de leyes y acuerdos y los debates parlamentarios que, esperemos, sean solo multiplicación de las discrepancias de nuestra sociedad y que no las magnifiquen.

Y olvidada o mal interpretada, inerme, la necesidad de un proyecto sugestivo de vida en común, Ortega dixit, que movilice la ilusión de tantos que sienten y necesitan lo mismo, sin que nadie se lo ofrezca.

Este mínimo resumen del 2020 ya explicaría muchas cosas.

Las mutuas son reflejo de los vaivenes de nuestra sociedad, máxime si estos vaivenes son la salud y el trabajo.

En este 2020 se ha rozado el límite de su capacidad financiera, porque a las mutuas les han afectado los gastos extraordinarios propios de la pandemia, la disminución de ingresos por cierre de empresas, los ERTE y la exoneración de la cotización de las empresas, las reducciones de plantilla o la necesaria atención a los autónomos.

La decisión del Ejecutivo de cubrir los gastos excepcionales de prestaciones de incapacidad temporal por COVID y las prestaciones extraordinarias de los autónomos han permitido, temporalmente, salvar una situación que a finales de julio de 2020 era desesperada. Pero las mutuas, en su conjunto, no pueden resultar imposibles, porque son la mejor demostración de que la ligazón público-privada resuelve con mayor facilidad grandes necesidades y problemas.

Mutua Universal, ámbito de nuestras responsabilidades, ha respondido a sus obligaciones de servicio a las empresas asociadas y consecuentemente, a sus trabajadores, en el ámbito asistencial, de prevención y de gestión. Su colaboración con la Seguridad Social es para nuestra mutua, con la ayuda del Servicio Público de Salud, algo consubstancial y no episódico. Así entendemos el mutualismo, el estar en primera posición, aportar los recursos para hacer frente a la pandemia, facilitando, además, el acceso de los colectivos más afectados a las ayudas extraordinarias que la Administración ha dispuesto. Más de 183.000 solicitudes de profesionales autónomos afectados por la crisis lo atestiguan.

Gestionar un ejercicio con pérdidas es difícil y angustioso porqué, además, hay que defender con éxito la estructura de la Entidad con los indicadores de gestión y los ratios de solvencia.

En otros frentes, de viejas herencias, y ya en este ejercicio, Mutua Universal ha cancelado la totalidad de su deuda. Este 2021 es el año del endeudamiento cero. Pero de esto hablaremos el próximo año.

Por todo ello, desde aquí el máximo reconocimiento a todos los profesionales de Mutua Universal por su excelente actuación en el año de mayor exigencia que uno recuerda. Mi reconocimiento por el esfuerzo y la dedicación en tiempos tan convulsos. Al Director Gerente en particular, por su amplitud de miras. Mi agradecimiento a los que me acompañan en la Junta Directiva, en la Comisión de Control y Seguimiento y de Prestaciones Especiales y en el Comité de Auditoría y Cumplimento. Al Presidente y Director Gerente de AMAT. A las empresas y trabajadores autónomos afiliados que nos dan su confianza y que tanto han padecido esta crisis. Y evidentemente, a la Administración Pública, con D. Borja Suárez, Director General de Ordenación de la Seguridad Social, nuestro más cercano interlocutor.

La espera y la esperanza son o debieran ser visiones y deseos de futuro.

Con el recuerdo de quienes han perdido la vida en la pandemia y el reconocimiento, agradecido, a todos los profesionales de la salud que han luchado, muchos de ellos hasta la muerte, por salvar tantas vidas.

Al concluir este escrito, transcurrido ya la mitad del año 2021, vuelve a ser difícil pronosticar optimismo desbordante. Pero la vacunación y la experiencia de todo lo vivido obligan a confiar en la naturaleza humana, capaz de conseguir incluso casi lo imposible.

Debemos estar convocados a constituir una sociedad más justa, más entrañable, que supiera distinguir entre lo necesario y lo superfluo. Sin adanismo ni conservadurismo a ultranza. Con naturalidad, como los grandes hechos de nuestras propias vidas.

JUAN ECHEVARRÍA PUIG

Hitos y estrategia

La crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 ha marcado el desempeño de Mutua Universal en 2020. La Entidad ha priorizado en todo momento la continuidad del servicio a los trabajadores protegidos y adheridos y empresas asociadas, tanto en el ámbito asistencial y de prevención como en la gestión de prestaciones. El mantenimiento de la actividad ha permitido contribuir activamente a evitar el colapso del Servicio Público de Salud y garantizar el acceso de los colectivos más afectados económicamente a las ayudas extraordinarias decretadas por el Gobierno.

En paralelo, Mutua Universal ha continuado desarrollando sus grandes ejes estratégicos, definidos por sus principios de actuación y por el Plan Estratégico 2018-2020, culminado con éxito pese a la complejidad del ejercicio. En este marco se ha desarrollado también el Plan Director de RSC 2018-2020, que nace del compromiso de atender a las necesidades de los grupos de interés y dar respuesta a la realidad social actual. Tras su finalización, en el primer semestre de 2021 se ha trabajado en la definición de los nuevos planes que marcarán el desarrollo de la Entidad a corto y medio plazo.

Respuesta efectiva a la crisis sanitaria

Para hacer frente al impacto de la pandemia de la COVID-19 en su actividad, Mutua Universal ha desarrollado a lo largo de todo el ejercicio 2020 un plan de contingencia propio con efecto en todos sus ámbitos de actuación. Buena parte de las medidas de este plan se han mantenido en el primer semestre de 2021.

Principios de actuación

- **Responsabilidad.** Atención a trabajadores protegidos y adheridos en centros asistenciales propios para evitar que sean derivados al Servicio Público de Salud y contribuir a evitar su saturación.
- **Proximidad.** Seguimiento y adaptación continua de los protocolos de actuación y a la normativa de las comunidades autónomas.
- **Coordinación.** Colaboración continua con entidades del sector y Administraciones (Estado y Consejerías de Sanidad), compartiendo políticas de actuación, instalaciones sanitarias, personal y aprovisionamiento de material.
- **Solidaridad.** Apoyo al Servicio Público de Salud, para poner a disposición de la Seguridad Social instalaciones y equipos sanitarios en caso de insuficiencia ocasional o saturación.

La pandemia en España (2020)

1.928.265
casos de contagio

50.837
fallecidos

4 M
trabajadores afectados por ERTE

1,4 M
autónomos con prestación extraordinaria

Los tres objetivos concretos del plan de contingencia ante la pandemia han sido proteger al colectivo de trabajadores de Mutua Universal, contribuir a evitar el colapso del Sistema y el riesgo de contagio, y garantizar la operativa sin disrupciones.

A lo largo de la memoria se detallan las acciones desarrolladas por la Entidad para hacer frente a la situación creada por la pandemia de la COVID-19. Estas acciones han tenido en cuenta la situación y necesidades específicas de cada grupo de interés. Entre las más relevantes destacan:

Modelo de Gobierno

- Establecimiento de un **Comité de Crisis** para el seguimiento continuo de la pandemia y la aplicación de las acciones necesarias en cada momento.
- **Comunicaciones continuas** sobre la evolución de la situación y las acciones de Mutua Universal, tanto interna como externamente.

Administración

- **Colaboración continua** con las administraciones responsables para la cesión de profesionales y la realización de servicios de apoyo (pruebas PCR, vacunación, etc.).

Empleados

- **Protección de la salud y la seguridad de los empleados**, con el establecimiento del teletrabajo y la aplicación de medidas de prevención en la vuelta a la presencialidad.
- **Medidas de conciliación familiar y cuidado de menores**.

Prestación del servicio

- **Mantenimiento de apertura de centros propios**.
- **Potenciación de las plataformas virtuales** de atención asistencial a los trabajadores protegidos, con el lanzamiento del servicio de Teleconsulta o el refuerzo de los servicios de eConsulta y Línea Universal.
- **Desarrollo de recursos específicos, humanos y técnicos**, para la gestión de la prestación extraordinaria por cese de actividad para autónomos.
- **Diseño y difusión de nuevos materiales de prevención** para la información continua sobre las medidas a tomar para frenar la expansión del coronavirus.

Finalización del Plan Estratégico 2018-2020

Mutua Universal ha cerrado el desarrollo de su Plan Estratégico 2018-2020 con un cumplimiento global del 84%. Bajo el lema "Excelencia y Compromiso", el plan ha definido los principales ejes de progreso de la Entidad en los últimos tres años.

La fase final de la implantación del plan ha estado marcada por la situación creada por la pandemia, que ha obligado a modificar algunas de las prioridades y a extender el desarrollo de diversos planes operativos a 2021.

Las tres líneas estratégicas del Plan Estratégico 2018-2020 han sido:

- **Excelencia en la atención y prestación de servicios a los asociados:** focalización en la prestación de servicios sanitarios, así como en todas las prestaciones y servicios de la mutua que garanticen una atención de excelencia.
- **Evolución de la cultura corporativa:** desarrollo del talento e impulso del liderazgo, reforzando el compromiso y el sentimiento de pertenencia.
- **Transformación digital:** palanca del cambio para la evolución de Mutua Universal.

En paralelo, la Entidad ha realizado el proceso de reflexión para construir un nuevo Plan Estratégico con el que seguir siendo referente en el sector en la etapa pospandemia (ver páginas 98-99).

84%
de avance global
(diciembre 2020)

3
líneas estratégicas

10
iniciativas

25
planes operativos

PE 18/20

Las acciones vinculadas al Plan Estratégico 2018-2020 aparecen señaladas con el icono superior en las siguientes páginas de la memoria anual.

Las iniciativas previstas para 2020 se han adaptado a la situación de crisis sanitaria. Esta capacidad de adaptación ha permitido cumplir con las líneas estratégicas al tiempo que responder con efectividad a las urgencias de la situación extraordinaria.

Excelencia en la atención y prestación de servicios a nuestros asociados

- **Adaptación de la estrategia a los cambios relacionados con la pandemia**: atención de las prestaciones extraordinarias a autónomos.
- **Desarrollo de productos y servicios diferenciadores:** Teleconsulta, nuevas terapias, realidad virtual…
- **Foco en la práctica asistencial:** fomento de la investigación y planes formativos para personal sanitario.
- **Refuerzo de los canales de relación con empresas asociadas y trabajadores protegidos:** mejora continua de las Zonas Privadas, desarrollo de presencia en redes sociales, Blog Universal, refuerzo del portal web corporativo, etc.

Evolución de la cultura corporativa

- Definición de un **"Manual de Cultura Corporativa".**
- Desarrollo del programa de **"Embajadores del cambio".**
- Actualización de los modelos de trabajo para la **adaptación a la situación extraordinaria.**
- **Diseño de herramientas para el desarrollo de las capacidades de los empleados:** Universidad Corporativa, adaptación de los programas de formación, etc.

Transformación digital

- Desarrollo de la **tecnología aplicada a la salud.**
- **Implantación de procesos y servicios internos para aumentar la eficiencia:** Oficina Digital y desarrollo de la inteligencia artificial.
- **Nuevos canales digitales** para la relación con los grupos de interés.
- **Consolidación del Laboratorio de Innovación Digital.**

RSC 4.0: Trabajando por nuestro propósito

En 2020 ha finalizado también el desarrollo del Plan Director de RSC 2018-2020: "RSC 4.0: Trabajando por nuestro propósito", que supone la respuesta de la Entidad ante los nuevos retos relacionados con la economía, la salud y el bienestar o el cambio climático.

El Plan Director de RSC 2018-2020 ha desarrollado tres líneas de trabajo, divididas en 12 iniciativas con valor responsable para los empleados, los mutualistas, la propia Entidad y el conjunto de la sociedad.

Como estrategia de actualización transversal, las acciones desarrolladas en cada uno de estos ámbitos se recogen en los correspondientes capítulos de la presente memoria. Además, cabe destacar la acción continua de Mutua Universal en el apoyo a los colectivos más desfavorecidos.

1.
Cultura corporativa ética, comprometida y responsable

2.
Enfoque de diversidad en los productos y servicios

3.
Diálogo y compromiso / Empoderamiento de los grupos de interés

El Plan de Responsabilidad Social Corporativa refuerza el compromiso y la autoexigencia de Mutua Universal por trabajar de manera más responsable en cada una de sus actividades como mutua colaboradora con la Seguridad Social.

Comunicación y diálogo con los grupos de interés

En el desarrollo de sus principios de actuación, Mutua Universal tiene en cuenta las expectativas y necesidades de sus grupos de interés y desarrolla canales específicos de relación con cada uno de ellos.

En el primer trimestre del ejercicio 2021 se ha llevado a cabo una revisión y actualización de los grupos de interés de Mutua Universal, que quedaron definidos según el siguiente cuadro:

El Plan Estratégico 2018-2020 y el Plan Director RSC 2018-2020 responden al propósito, misión, visión y valores de la Entidad.

Propósito

Ser socialmente responsables y contribuir a la sostenibilidad del estado del bienestar.

Misión

Velar por la salud y el bienestar de nuestros mutualistas, gestionando los servicios y las prestaciones con rigurosidad y excelencia, comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad del sistema.

Visión

Ser excelentes basándonos en nuestras personas, la innovación y la orientación a los mutualistas.

Valores

- Calidad
- Profesionalidad
- Eficiencia
- Integridad

Principales indicadores de actividad

AFILIACIÓN

1.428.979
trabajadores protegidos y adheridos

1.205.388
por cuenta ajena

277.591
por cuenta propia

152.894
empresas asociadas

CUIDADO DE LA SALUD

Red asistencial

133
centros de trabajo

2
áreas de control hospitalario (ACH)

2
centros hospitalarios intermutuales

Mejora continua

4,6 M€
inversión en centros propios

Prinipales actuaciones:

- Nuevo centro en Huesca.
- Ampliación del centro de Benifaió (Valencia).
- Reforma integral del centro de El Vendrell (Tarragona).
- Inicio de obras de construcción de un nuevo centro asistencial y administrativo en Málaga.
- Partida extraordinaria para medidas de prevención ante el coronavirus.

Asistencia sanitaria excelente

999.267
visitas

309.052
sesiones de rehabilitación

4.741
ingresos hospitalarios

8,10/10
valoración Clínica Online

CAPACIDAD DE GESTIÓN

Gestiones extraordinarias COVID-19

201.000
procesos de incapacidad temporal por coronavirus

183.000
solicitudes gestionadas de la prestación extraordinaria de cese de actividad de trabajadores autónomos

Calidad de servicio

RÉCORD HISTÓRICO

8,53
valoración global de Mutua Universal

DESARROLLO DEL TALENTO

Equipo humano

1.883
empleados

34,8%
hombres

65,2%
mujeres

Formación

585
cursos

9.831
participantes

91%
horas de formación a distancia

SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

1.193 M€
Ingresos por cotizaciones sociales

389,58 M€
Patrimonio neto

-11,58 M€
Resultado del ejercicio a distribuir

Carta del Director Gerente

JUAN GÜELL UBILLOS
Director Gerente de Mutua Universal

El año 2020 se recordará por la irrupción de la COVID-19, la pandemia que provocó de súbito una emergencia sanitaria, social y económica sin precedentes a escala global. Las consecuencias han sido devastadoras, tanto en cifras de enfermos y fallecidos como en la economía de las empresas y el empobrecimiento de amplias capas sociales. A día de hoy, aunque los países más desarrollados están en franca recuperación, en muchas zonas del planeta la vacuna no ha podido administrarse masivamente y el virus sigue avanzando, mutando, arruinando y matando. Por tanto, es menester que los estados y la sociedad tomemos plena conciencia de la urgente necesidad de erradicar esta enfermedad de todos los confines de la tierra.

El pasado año, la economía española sufrió una caída del 11%, la mayor de la zona del euro y una de las mayores de la OCDE. Aunque 2021 apunta a una recuperación briosa del PIB (+6,4%), no se prevé alcanzar los niveles previos a la pandemia hasta finales de 2022. Este rebrote económico positivo está impulsado notablemente por la reacción de una Unión Europea que ha cambiado de estrategia en esta crisis, optando por un paquete de estímulos para la recuperación de sus países miembros que tampoco tiene precedentes.

Nuestro mercado laboral, ya de por sí frágil, acusó un retroceso de la ocupación de 622.600 trabajadores (-3,1%) pese a las medidas de contención adoptadas por el Gobierno –destacadamente, los ERTE–, que contaron con el apoyo de todos los agentes sociales.

Por su parte, la tasa de paro repuntó hasta el 16,13%, el peor dato de la EPA desde 2012.

El 14 de marzo de 2020, el Congreso de Diputados aprobó el primer decreto de estado de alarma, que impuso la restricción de movimientos en los ámbitos local, autonómico e internacional, el confinamiento de gran parte de la población y, como consecuencia directa o derivada, la cancelación de la actividad empresarial de muchos sectores. Estas medidas provisionales tuvieron un efecto positivo para contener el ritmo de contagio y, con ello, evitar el colapso de un sistema sanitario que en ocasiones llegó al límite.

Fueron meses muy intensos. Para gestionar las distintas fases de desescalada y la posterior irrupción de la segunda ola, las mutuas buscamos soluciones que dieran respuesta a las situaciones inéditas que se fueron presentando durante todo del año. En ocasiones, tuvimos que responder en cuestión de horas, siempre en estrecha colaboración con la Seguridad Social y con los diferentes Sistemas Públicos de Salud.

En esta memoria se presenta una selección de indicadores que muestra la adaptación eficaz a un año muy exigente. El orden de magnitud se puede comprobar en el gasto de prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones realizadas por Mutua Universal, que experimentó un incremento del 83,83% respecto al ejercicio 2019 –hasta los 831,41 millones de euros–, aunque el dato no refleje la complejidad, la celeridad y las condiciones restrictivas en que se dimos satisfacción a esa demanda.

El ejercicio se ha saldado con un éxito objetivo, que creemos que debe interpretarse desde dos puntos de vista:

- **La capacidad de gestión y reacción**, demostrada en la respuesta de Mutua Universal al reto de la pandemia. Al cierre, presentamos una muy destacada actuación que también refleja equilibrio presupuestario y mejora de prácticamente todos los indicadores.
- **La visión estratégica y la anticipación constante de tendencias y acontecimientos**, fieles a nuestro compromiso de contribuir a la sostenibilidad del estado del bienestar mediante la innovación, el rigor y la inversión.

“El ejercicio se ha saldado con un éxito objetivo, que se interpreta desde la capacidad de gestión y reacción, la visión estratégica, y la anticipación constante de tendencias y acontecimientos”

“Tenemos el privilegio de trabajar en una organización con propósito social y sin ánimo de lucro, que contribuye al bienestar de la sociedad con el máximo rigor profesional y de gestión”

Abordar con eficacia la situación requirió de mucho talento, sacrificio y la colaboración de todos. También fue imprescindible contar con recursos materiales y tecnológicos de primer nivel, y una estructura de gestión ágil para rediseñar e implantar procesos. Afortunadamente, Mutua Universal se había venido preparando desde hacía tiempo. La rápida reacción demuestra que en los años precedentes habíamos ido en la dirección correcta y, en consecuencia, fuimos posiblemente una de las organizaciones más ágiles y eficaces del sector en actuaciones clave.

Cuando llegó la pandemia, contábamos con una empresa solvente, un modelo organizativo renovado y unas trascendentales inversiones en dotación tecnológica y equipamiento que ayudaron a que un equipo comprometido, capaz y solidario consiguiera logros que nos hubieran parecido impensables en otro tiempo.

La serenidad con que afrontamos cada nueva situación define y distingue al equipo de Mutua Universal, bien en nuestra adaptación al primer confinamiento, bien en la planificación y desarrollo con precisión de cada fase de la desescalada o bien en el repliegue ante el repunte de las sucesivas olas de contagio. Y todo ello, en un marco de incertidumbre extrema.

Tenemos el privilegio de trabajar en una organización con propósito social y sin ánimo de lucro, que contribuye al bienestar de la sociedad que nos rodea, con el máximo rigor profesional y de gestión.

A la hora de hacer repaso de un año excepcional, veo oportuno dedicar mi mayor reconocimiento a las 1.883 mujeres y hombres del equipo de Mutua Universal. Con su sacrificio e inteligencia, han dado ejemplo de responsabilidad, profesionalidad y solidaridad en cada puesto, desde cada localidad y cada día.

Nos encontramos en el inicio de una década que muy posiblemente esté llamada a tener trascendencia histórica por los notables hitos y cambios que alumbra. Los estados de la Unión Europea se han puesto de acuerdo para que la recuperación se centre en la lucha contra el cambio climático y la digitalización de la sociedad y la economía.

Si queremos ser más eficientes y garantizar la viabilidad del estado social europeo, debemos ser conscientes de la influencia real de la transformación digital en prácticamente todos los ámbitos de nuestra vida. La tecnología ha modificado la manera cómo nos relacionamos, trabajamos, comunicamos, nos entretenemos, compramos, nos informamos, gestionamos… Y, también, cómo diagnosticamos, prevenimos y cuidamos de la salud de las personas. A pesar de que todavía nos encontramos al principio de esta fase de transformación.

Mutua Universal fue pionera hace más de 20 años en el desarrollo de la Telemedicina y seguimos avanzando con decisión y logros concretos muy relevantes. Hoy, estamos en condiciones de dar cobertura digital a todas las empresas y a todos nuestros trabajadores protegidos (más de 1,4 millones). También empieza a ser una realidad el desarrollo de soluciones predictivas mediante la aplicación de la inteligencia artificial a nuestra enorme base de datos. Una realidad en progresivo desarrollo y extensión.

Con todo ello, confiamos en seguir contribuyendo al bienestar de nuestra población protegida y a la competitividad de las empresas, pero también a la sostenibilidad del sistema de colaboración público-privado con la Seguridad Social. Somos optimistas de cara al futuro; en gran parte, porque confiamos en que la disrupción digital que impulsamos tenga un efecto altamente positivo en la recuperación económica del sector, que debe volver a poner en valor su condición de contribuyente neto a la Administración Pública.

En un año tan complejo, una mención especial a la Junta Directiva y particularmente a su Presidente por el compromiso total que han mostrado, una vez más, con Mutua Universal.

A todos los que nos ayudan a hacer que este proyecto siga avanzando día a día, les doy las gracias de todo corazón.

JUAN GÜELL UBILLOS

Nuestra actuación en 2020

La pandemia de la COVID-19 ha afectado al desempeño de Mutua Universal en todos sus ámbitos de actuación. La Entidad ha logrado mantener los niveles de calidad de servicio habituales, al tiempo que ha respondido con efectividad a las necesidades extraordinarias vinculadas con la crisis sanitaria y su impacto económico.

En este entorno, la capacidad de innovación, el compromiso de los empleados, la gestión transparente y eficaz, y la visión sostenible han resultado ejes transversales determinantes para cumplir con todos los objetivos marcados.

esen
ciales

Cuidamos

de la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas

15.439

consultas realizadas en 2020 mediante los distintos servicios de Telemedicina de Mutua Universal, que han evitado el desplazamiento a centros asistenciales.

El año 2020 ha resultado de especial exigencia para Mutua Universal, ante su compromiso de mantener la calidad y excelencia de su labor asistencial en un entorno de restricción de la movilidad. La capacidad de reacción y adaptación en las diversas fases de la pandemia, la profesionalidad de todo el equipo y la potenciación de las soluciones de Telemedicina han permitido la continuidad de la atención individualizada a los pacientes, fuera cual fuera su ubicación y tratamiento.

Esta vocación ha tenido un valor adicional de especial relevancia social. La excelencia en el servicio ha permitido contribuir activamente a evitar el colapso del Servicio Público de Salud en las fases más complicadas de la crisis sanitaria. Además, Mutua Universal ha prestado un apoyo directo a las administraciones mediante la cesión de profesionales o la prestación de otro tipo de servicios, siempre que han sido requeridos.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Un modelo de asistencia sanitaria personalizada

El paciente es el eje central del modelo de asistencia sanitaria de Mutua Universal. La Entidad pone a su disposición una serie de recursos y servicios que garantizan una atención lo más personalizada y ágil posible.

Atención presencial: centros abiertos

Siempre que ha sido posible, Mutua Universal ha mantenido en 2020 los centros asistenciales abiertos con el objetivo de atender de forma directa y personalizada todos aquellos casos y tratamientos que no podían derivarse a los canales de Telemedicina. Para ello, se han aplicado en todo momento las medidas de prevención necesarias para evitar el contagio de coronavirus.

Junto con la atención a los trabajadores protegidos, la apertura de centros ha contribuido a evitar la saturación del Servicio Público de Salud.

Desarrollo de la Telemedicina

En 2020, los servicios de Telemedicina de Mutua Universal han resultado determinantes para la continuidad de numerosos tratamientos sin necesidad del desplazamiento del paciente a los centros. La experiencia de la Entidad en el desarrollo de la Telemedicina ha permitido acelerar el lanzamiento del servicio de Teleconsulta, que permite la realización de consultas a distancia.

Canales de relación con el paciente

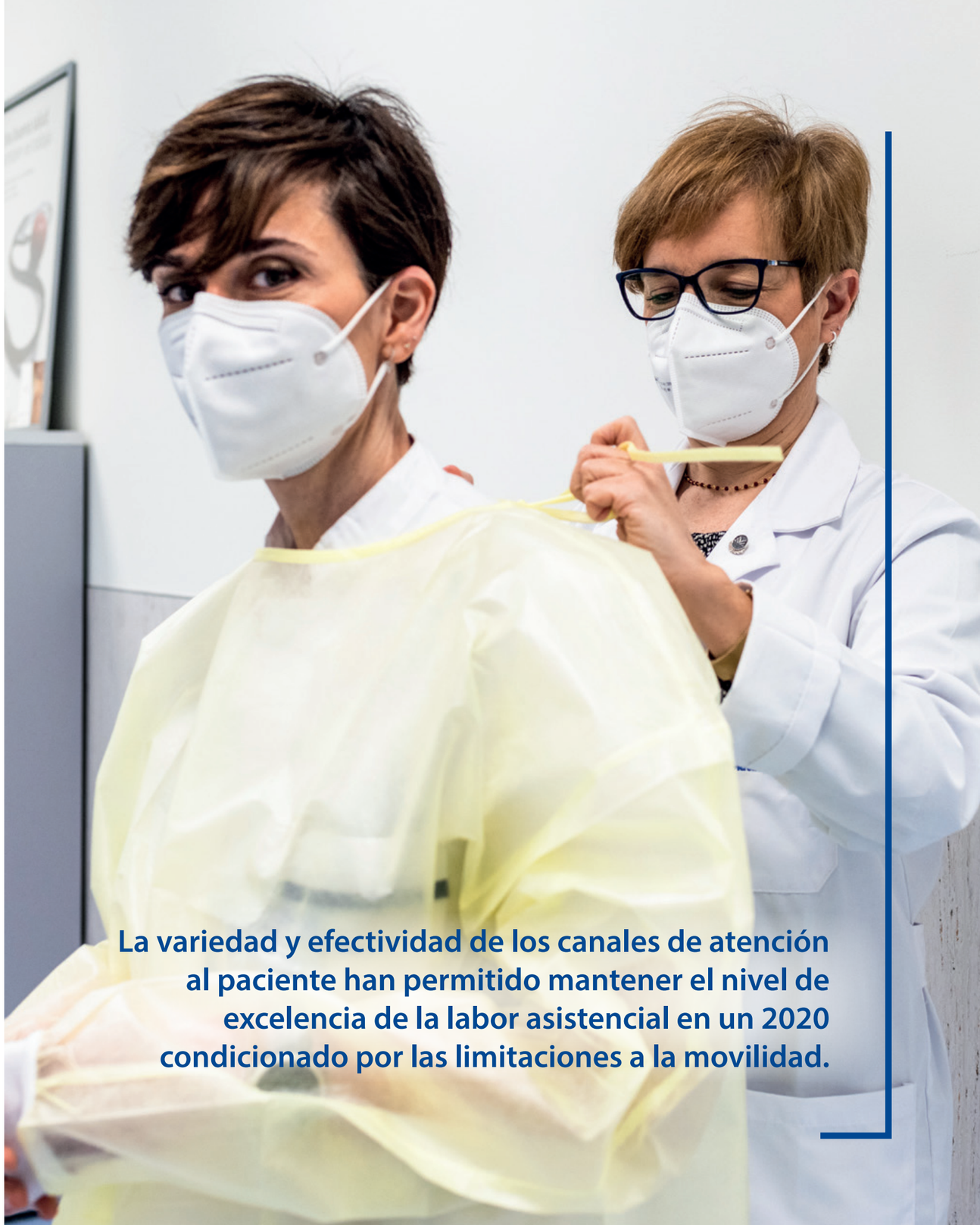
El modelo de asistencia sanitaria personalizada se completa con el servicio continuo al paciente que ofrecen canales como la Zona Privada Paciente, Línea Universal o eConsulta.

Actividad asistencial presencial

999.267
visitas

309.052
sesiones de rehabilitación

4.741
ingresos hospitalarios



La variedad y efectividad de los canales de atención al paciente han permitido mantener el nivel de excelencia de la labor asistencial en un 2020 condicionado por las limitaciones a la movilidad.

Telemedicina: innovación al servicio del paciente

La consistencia del modelo de Telemedicina de Mutua Universal ha resultado determinante en 2020 para mantener el seguimiento personalizado de casos y la realización a distancia de determinados tratamientos.

Clínica Online Mutua Universal

Plataforma de conexión remota entre centros propios que permite el acceso del paciente al mejor especialista para tratar su caso, se encuentre dónde se encuentre. Con ello, la Clínica Online se convierte en un recurso que garantiza la universalidad y accesibilidad de la atención sanitaria. Mediante este canal se atienden principalmente servicios de traumatología, fisioterapia, y psicología. En 2020 se ha renovado el equipamiento de imagen y sonido de los boxes de la Clínica Online con soluciones de alta resolución.

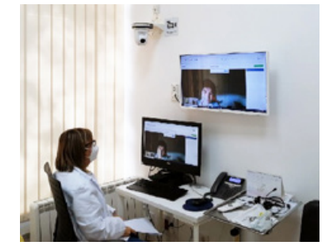
Más allá de mejorar la atención al paciente, la Clínica Online es también una herramienta que contribuye a la eficiencia de procesos y al desarrollo del colectivo sanitario.

Teleconsulta

Nuevo servicio que permite la realización de una consulta a distancia mediante ordenador, tableta o *smartphone* sin necesidad de que el paciente se desplace al centro. Destinado principalmente al seguimiento de casos y a la realización de sesiones de rehabilitación. Entre las funcionalidades de la plataforma destaca la posibilidad de compartir documentos –por ejemplo, resultados de pruebas médicas– con total seguridad y confidencialidad.

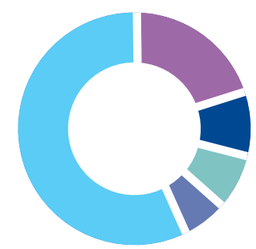
Mutua Universal aceleró en 2020 el lanzamiento de Teleconsulta como recurso para la atención a pacientes, con buenos resultados tanto en fiabilidad del sistema como en calidad de la atención. La Entidad trabaja en la mejora continua del servicio y en su integración en el modelo asistencial propio.

La incorporación del servicio de Teleconsulta ha permitido el seguimiento de casos a pesar de las limitaciones al desplazamiento a causa de la pandemia. El uso de la Clínica Online ha evitado desplazamientos innecesarios a especialistas.



Teleconsulta

2.023
consultas realizadas



1.191
Fisioterapia

402
Psicología

185
Medicina

150
Otros

95
Enfermería

Clínica Online

11.945
consultas en 2020

59.430
consultas atendidas desde el lanzamiento del servicio

Una historia de éxito

1996
digitalización de la historia clínica

2006
primeras experiencias con Telemedicina

2009
desarrollo de la Clínica Online

2011
implantación en centros asistenciales

2013
integración de los tratamientos psicológicos

2017
lanzamiento de la Clínica Online Empresa

2019
incorporación de la biomecánica en la Clínica Online

2020
desarrollo de la Teleconsulta

Refuerzo de los canales de relación con el paciente

La incertidumbre vivida a lo largo de 2020 ha llevado también al incremento de la demanda de información por parte de los pacientes. Para atenderla adecuadamente, Mutua Universal ha reforzado sus canales de relación con el paciente, que han alcanzado récords históricos de consultas.

Zona Privada Paciente

Espacio virtual al servicio de los trabajadores protegidos y adheridos para gestionar todo tipo de trámites y acceder a su información asistencial y de prestaciones.

Línea Universal

Servicio telefónico de asistencia y consulta 24 horas/365 días al año, atendido por un equipo de profesionales médicos, de enfermería y gestores. Su uso también se ha incrementado a lo largo del ejercicio, para atender la demanda de información por parte de trabajadores protegidos y empresas asociadas.

eConsulta

Servicio de consulta remota con acceso a través de la Zona Privada Paciente. Atiende principalmente consultas sobre medicamentos o cuidados recomendados, resultados de pruebas, evolución de casos o ayudas sociales. En 2020, numerosos pacientes de contingencia laboral han recurrido a este servicio para consultar la evolución de su proceso durante el periodo de confinamiento.

Junto con los canales de relación directa, los trabajadores protegidos disponen también de información permanentemente actualizada de los servicios de la Entidad en el portal web corporativo y en las redes sociales.

Zona Privada Paciente

110.167
usuarios con acceso

+160%
respecto a 2019

14.821
usuarios han accedido

+176%
respecto a 2019

Línea Universal

2019
29.413
llamadas atendidas

2020
61.490
llamadas atendidas

+109%
respecto a 2019

eConsulta

2019
108
consultas

2020
1.471
consultas

Inversión continua en mejora del servicio: renovación de centros asistenciales

Mutua Universal desarrolla un programa de mejora continua de la red asistencial, que incluye tanto la entrada en funcionamiento de nuevos centros como numerosas actuaciones de mantenimiento y reforma de los centros ya existentes. En 2020 se han invertido 4,6 millones de euros en ampliación y mejora de la red.

Las principales inversiones realizadas en el ejercicio han sido:

- **Apertura de un nuevo centro en Huesca:** instalaciones de 350 m^2, totalmente accesibles y formadas por despachos para el personal sanitario, sala de curas equipada con Clínica Online, sala RX, sala de fisioterapia y otras dependencias internas.
- **Reforma y ampliación del centro de Benifaió (Valencia):** actuación de mejora de la funcionalidad y accesibilidad gracias a la ampliación del espacio hasta 275 m^2. Destaca la mejora del circuito asistencial y la supresión de las barreras arquitectónicas, además de la renovación del mobiliario y el equipamiento sanitario.
- **Reforma integral del centro de El Vendrell (Tarragona),** para el traslado de los servicios asistenciales y administrativos que actualmente ofrece el antiguo centro asistencial de la misma localidad.

Además, en 2020 se han iniciado las obras de construcción de un nuevo centro asistencial y administrativo en **Málaga**, que unificará la atención que ofrecen los tres centros actuales. También se han iniciado reformas en los centros de **Madrid-Rosario** y **Cáceres**.

Inversión en mejoras de la red asistencial

2,7 M€
destinados a nuevas inversiones

1,9 M€
destinados a reformas y mantenimiento

En 2020 se ha destinado una partida extraordinaria a medidas de prevención ante el coronavirus, como la instalación de mamparas de metacrilato o la actualización de los sistemas de renovación del aire.

Cesión de profesionales sanitarios: respuesta a las necesidades del Servicio Público de Salud

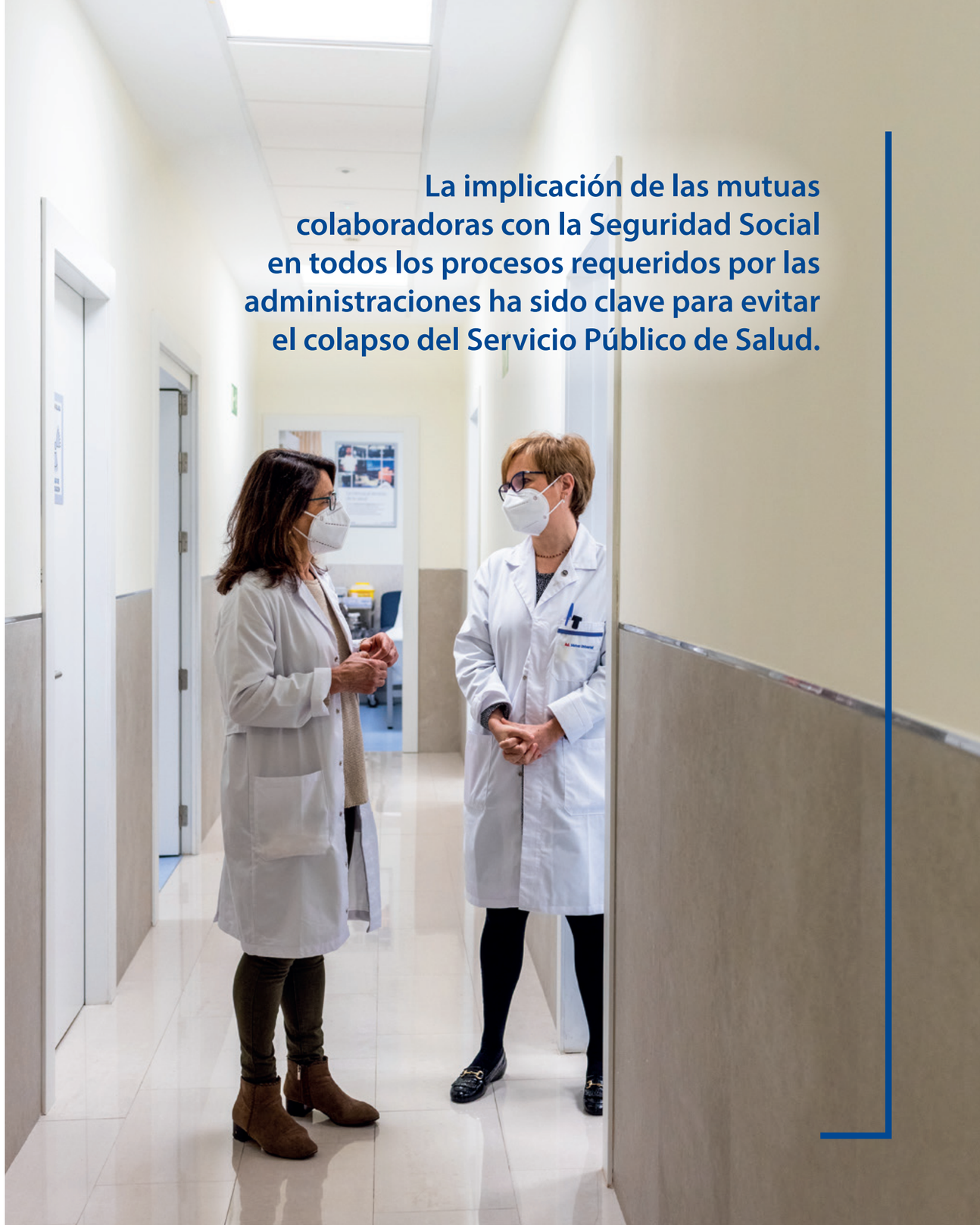
Desde el inicio de la pandemia, Mutua Universal mantuvo su compromiso de mantener sus instalaciones abiertas, siempre que fuera posible, para evitar el colapso del Servicio Público de Salud. Además, ha mantenido siempre una colaboración constante con las administraciones, cediendo los profesionales sanitarios o sus instalaciones siempre que han sido requeridos.

73
profesionales sanitarios requeridos por las administraciones públicas en 2020

La colaboración con el Estado y las consejerías de sanidad autonómicas se ha mantenido de manera constante a lo largo de todo 2020 y en los primeros meses de 2021. Mutua Universal ha atendido todas las peticiones recibidas de las administraciones, materializadas en los siguientes servicios:

- **Requerimiento de 73 profesionales** del colectivo sanitario por las administraciones para prestar servicio en centros de salud públicos.
- **Colaboración con el Consorci Català de Salut** en la realización de pruebas PCR para gestionar la reincorporación al trabajo de trabajadores en situación de baja laboral.
- **Colaboración con diversas consejerías de sanidad** en la gestión de la contingencia común mediante el control y valoración telefónica de los casos para el posterior envío a la Inspección Médica. Destaca la colaboración con la Consejería de Salud y Familia de la Junta de Andalucía.

En febrero de 2021, Mutua Universal ha colaborado también en el plan de vacunación de la Comunidad Valenciana mediante la administración de 390 dosis a trabajadores protegidos.



La implicación de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en todos los procesos requeridos por las administraciones ha sido clave para evitar el colapso del Servicio Público de Salud.

Investigación y difusión del conocimiento

Mutua Universal pone el conocimiento acumulado por sus profesionales al servicio de la comunidad científica y del conjunto de la sociedad mediante la publicación de artículos en publicaciones especializadas y la participación en congresos. Este conocimiento abarca tanto avances de carácter específicamente médico como a nivel de procesos y herramientas innovadoras.

Creación de la Unidad de Investigación Sanitaria

Mutua Universal ha creado en 2020 la Unidad de Investigación Sanitaria, un nuevo espacio en el Portal del Empleado que ofrece una serie de recursos a los profesionales sanitarios para el fomento de la investigación. El espacio cuenta con las siguientes secciones:

- **Repositorio con información** de todas las investigaciones de carácter sanitario realizadas por los profesionales de la Entidad, tanto finalizadas como en curso o pendientes de inicio. En cada entrada puede analizarse la documentación proporcionada por los investigadores, respetando la legislación actual en materia de protección de datos. Además, el espacio ofrece acceso directo a las principales bases de datos externas.
- **"Investigar a un clic":** sección colaborativa, dirigida a fomentar la cooperación entre colectivos y centros asistenciales en el desarrollo de nuevos estudios.
- **Espacios colaborativos privados**, en los que los profesionales implicados en un estudio podrán compartir de forma exclusiva los documentos necesarios para la investigación. Incluye un foro para el intercambio de comentarios.

A fecha de cierre de esta memoria anual (junio de 2021), entre los estudios científicos en curso figuran "Eficacia de la acupuntura versus el tratamiento estándar en el tratamiento de la cervicalgia aguda" (ensayo clínico a cargo de Miriam Galán, fisioterapeuta del centro de Madrid-Marcenado) e "Importancia del PAE como herramienta de registro tras un pinchazo accidental con riesgo biológico" (a cargo de Rocío Parada, enfermera del centro de San Ciprián en Orense, y Carmen Victoria Sobrin, enfermera del departamento de Gestión Asistencial de Soporte).

Premio Francesc Santacana i Martorell al Curso de Experto en Patología Laboral

El Curso Superior en Patología Laboral que organiza Mutua Universal ha obtenido el premio Francesc Santacana i Martorell. Este galardón reconoce el esfuerzo realizado en el desarrollo de personas y organizaciones por medio de la innovación en el marco de las titulaciones propias de postgrado y de extensión universitaria de la Universidad de Barcelona (IL3-UB).

Iniciado en 1993, el objetivo principal del curso es actualizar los conocimientos en materia de patología laboral del personal sanitario de Mutua Universal, para mejorar la calidad asistencial de sus pacientes, favorecer la puesta en marcha de estudios de investigación relacionados con el ámbito de la patología laboral y promover la participación en foros científicos de interés de los alumnos. Desde su creación, han realizado el curso 792 personas.

Esta formación, certificada por el Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona (IL3-UB) con la titulación de Curso de Experto Universitario, comenzó en 1993 para el colectivo médico, se amplió en 2006 a los profesionales de enfermería y en 2010 se extendió a los profesionales de fisioterapia con el Programa de Fisioterapia aplicada en el ámbito laboral. Con ello, se incluyó a todos los colectivos asistenciales de la Entidad.

Nueva edición de la Jornada Científica de Patología Laboral

El 2 de diciembre se celebró una nueva edición de la Jornada Científica de Patología Laboral, que supuso la clausura de la XXV edición del curso para médicos, la IX del curso de fisioterapia aplicada al ámbito laboral y la XIII del curso superior en intervenciones de enfermería en el ámbito laboral. Debido a las circunstancias provocadas por la COVID-19, el formato del evento fue virtual y reunió a los 87 alumnos del curso y a sus 20 tutores, junto con los coordinadores médicos y los directores territoriales médicos y de prestaciones de la Entidad.

Difusión de conocimiento: artículos científicos y participación en jornadas

Mutua Universal pone el conocimiento acumulado por sus profesionales al servicio de la comunidad científica y del conjunto de la sociedad mediante la publicación de artículos en publicaciones especializadas y la participación en congresos.

Artículos científicos publicados:

- "Utilización del ácido tranexámico tópico en la artroplastia total primaria de cadera. Eficacia y Seguridad. Nuestra experiencia", de Andrés Collado Sánchez y publicado en R*evista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología*.
- "Abordaje diagnóstico y terapéutico de las fracturas agudas de escafoides", de Fernando Polo Simón y publicado en R*evista Iberoamericana de Cirugía de la Mano*.
- "Diagnóstico y manejo terapéutico del Síndrome de impactación cubital", de Fernando Polo Simón y publicado en *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 y publicado en *Journal of Orthopaedic Surgery and Research*.
- "Musculoskeletal injuries secondary to exercise during confinement by the pandemic COVID-19 (Lesiones musculoesqueléticas secundarias al ejercicio durante el confinamiento por la pandemia COVID-19)", de Juan M. Rodríguez Roiz y publicado en *Journal of Orthopaedic Surgery and Research* y *Medicina Clínic*a (edición inglesa).
- "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 y publicado en *Journal apunts sports medicine*.

Participación en jornadas científicas:

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

Celebración del Año Internacional de la Enfermería

En 2020 se ha celebrado el Año Internacional de la Enfermería, declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) con ocasión del bicentenario del nacimiento de Florence Nightingale, considerada la precursora de la enfermería profesional moderna y creadora del primer modelo conceptual de enfermería.

En el marco de este acontecimiento, Mutua Universal ha puesto en valor el trabajo de los profesionales de enfermería en los ámbitos asistencial, de gestión, docencia e investigación. Entre otras actuaciones, se han compartido mensajes en las pantallas de los centros asistenciales con información sobre las funciones de enfermería así como consejos para fomentar el autocuidado de los pacientes. Internamente se ha creado un espacio dentro del Portal del Empleado con el calendario "12 meses, 12 cuidados" también con el objetivo de visibilizar y reconocer las funciones, tareas y roles de este colectivo.

esen
ciales

Desarrollamos

herramientas y recursos de prevención

+1M

de visitas mensuales a la sección de "Riesgos biológicos" en el portal web corporativo, en los meses de máxima complejidad de la pandemia. Además, diseño de nuevos materiales de comunicación para la vuelta segura al lugar de trabajo.

La actividad preventiva de Mutua Universal se ha focalizado casi por completo en 2020 en el diseño y difusión de medidas para frenar el contagio por coronavirus y ayudar a controlar la transmisión de la enfermedad en el ámbito laboral. Con este objetivo, se ha generado un gran volumen de contenido en distintos formatos, que se ha difundido a través de las plataformas digitales de la Entidad (portal web corporativo y redes sociales).

Junto con el material directamente relacionado con la prevención de la pandemia, destaca también el desarrollo de otros contenidos vinculados a los nuevos modelos de organización del trabajo impulsados por el confinamiento y las limitaciones a la movilidad. Entre los aspectos tratados, figuran la gestión del teletrabajo, la adecuación del nuevo entorno laboral o cuestiones vinculadas con el bienestar psicológico en la nueva situación.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Adaptación de la acción preventiva al freno del contagio por coronavirus

La protección de la salud de los trabajadores ante el riesgo de contagio ha sido una de las principales prioridades de las empresas en 2020. Mutua Universal ha respondido a esta necesidad extraordinaria focalizando su acción preventiva en acciones de asesoramiento e informativas sobre aspectos relacionados con la pandemia.

Todos los canales de relación y comunicación de la Entidad con las empresas han adaptado sus servicios y contenidos para difundir buenas prácticas relacionadas con la prevención ante el virus:

- **Plan de actividades preventivas:** todas las acciones realizadas se han orientado a aspectos relacionados con el coronavirus; principalmente, acciones de asesoramiento en la implantación de las medidas establecidas por el Ministerio de Sanidad en las diversas fases de la pandemia en España.
- **Jornadas de Orientación Técnica Interempresariales:** realización de 233 jornadas, 214 de las cuales se han realizado online. El 87% de las temáticas tratadas están relacionadas con la COVID-19.
- **Diseño y difusión de recursos sobre la COVID-19:** guías específicas sobre el propio virus, recomendaciones para una vuelta segura al trabajo para empresarios y trabajadores, o consejos sobre lavado de manos, ventilación del lugar de trabajo o uso de equipos de protección individual.

Portal corporativo

955.683
usuarios

+125%
respecto a 2019

4.750.922
páginas vistas

+150%
respecto a 2019

Redes sociales

11.615
seguidores

+27%
respecto a 2019

La información continua sobre la evolución del coronavirus, las medidas de prevención y los servicios propios han incrementado el tráfico en el portal web corporativo y las redes sociales.

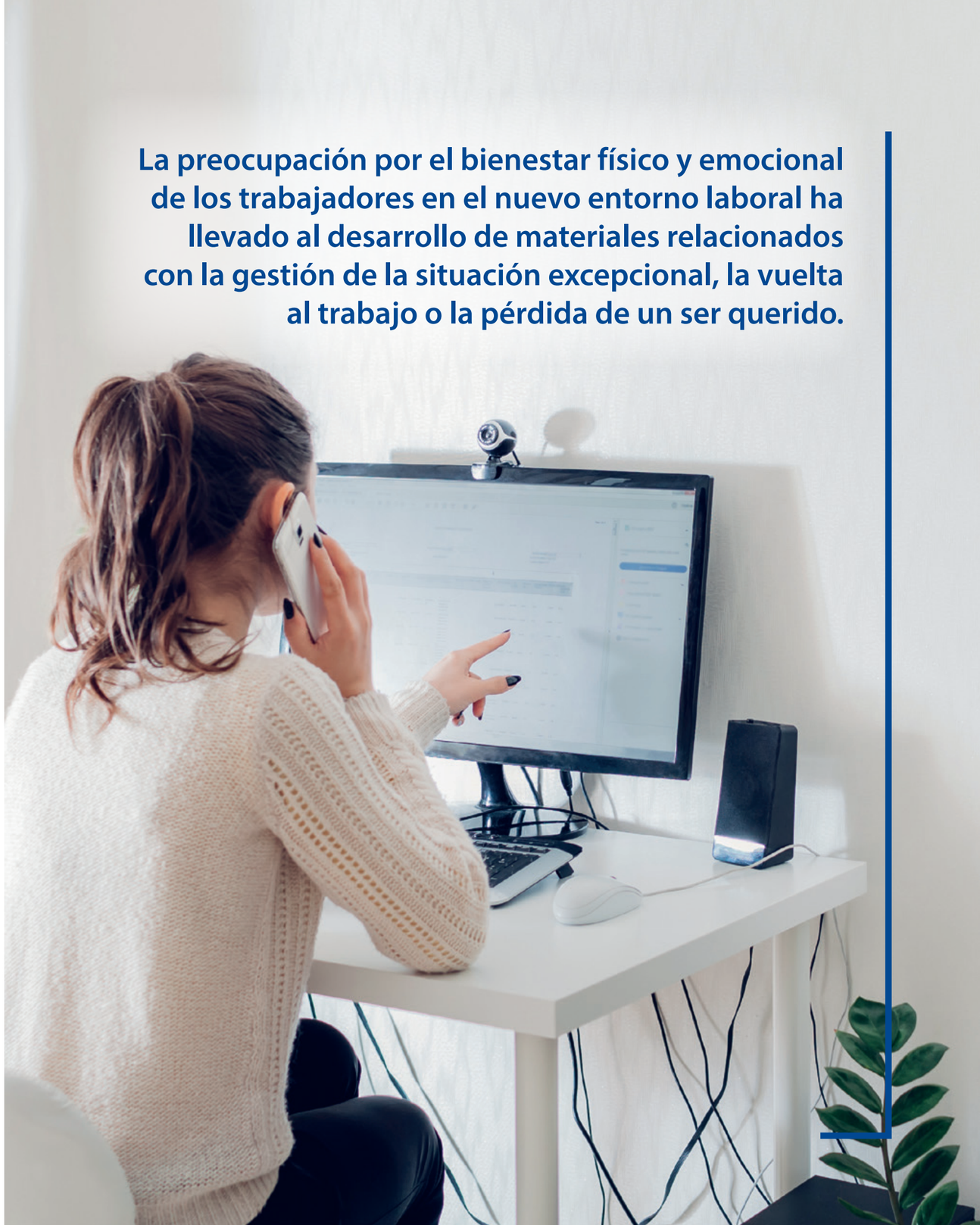
Atención a nuevas necesidades: teletrabajo y bienestar emocional

Ante la adopción del teletrabajo como modalidad laboral durante el confinamiento y los meses posteriores, Mutua Universal ha desarrollado contenidos específicos sobre la prevención de riesgos laborales en el trabajo y a distancia. En esta misma línea, ha diseñado también materiales de apoyo para el bienestar físico y emocional en este nuevo entorno laboral.

Entre los principales contenidos desarrollados destaca la guía "Prevención de riesgos laborales en el teletrabajo", lanzada en el mes de mayo de 2020 y actualizada posteriormente tras la entrada en vigor del Real Decreto Ley 28/2020 de 22 de septiembre sobre "Trabajo a distancia". Esta guía analiza los requisitos de prevención que debe garantizar la empresa a los trabajadores a distancia y la orientación sobre su adaptación. Además, durante el año se han publicado también diversos dípticos sobre aspectos vinculados a la prevención de riesgos (ergonomía, prevención de la fatiga visual, uso de equipos, etc.) y la gestión del teletrabajo (liderazgo, gestión de equipos, organización del tiempo, etc.). Estos materiales se han agrupado en un espacio específico creado en la web corporativa.

La preocupación por la mejora del bienestar físico y emocional de los trabajadores en este nuevo entorno laboral ha llevado también a la publicación de consejos de nutrición en casa, la difusión de ejercicios de respiración o de estiramientos, y recomendaciones para una buena salud mental. En este último punto destacan los materiales desarrollados sobre aspectos como la gestión de la situación excepcional, la vuelta al trabajo o la pérdida de un ser querido, entre otros. En la elaboración de estos contenidos ha participado activamente la Unidad de Psicología de la Entidad.

La preocupación por el bienestar físico y emocional de los trabajadores en el nuevo entorno laboral ha llevado al desarrollo de materiales relacionados con la gestión de la situación excepcional, la vuelta al trabajo o la pérdida de un ser querido.



Desarrollo de nuevos recursos de prevención

En 2020, Mutua Universal ha continuado el desarrollo de nuevas soluciones y recursos en el ámbito de la prevención, como el proyecto sobre exoesqueletos y una nueva iniciativa sobre el capital psicológico de las personas. Se ha mantenido también la participación en eventos vinculados a la prevención, adaptados en la mayoría de casos a formatos virtuales.

Actualización de la app PreTarea

El aplicativo interactivo de autogestión PreTarea, desarrollado en 2019, ha incorporado tres nuevos trabajos. Esta aplicación está especialmente diseñada para trabajadores por cuenta ajena y autónomos que realizan su actividad en centros de trabajo ajenos a la empresa, en los que sea necesario verificar que los procedimientos de trabajo y las instrucciones se han explicado y revisado antes de comenzar la actividad.

Las modalidades incluidas en 2020 en la app "PreTarea" son "Trabajos en cubiertas" y dos contenidos dirigidos a facilitar la adopción de medidas preventivas por la COVID-19, "en centros ajenos" y "en domicilios y locales particulares".

Autochequeo por la empresa frente a COVID-19

Desarrollo de herramienta web de gestión que permite a la empresa conocer la situación respecto a las diferentes medidas preventivas por riesgo de COVID-19.

La cumplimentación de las cuestiones que plantea el formulario permite conocer la situación de las diferentes medidas preventivas generales en el ámbito de la empresa o centro de trabajo, así como las relativas a cada puesto de trabajo que se desee chequear, obteniendo una estimación de la clasificación del mismo según riesgo de contagio por COVID-19.

El formulario incorpora, además, recomendaciones e indicadores en relación al estado o avance de las medidas, de manera que facilite u oriente la toma de decisiones, su planificación y seguimiento.

Desarrollo de conocimiento sobre exoesqueletos

Mutua Universal ha participado en los últimos años en una iniciativa conjunta con sus empresas asociadas Groupe PSA y Centro Tecnológico de Automoción de Galicia (CTAG), para analizar la eficiencia de los exoesqueletos en trabajadores de la línea de montaje del centro de producción de Groupe PSA en Vigo. La participación en este proyecto ha estado liderada por expertos del Laboratorio de Ergonomía de Mutua Universal, pionero en la búsqueda de soluciones a problemas de origen musculoesquelético en el entorno laboral.

En 2020, ha recogido su experiencia en la publicación "Ergonomía 4.0 y Exoesqueletos. Mitos, leyendas y certezas", que define el concepto de "exoesqueleto" en el marco del desarrollo de la Industria 4.0, plantea los beneficios y riesgos de su uso y desarrolla una metodología de aplicación propia en cuatro fases (selección, simulación, prueba e implementación final).

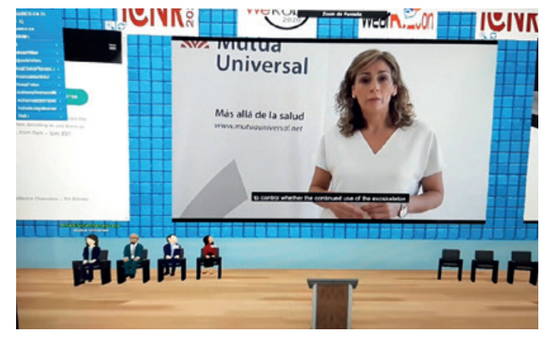
Proyecto "Análisis del Capital Psicológico" (PsyCap)

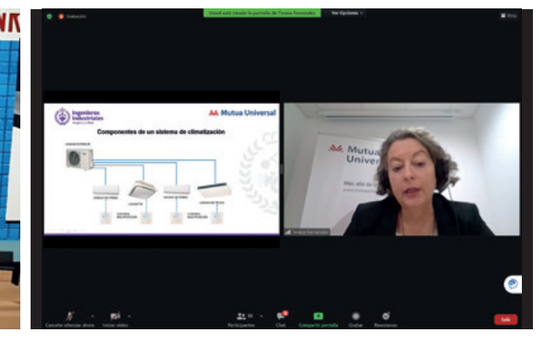
Ante el impacto de la pandemia de COVID-19 en el bienestar de los trabajadores, en 2020 se ha iniciado una línea de actuación dirigida a conocer y analizar el nivel de capital psicológico de las personas. El "capital psicológico (PsyCap)" se define como un estado psicológico positivo que se caracteriza por la autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia. Mutua Universal ha desarrollado un proyecto piloto con el objetivo de conocer la relevancia en la gestión del bienestar psicosocial y disponer de un instrumento para su medición. La iniciativa cuenta con la participación voluntaria de empresas asociadas que son informadas regularmente de su evolución y sus beneficios.

Participación en eventos

Los profesionales de Mutua Universal han mantenido en 2020 su nivel de participación en congresos, jornadas y ponencias. La mayoría de estos eventos se han realizado de manera virtual. Entre los más destacados figuran los siguientes:

- Jornada "La transposición de las nuevas directivas europeas sobre la exposición a agentes cancerígenos al ordenamiento jurídico español" (14 de febrero), organizada por Foment del Treball.
- Jornada "Las actividades preventivas de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social" (25 de febrero), organizada por AMAT.
- Webinar "Seguridad y Salud de los Trabajadores en la vuelta al trabajo" (30 de abril), organizado por la Fundación Cluster de Empresas de Automoción de Galicia (CEAGA).
- Décima edición del "Congreso internacional de ergonomía y psicosociología aplicada" (24 y 25 de septiembre), organizado por la Asociación Nacional de Ergonomía y Psicosociología.
- "Simposio internacional sobre robótica wearable (WeRob2020)" (13 a 16 de octubre), organizado en colaboración con el Centro Tecnológico de Automoción de Galicia (CTAG), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), el Instituto Ramón y Cajal y el Shirley Ryan Ability Lab de Chicago.
- Cuarta edición del "Congreso de Prevención y Seguridad Industrial 4.0: contexto COVID-19" (22 de octubre), organizado por el Instituto de Seguridade e Saúde Laboral de Galicia (ISSGA), el Consello Galego de Enxeñeiros Técnicos Industriais (CGETI) y la Asociación de profesionales de Seguridad y Salud Laboral de Galicia (APROSAL).
- Jornada sobre Tecnologías 4.0, titulada "La fábrica de las personas. Asistencia física y cognitiva" (27 de noviembre), organizado por la Alianza Tecnológica Intersectorial de Galicia (ATIGA).
- Jornada "Prevención de la COVID-19 en los centros industriales: ventilación y climatización" (17 de diciembre), organizada por el Colegio de Ingenieros de Aragón y La Rioja (COIIAR).





esen
ciales

Gestionamos

eficazmente las necesidades de los profesionales más afectados

183.700

solicitudes de profesionales autónomos para acceder a la prestación extraordinaria por cese de actividad, que pudieron atenderse gracias al refuerzo del departamento encargado de la gestión de estas ayudas.

Junto con la reacción en los ámbitos asistencial y de prevención, la pandemia de coronavirus ha puesto también a prueba la capacidad de adaptación de Mutua Universal en la gestión de las prestaciones a los trabajadores protegidos y, muy particularmente, al colectivo de autónomos. Los cambios legislativos y las nuevas prestaciones derivadas de la crisis sanitaria han obligado a adecuar los sistemas informáticos. También se han multiplicado los recursos técnicos y humanos para gestionar el extraordinario volumen de trámites que se han concentrado, además, en un corto espacio de tiempo.

Los distintos colectivos a los que presta servicio la Entidad han reconocido la implicación y el esfuerzo realizado, otorgando la valoración más elevada de la serie histórica en la Encuesta de Calidad de Servicio.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Prestaciones extraordinarias a autónomos: implicación transversal de toda la Entidad

Los dos principales ámbitos de afectación de las normativas extraordinarias aprobadas durante la pandemia han sido la gestión de la prestación de incapacidad temporal derivada de la exposición a la COVID-19 y, especialmente, la gestión de las prestaciones extraordinarias de cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA).

En 2019, Mutua Universal gestionó 377 casos por CATA. En 2020, tras la aprobación de las prestaciones extraordinarias por parte del Gobierno, se han llegado a gestionar más de 183.000. Esta demanda excepcional por parte de un colectivo especialmente afectado económicamente por la pandemia ha obligado a desarrollar un plan integral de respuesta con diversas líneas de actuación:

- **Implicación de todo el equipo de la Entidad:** en la entrada de expedientes al sistema han participado profesionales de diversas unidades, con el objetivo de agilizar al máximo los trámites.
- **Robotización de procesos:** automatización de los procesos de revisión de la morosidad y pluriactividad con sistemas robotizados (Automatización Robótica de Procesos, RPA), que han dotado al proceso de pago de mayor robustez y agilidad.
- **Nuevo sistema de gestión de solicitudes vía web:** desarrollo de un canal web específico en el portal web corporativo.
- **Canales de comunicación:** desarrollo de materiales de comunicación (*microsites*, vídeos, infografías o contenidos web, entre otros) destinados a explicar y facilitar el proceso de solicitud de las diferentes prestaciones, así como a ofrecer información actualizada en materia de normativa, resolución de dudas y prevención. Estos diferentes espacios incluidos en el portal web corporativo han recibido cerca de 1,5 millones de visitas durante 2020.

Importes totales de gestiones extraordinarias

123 M€
por incapacidad temporal a causa de exposición a COVID-19

436 M€
por ayudas extraordinarias a autónomos (CATA)

La robotización de una parte del proceso para las tramitaciones de las prestaciones extraordinarias a autónomos ha contribuido a resolver con excelencia el incremento de peticiones.

Reconocimiento de los mutualistas en el año de mayor exigencia

A pesar de las dificultades del ejercicio y de las limitaciones al desarrollo de la actividad, el esfuerzo realizado por los profesionales de Mutua Universal para mantener el nivel de calidad de servicio se ha visto reconocido con la valoración más elevada en la serie histórica de la "Encuesta de Calidad de Servicio".

Mutua Universal realiza desde 2010 la "Encuesta de Calidad de Servicio", que recoge el nivel de satisfacción de autónomos, pymes, asesores laborales y asociados sobre la atención sanitaria, la gestión de prestaciones económicas, la relación con los pacientes o la Responsabilidad Social Corporativa. En 2020 se han obtenido los mejores resultados de la serie histórica, con una valoración global de 8,53 puntos y un especial reconocimiento a la gestión de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad para autónomos.

Las conclusiones generales señalan una mejora generalizada de los niveles de servicio por parte de todos los colectivos; especialmente, entre autónomos y delegados.

Encuesta de Calidad de Servicio 2020

RÉCORD HISTÓRICO

8,53
Valoración global Mutua Universal

1.919
encuestas realizadas

8,73
Asesores

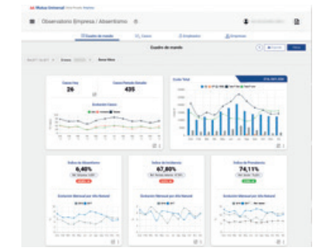
8,50
Grandes Cuentas

7,96
Autónomos

7,87
PYMES

Los servicios mejor valorados son la relación entre Mutua Universal y los usuarios de los servicios (8,72), la gestión de prestaciones económicas en coberturas por accidente laboral (8,60) y la atención en centros asistenciales (8,42).

Las plataformas virtuales de relación con las empresas asociadas han aumentado el número de compañías registradas, aunque su uso se ha visto limitado por la reducción de la actividad en diversos sectores a causa de la pandemia.



Zona Privada Empresa

30.869
usuarios con acceso

+6%
respecto a 2019

11.213
Accesos

-11%
respecto a 2019

Observatorio Empresa

29.314
usuarios con acceso

+41%
respecto a 2019

3.801
Accesos

-30%
respecto a 2019

Reclamaciones y agradecimientos

En 2020 se han registrado 1.686 expedientes de reclamaciones, frente a los 2.217 de 2019. Esta cifra supone una media de 1,07 reclamaciones por cada 1.000 servicios de asistencia, en línea con el objetivo marcado (1 por 1.000). El tiempo medio de respuesta se ha situado en 11,30 días, superior a los 8,76 días de 2019 a causa de las demoras en el inicio de la pandemia.

El número de agradecimientos recibidos ha sido de 64, frente a los 116 de 2019. Este indicador se ha visto afectado por las restricciones a las visitas a los centros asistenciales, donde se ubican los buzones que recogen los agradecimientos y sugerencias.

esen
ciales

Anticipamos

las necesidades de futuro

91.000

presolicitudes de prestaciones extraordinarias para autónomos, recibidas vía formularios online y gestionadas mediante dos procesos de automatización RPA.

La transformación digital es uno de los pilares clave de la estrategia de crecimiento de Mutua Universal como motor de desarrollo de nuevos servicios y de la mejora continua de la atención a empresas asociadas y trabajadores protegidos. El trabajo realizado en los últimos años en la planificación e implementación de infraestructuras tecnológicas propias ha permitido a la Entidad contar con los recursos y conocimientos necesarios para hacer frente con solvencia a las necesidades urgentes surgidas en 2020.

En este sentido, los servicios desarrollados a lo largo del año se enmarcan en un entorno de aceleración de la agenda digital ya prevista, con impacto en todos los grupos de interés y los diversos ámbitos de actuación de Mutua Universal.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Aceleración de la agenda digital

La unidad encargada de impulsar la agenda digital de acuerdo con la estrategia de Mutua Universal es la Oficina de Transformación Digital. Las acciones desarrolladas en 2020 para atender a las nuevas necesidades surgidas durante la pandemia demuestran el carácter transversal y multidisciplinar de su actuación.

La capacidad de reacción tecnológica ha resultado clave para el mantenimiento de la actividad y de la calidad de los servicios. Entre los hitos del ejercicio destacan:

- Adecuación de plataformas y servicios para la gestión de las prestaciones extraordinarias para autónomos: página web de solicitudes y aplicación de procesos de automatización RPA.
- Lanzamiento del servicio de Teleconsulta.
- Adaptación de los sistemas informáticos para incluir la información extraordinaria relativa a los procesos COVID-19.
- Desarrollo de soluciones colaborativas para mantener la comunicación remota entre los trabajadores de la Entidad; a partir, principalmente, de la adaptación de herramientas estandarizadas como Teams y Zoom.
- Continuidad en el desarrollo del proyecto Lince de inteligencia artificial.
- Evolución de la oficina digital mediante la notificación electrónica (burofax electrónico en lugar de burofax postal) y el servicio de certificado digital.
- Digitalización y mejora de los procesos de compras sanitarias, mediante la integración de proveedores sanitarios, la digitalización de facturas y la habilitación de una zona privada para la gestión telemática.

Aplicación de la realidad virtual a la gestión del estrés

En desarrollo de uno de los objetivos marcados por el Plan Estratégico 2018-2020, como parte del plan operativo de Laboratorio Digital, Mutua Universal ha realizado una prueba de concepto para la aplicación de la realidad virtual al programa de gestión del estrés que desarrolla en empresas asociadas. Los resultados de esta prueba han permitido diseñar y desarrollar dos experiencias basadas en entornos virtuales, cuyo lanzamiento ha quedado en suspenso a la espera de la reactivación de la actividad presencial en las empresas participantes.

La capacidad de reacción tecnológica de la Entidad ha resultado clave para el mantenimiento de la actividad y de la calidad de los servicios.

Apuesta por la inteligencia artificial para la mejora continua del servicio

Uno de los objetivos del Plan Estratégico 2018-2020 ya implantado es la introducción de la inteligencia artificial y el análisis predictivo para optimizar la gestión de las contingencias. Esta apuesta permite obtener conocimiento propio para aplicar estas tecnologías a la mejora de otros servicios y posicionar a Mutua Universal como una entidad orientada al dato.

Las acciones de analítica predictiva se agrupan bajo el proyecto Lince. En base a la información histórica almacenada por la Entidad, esta iniciativa desarrolla modelos predictivos para anticipar aspectos como la duración estimada de una baja (tanto en contingencia común como en contingencia laboral) o los casos con mayor probabilidad de ser considerados para una propuesta de alta. Estos modelos contribuyen también a la detección precoz de episodios que pueden acabar derivando en una patología grave. La información de previsión se pone al alcance de todos los colectivos sanitarios de Mutua Universal para ofrecer una atención todavía más personalizada a los pacientes.

"Tecnologías como la inteligencia artificial o el *machine learning* ayudan a los profesionales médicos en la toma de decisiones para que puedan focalizarse en la interacción personal con el paciente"

Alfonso Valencia, director del Departamento de Ciencias de la Vida del Centro de Supercomputación de Barcelona y director del Instituto Nacional de Bioinformática.

Convocatoria de los VI Premios Innovación y Salud

La inteligencia artificial fue también protagonista en el evento de convocatoria de la sexta edición de los Premios Innovación y Salud, realizada de forma virtual en el mes de noviembre. El acto incluyó una ponencia de Alfonso Valencia, director del Departamento de Ciencias de la Vida del Centro de Supercomputación de Barcelona y director del Instituto Nacional de Bioinformática, sobre la medicina del futuro en tiempos de la COVID-19.

Las medidas de distanciamiento social obligaron a suspender el acto de entrega de premios a los ganadores de la quinta edición, previsto inicialmente para el mes de marzo de 2021.

Fomento de una cultura de innovación y ciberseguridad

La Oficina de Transformación Digital de Mutua Universal trabaja también en el fomento de una cultura de innovación en el conjunto de la organización, mediante la capacitación de los profesionales de la Entidad en habilidades digitales.

Capacitación de los empleados en habilidades digitales

Entre las acciones de difusión de conocimiento realizadas en 2020 a nivel interno destaca el desarrollo de la campaña #YoTambienSoyDigital, que ha incluido píldoras formativas sobre herramientas digitales (Teams, Skype, Cisco, certificados digitales, etc.).

La implantación del teletrabajo durante el ejercicio ha llevado también al lanzamiento de la campaña #nobajeslaguardia sobre ciberseguridad, orientada a que los trabajadores tengan el conocimiento adecuado sobre determinados riesgos vinculados al uso de equipos informáticos, descarga de archivos, redes wifi, etc.

Constitución de la Comisión Seguridad de la Información

Órgano transversal formado por un equipo multidisciplinar enfocado a analizar los riesgos de los proyectos digitales desde una perspectiva tecnológica, de ciberseguridad y legal, y de protección de datos. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de la normativa y reforzar los estándares exigidos de seguridad de la información en la implantación de la estrategia de transformación digital que está llevando a cabo Mutua Universal.

esen
ciales

Impulsamos

el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados

1.883

empleados comprometidos con el propósito de Mutua Universal de ser socialmente responsable y contribuir a la sostenibilidad del estado del bienestar.

El desarrollo personal y profesional de los empleados ha sido históricamente uno de los motores de crecimiento de Mutua Universal. La profesionalidad de los equipos ha llevado a que la Entidad sea considerada una mutua de referencia en calidad y capacidad de servicio en el sector.

En el entorno extraordinario vivido en 2020, la organización ha situado la salud y el bienestar de sus trabajadores como la máxima prioridad, tanto mediante la adopción del teletrabajo en los puestos en que ha sido posible como mediante la aplicación de todas las medidas de prevención en los centros presenciales. Por su parte, los profesionales de Mutua Universal han demostrado de nuevo una elevada implicación y compromiso en el proyecto, lo que ha permitido seguir prestando servicio a pesar de la complejidad del entorno.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Máxima prioridad: la protección de la salud y seguridad de los profesionales de la Entidad

Desde la declaración del estado de alarma en marzo de 2020 y a lo largo del ejercicio, Mutua Universal ha aplicado todas las medidas necesarias para garantizar la protección de sus profesionales ante el riesgo de contagio. Las acciones desarrolladas han incluido desde medidas de prevención hasta la adopción de nuevos procedimientos de trabajo que han permitido seguir las recomendaciones gubernamentales de distanciamiento social.

De forma inmediata, Mutua Universal aplicó la modalidad de teletrabajo, quedando delimitada la actividad presencial a los centros asistenciales en calidad de servicios mínimos.

En la vuelta progresiva de los profesionales asistenciales a los centros se han aplicado medidas preventivas como control de temperatura, seguimiento de sintomatología compatible, equipos de protección individual, reducción de aforos, cartelería y refuerzo de la limpieza e higiene. También se han difundido fichas informativas sobre las medidas a seguir en cada fase de la pandemia y se han realizado sesiones específicas de formación. En este sentido, destaca el refuerzo de los canales de comunicación interna como el Portal del Empleado, la creación de un buzón de email específico para dar respuesta a las consultas sobre coronavirus y el desarrollo de un servicio de atención psicológica para atender necesidades de tipo psicosocial asociadas a la COVID-19 y a la nueva realidad generada.

En 2020 se ha activado también el servicio de ayuda psicológica para los trabajadores que lo necesiten y se ha desarrollado una aplicación con recursos para la salud emocional.

4ª SEMANA DE LA SALUD

Salud y bienestar en tiempos de coronavirus

La cuarta edición de la Semana de la Salud, desarrollada en el marco del Programa de Salud Corporativa +Salud +Vida, se ha centrado en la salud y el bienestar en tiempos de la COVID-19. Los contenidos y herramientas desarrollados se dirigieron a afrontar de la mejor manera posible la situación derivada de la pandemia, con acciones que incluyen consejos sobre alimentación saludable, técnicas de visualización creativa para relajarse en momentos complicados, clases de iniciación al pilates o la difusión de materiales sobre bienestar emocional.

2.387
visitas únicas a la web +Salud +Vida

2.250
visitas únicas a vídeos de la Semana

Equipo humano

1.883
empleados

65,2%
mujeres

34,8%
hombres

47,02
años de promedio de edad

15,09
años de antigüedad media

82%
profesionales con titulación superior

27
nacionalidades

35
empleados con discapacidad reconocida

97%
contratos indefinidos

72%
a tiempo completo

Adaptación de contenidos de formación en la Universidad Corporativa

La actividad de la Universidad Corporativa también se ha visto afectada por la pandemia: se ha suspendido toda la actividad presencial y se ha adaptado parte de los contenidos previstos para ofrecer conocimiento especializado sobre las nuevas herramientas y servicios desarrollados por la Entidad.

La cancelación de los cursos presenciales previstos llevó a readaptar toda la programación agendada, a través del uso de medios tecnológicos y metodologías alternativas. Al final del ejercicio el 91% de la formación se realizó a distancia, frente al 78% de 2019.

Entre los nuevos contenidos destacan los cursos sobre emociones y bienestar, comunicación en nuevos entornos de aprendizaje y medidas preventivas en el trabajo. También se ha realizado una formación específica sobre prestaciones extraordinarias para autónomos y situaciones de pago directo a trabajadores en ERTE.

Plan Onboarding de acompañamiento al nuevo colectivo asistencial

Desarrollado en 2020, este nuevo plan se dirige a mejorar y garantizar la integración y aprendizaje de los nuevos profesionales asistenciales incorporados a Mutua Universal. Este plan garantiza el acompañamiento y seguimiento en el periodo formativo inicial para que el profesional adquiera rápidamente todos los conocimientos necesarios que le permitan ser ágil, productivo y autónomo en el desarrollo de sus tareas.

El diseño de este plan responde al desarrollo de uno de los objetivos recogidos en el Plan Estratégico 2018-2020.

Programas de formación

585
cursos

9.831
participantes

40.238
horas

91%
horas de formación a distancia

8,9
satisfacción y eficacia (sobre 10)

Medidas de conciliación, igualdad y diversidad

Mutua Universal sigue trabajando en el desarrollo del derecho a la conciliación de sus profesionales con el objetivo de facilitar la consecución del equilibrio entre la vida familiar y el desarrollo profesional. La Entidad también desarrolla políticas activas de respeto a la diversidad, reconocidas por diversas certificaciones.

Conciliación de la vida familiar y laboral

La conciliación de la vida familiar y el desarrollo profesional es uno de los objetivos prioritarios de Mutua Universal en la gestión de los Recursos Humanos. En cumplimiento de la normativa actual, en 2020 se han disfrutado 21 permisos de paternidad de 12 semanas de duración. También se han gestionado 80 adaptaciones de jornada, que han permitido a 68 mujeres y 12 hombres poder ajustar de forma razonable y proporcionada sus necesidades familiares con las necesidades organizativas o productivas de la empresa. En materia de igualdad, se está trabajando en el II Plan de Igualdad de Mutua Universal.

Las políticas desarrolladas por la dirección de Recursos Humanos para la mejora de la conciliación de la vida laboral y personal de la plantilla se han visto reconocidas con tres distintivos:

- "Reconcilia", otorgado por el Gobierno de Navarra.
- "Alcobendas Concilia en Igualdad – 2020" (octava edición), otorgado por el Ayuntamiento de Alcobendas.
- "Empresas Comprometidas con la Igualdad - 2020" (octava edición), otorgado por el Ayuntamiento de Alcobendas.

Respeto a la diversidad

En el ámbito de la diversidad, Mutua Universal trabaja en el desarrollo de un Plan de Diversidad que enmarque en una única estrategia todas las acciones en materia de gestión de la diversidad en la Entidad. El objetivo de este plan es ser más inclusivos y generar valor en todos los ámbitos de su actividad.

En este sentido, Mutua Universal ha renovado en 2020 el Sello Bequal Plus, otorgado por la Fundación Bequal y que certifica su política de inclusión de las personas con discapacidad. Entre las acciones que se desarrollan para contribuir a una sociedad más inclusiva figuran la contratación de productos o servicios a centros especiales de empleo o la realización de convenios de prácticas con personas con discapacidad.

En 2020, Mutua Universal renovó también su adhesión al Chárter de la Diversidad para el periodo 2020-2022. Esta renovación garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia y ascenso en el trabajo a todos los empleados de la Entidad, independientemente de su edad, origen, religión, orientación sexual, raza, cultura, discapacidad o género. La adhesión al Chárter contempla también la armonización de la vida familiar y profesional, así como la potenciación de la calidad de vida y trabajo de las personas.

esen
ciales

Actuamos

con transparencia y responsabilidad

+2,7M

de impactos en comunicaciones externas con un seguimiento constante de las acciones desarrolladas para hacer frente a la pandemia y medidas de prevención.

La anticipación de riesgos, la capacidad de reacción y la gestión ética han marcado el modelo de actuación de la Entidad ante la crisis sanitaria. La constitución de comités de crisis y grupos de trabajo específicos ha permitido contar con información siempre actualizada para la toma de decisiones, en un entorno de riesgo potencial para la sostenibilidad de la propia organización.

Por su parte, la comunicación con los grupos de interés (internos y externos) ha estado siempre marcada por la transparencia y la continuidad. Bajo este principio, se han establecido nuevos soportes de intercambio de información y nuevos canales de atención personalizada.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Monitorización constante de los riesgos asociados a la pandemia

Por la naturaleza de la actividad de Mutua Universal, la pandemia de coronavirus podía impactar en la Entidad a niveles muy diversos: sostenibilidad económica, prestación de servicios asistenciales y de gestión, relación con la administración o desempeño de la plantilla. Con el objetivo de anticipar los riesgos, se ha desarrollado un plan de contingencia específico.

Mutua Universal constituyó el 10 de marzo de 2020 –cuatro días antes de la declaración del estado de alarma– un Comité de Crisis Coronavirus formado por los principales cargos de decisión de la Entidad: el Comité de Dirección, la directora de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y el responsable del Grupo de Trabajo del Coronavirus. El objetivo de este comité especial fue analizar la evolución de la pandemia y diseñar, dirigir, ejecutar y evaluar el desarrollo de los planes de actuación programados en las diversas comunidades autónomas y en los centros de Mutua Universal.

Mapa de riesgos específicos sobre la pandemia

En paralelo, y en cumplimiento del procedimiento estipulado por el Sistema Interno de Gestión de Riesgos, se ha elaborado un "Mapa de Riesgos COVID-19" que ha permitido identificar, evaluar, gestionar y controlar los principales riesgos relacionados con la pandemia de coronavirus. Este sistema, junto con la autoevaluación de los controles y la valoración de la cultura de riesgos, ha validado el alto nivel de madurez del Sistema Interno de Gestión de Riesgos de Mutua Universal, cuya finalidad es la de obtener los objetivos estratégicos de la entidad desde el cumplimiento estricto de la normativa.

Control y seguimiento de los cambios normativos

Del mismo modo, y ante la actualización continua de la normativa legal que afecta a la Entidad, se ha implantado un procedimiento extraordinario para el control y seguimiento de los cambios normativos derivados de la COVID-19 (1.046 normas) y de los procedimientos internos creados y modificados a partir de estos cambios normativos. Este procedimiento junto con la actualización del Sistema Interno de Gestión del Cumplimiento que ha identificado, analizado y adaptado los requisitos de la normativa general detectada, ha permitido disponer del Programa de Cumplimiento anual de Mutua Universal.

A nivel de protección de datos personales, tras el esfuerzo de adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) desde su plena aplicación el 23 de mayo de 2018 y a la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) de diciembre 2018, el ejercicio 2020 ha estado impactado por la necesidad de implantar medidas compensatorias que dieron respuesta a los riesgos emergentes derivados de las nuevas modalidades de prestaciones asistenciales, prestaciones económicas y de prestación del empleo a distancia causadas por la pandemia. Finalmente, si bien se han incrementado el número de consultas y posibles incidencias de seguridad, no se ha abierto ningún expediente ni impuesto ninguna sanción por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

Transparencia en la comunicación con la plantilla y otros grupos de interés

De acuerdo con el principio de gestión ética y transparente que rige su modelo de gobierno, la Entidad ha mantenido una política de máxima transparencia en la comunicación con los profesionales y otros grupos de interés sobre la evolución de la crisis, los cambios normativos y las medidas tomadas por la organización.

Junto con los contenidos y canales relacionados con el cuidado de la salud y la prevención, Mutua Universal ha mantenido durante toda la pandemia una comunicación constante con sus profesionales mediante acciones como el envío de comunicados corporativos diarios por correo electrónico. Los comunicados incluían información sobre las novedades legislativas, el estado de la plantilla de la Entidad (porcentaje de cada modalidad de trabajo: presencial, teletrabajo o permiso retribuido) o la situación de los centros. También incluyeron el detalle de los protocolos internos seguidos y documentos de "Preguntas y respuestas" para una mejor atención a las empresas asociadas y trabajadores protegidos.

A nivel externo, se recurre también a un modelo de comunicación mediante correo electrónico dirigido a empresas y asesorías, con boletines regulares con novedades legislativas, cambios en procedimientos y recomendaciones, además de información actualizada sobre la actividad y servicios de Mutua Universal. Por otro lado, se mantiene una actualización constante del portal web corporativo, que incorpora nuevos espacios monográficos sobre cuestiones relacionadas directa o indirectamente con la crisis sanitaria. Para facilitar cualquier trámite, se habilitan buzones de correo electrónico a los que poder remitir la documentación.

Mutua Universal ha apostado también por el refuerzo de los canales virtuales para mantener una comunicación constante y fluida con sus grupos de interés sobre las acciones desarrolladas para hacer frente a la crisis sanitaria.

Comunicaciones internas

99
comunicados enviados

Portal del Empleado

62
noticias publicadas

12.297
páginas únicas vistas

393
suscriptores al servicio de prensa *(clipping)*

Comunicaciones externas

719
envíos Boletín Universal

2,8 M
de impactos

113
envíos a empresas y asesores

2,7 M
de impactos

Relación con medios de comunicación

15
notas de prensa enviadas

74
impactos directos

Organización

Órganos de Gobierno y de Participación

Junta General

La Junta General es el órgano superior de gobierno de la Entidad y está integrada por una representación de todos los asociados. Su composición, competencias y funcionamiento están establecidos en los artículos 26 al 34 de los vigentes Estatutos de Mutua Universal.

Junta Directiva

La Junta Directiva tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Entidad, correspondiéndole la convocatoria de la Junta General y la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, así como las facultades de representación en los más amplios términos de la mutua. Sus funciones y criterios de composición se encuentran recogidos en los Estatutos. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en los artículos 35 a 41 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2020 se realizaron un total de 10 reuniones.

PRESIDENTE

Excmo. Sr. Juan Echevarría Puig

VICEPRESIDENTE 1º

Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno

VICEPRESIDENTE 2º

Sr. José Luis Haurie Vigne

VOCAL-SECRETARIA

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

VOCALES

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

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

Pendiente de elección

Composición a 31 de diciembre de 2020

Director Gerente

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

Su nombramiento corre a cargo de la Junta Directiva, estando supeditada la eficacia del nombramiento a la confirmación del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Asimismo, está sometido a un régimen de incompatibilidades y limitaciones establecido legalmente.

El resto del personal que ejerce funciones ejecutivas depende del Director Gerente y está sujeto al mismo régimen de incompatibilidades y limitaciones.

DIRECTOR GERENTE

Sr. Juan Antonio Güell Ubillos

Comisión de Control y Seguimiento

La Comisión de Control y Seguimiento es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Mutua Universal. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 43 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2020 se realizaron un total de tres reuniones.

PRESIDENTE

Excmo. Sr. Juan Echevarría Puig

SECRETARIO

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

REPRESENTACIÓN DE LOS EMPRESARIOS ASOCIADOS A MUTUA UNIVERSAL

TITULARES	SUPLENTES
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	

REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES PROTEGIDOS POR MUTUA UNIVERSAL

TITULARES	SUPLENTES
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	

Comisión de Prestaciones Especiales

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

La comisión está integrada por igual número de representantes de empresas asociadas y de trabajadores, se reúne trimestralmente y concede ayudas sociales para atender aquellos estados y/o situaciones de necesidad sobrevenidas en un trabajador, o en sus beneficiarios-familia, por haber sufrido un accidente de trabajo o padecer una enfermedad profesional. En el transcurso del ejercicio 2020 se han realizado las reuniones trimestrales preceptivas.

REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL

PRESIDENTE

Sr. Xavier Martínez i Serra

VOCALES

Sr. José Luis Perea Blanquer

Sr. Juan Vargas Cinca

REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

VOCALES

Sr. Antonio Cruces Naranjo

Sr. Sergi Arbonés García

Sr. Gerardo Carayol Cadenas

TÉCNICO-SECRETARIO

Sr. José Ramón Soriano Corral

Órganos delegados de la Junta Directiva

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Creado en el año 2008, su función es supervisar el control interno, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo de la organización, así como el resultado de las auditorías y la función de auditoría interna de la Entidad. También tiene como misión impulsar la aplicación del Código de Conducta y el Manual de Prevención de Riesgos Penales, velando por su cumplimiento y actuando como órgano de control, la supervisión del Modelo de Prevención de Delitos, y velar por la correcta adecuación al marco normativo en materia de Protección de Datos.

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

Durante el ejercicio 2020 ha celebrado cuatro reuniones ordinarias y cuatro reuniones extraordinarias. Como novedad, seis de estas reuniones se realizaron de forma telemática atendiendo a las recomendaciones sanitarias debido a la pandemia por la COVID-19.

PRESIDENTE

Sr. José Luis Haurie Vigne

VOCALES

Sr. Juan Echevarría Puig

Sr. Jaime Aguirre de Cárcer
Sra. María del Mar Resa Gómara

SECRETARIA

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

Adaptación de la Auditoría Interna

Auditoría Interna es una función de aseguramiento objetiva e independiente dentro de la organización funcional de Mutua Universal, que depende directamente del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Con ello se garantiza la total independencia de la función, que aporta una evaluación objetiva del sistema de control interno y gestión de riesgos de la Mutua, identificando debilidades y promoviendo mejoras.

En el año 2020 se han emitido 51 informes internos y 401 recomendaciones de mejora y se han revisado la implantación de 101 recomendaciones emitidas en años anteriores.

Con estas actividades se ha conseguido tener una presencia en el 100% del territorio, contribuyendo al cumplimiento de procedimientos internos, mantenimiento de las certificaciones, y eficacia de los controles. Derivado de la situación excepcional provocada por la pandemia de la COVID-19, en 2020 se han adaptado los procesos de auditoría interna a auditorías telemáticas, incluyendo métodos de verificación a distancia y por videoconferencia. Se ha obtenido un 7,9/10 en la valoración media de satisfacción del auditado.

Políticas y certificaciones

Con la finalidad de reforzar el compromiso de Mutua Universal con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, el 30 de enero de 2020 se firmó una nueva Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad en el marco del Plan Director de RSC 2018-2020. Esta política impulsa a la organización a mejorar su gestión diaria haciéndola cada vez más eficiente y sostenible, bajo criterios de transparencia, ética, compromiso, innovación y excelencia, manteniéndose firme en su misión, visión y valores corporativos.

Al cierre de 2020 Mutua Universal contaba con las siguientes certificaciones:

- Certificación de Calidad ISO 9001:2015 de AENOR para la Asistencia Primaria y Hospitalaria, el seguimiento y control de las Prestaciones Económicas de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCC), Subsidio por Riesgo Durante el Embarazo y la Lactancia (SREL) y Cuidado de Menores Enfermos (CUME), así como el Trabajo Social Sanitario: mantenimiento de los 127 certificados. Se descarta ampliar el alcance al ser la primera ocasión en que se mantiene la certificación mediante auditoria telemática. Cabe destacar tres aspectos relevantes: la sistemática de control de riesgos implantada, la sistemática de evaluación en continúo de Satisfacción de Pacientes y el desarrollo de un Journey Maps de la experiencia del paciente en asistencia sanitaria.
- Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45.001:2018: todos los centros certificados. Se destaca el contenido de memorias y campañas de promoción de la salud derivado de los estudios epidemiológicos.
- Certificación ISO 14001:2015 en Gestión ambiental de AENOR: en 2020, el número de centros certificados se mantiene en 130.
- Certificación IURISCERT: mantenimiento de la certificación de sistema de gestión para la prevención de delitos de AENOR, garantizando que el modelo implantado tiene como principal objetivo prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal, favoreciendo una cultura ética y de cumplimiento del Código Penal.
- Certificación de Excelencia UNE 16880:2015: se mantiene la certificación de Excelencia en el Servicio, siendo una de las únicas empresas a nivel nacional con este sello de Garantía de Calidad. Esta certificación de excelencia supone trabajar con un enfoque basado en superar las expectativas de los clientes.

El Director Gerente de Mutua Universal, Juan Güell, junto al equipo de la Dirección Corporativa en la firma de la nueva Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

esen
ciales

Contribuimos

a un desarrollo sostenible

24

campañas e iniciativas sociales, medioambientales, solidarias y de salud durante el ejercicio 2020 con impacto en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

En 2020 ha finalizado el Plan Director de RSC 2018-2020: "RSC 4.0: Trabajando por nuestro propósito", que ha marcado las líneas estratégicas de Mutua Universal relativas a la gestión de la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad.

Las principales acciones de Mutua Universal relativas a la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa y la Sostenibilidad se enmarcan en los siguientes compromisos:

- Compromiso con el bienestar de las personas y la promoción de entornos de trabajo más saludables y seguros.
- Compromiso con la ética, el buen gobierno corporativo y la transparencia, reforzando la participación y el diálogo con los grupos de interés para dar respuesta a sus expectativas y necesidades.
- Compromiso con la sociedad y el estado del bienestar mediante acciones de valor responsable.

A través de la atención sanitaria, la gestión de prestaciones, el fomento de una cultura preventiva o del apoyo a la reinserción sociolaboral, Mutua Universal contribuye de manera significativa a la salud y el bienestar de los trabajadores, haciendo más competitivas a las empresas y al país. De este modo, la actividad propia como mutua adquiere un valor socialmente responsable y contribuye a la sostenibilidad del sistema y del estado de bienestar.

ODS DE IMPACTO DIRECTO

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En el desarrollo de su función, Mutua Universal sigue un comportamiento responsable que cuida de las personas, las empresas y el entorno. Con ello, contribuye activamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, la Entidad desarrolla acciones específicas de difusión de los ODS tanto entre los grupos de interés internos como externos.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 objetivos, aprobados por Naciones Unidas, que se insta a cumplir a gobiernos, sector privado y sociedad civil con el fin de erradicar la pobreza, asegurar la prosperidad y proteger el planeta. En la siguiente doble página se recoge con detalle las iniciativas emprendidas por Mutua Universal, con las que contribuyen a la consecución de los ODS.

Difusión de los ODS

Además, el área de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad es la encargada de diseñar y elaborar las campañas de sensibilización interna y externa sobre los ODS. Durante el año 2020 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Difusión interna y externa de la celebración del quinto aniversario de la aprobación de los ODS mediante la adhesión a la campaña #apoyamoslosODS, promovida por la Red Española del Pacto Mundial.
- Sensibilización interna en el espacio "17 Objetivos para transformar nuestro mundo" con información actualizada sobre qué son los ODS, cuáles son las iniciativas con las que Mutua Universal quiere contribuir a su consecución y de qué manera los empleados pueden contribuir a alcanzarlos.
- Inclusión del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la memoria anual de la Entidad y relación de cada apartado de la memoria con los ODS correspondientes.

Contribución de Mutua Universal al cumplimiento de los ODS

- Condiciones laborales dignas.
- Ayudas sociales y fomento de la inclusión laboral a personas en vulnerabilidad tras sufrir un accidente de trabajo. En 2020 se han tramitado 187 solicitudes y concedido ayudas por valor de 98.176,21 euros.
- Participación en campañas y acciones en apoyo a colectivos desfavorecidos.

- Desarrollo del Programa de Salud Corporativa y del blog de salud y prevención, con recomendaciones para una alimentación sana y nutritiva.
- Colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) en 2020 a través de la campaña corporativa "Toneladas de Esperanza" alcanzando el reto corporativo entre los propios empleados de 6.000€.

- Contribución a la salud de los 1.428.979 trabajadores protegidos y adheridos. En 2020 se han atendido 1,0 millones de visitas y se han realizado 309.052 sesiones de rehabilitación.
- 127 centros certificados con la Norma ISO 9001 que acredita la calidad asistencial.
- A nivel interno, garantía de la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados a través de un sistema de gestión integrado en materia de calidad, prevención y medio ambiente.
- Desarrollo del Programa de Salud Corporativa +Salud +Vida, para transmitir y fomentar hábitos saludables.

- Planes de formación y Universidad Corporativa para potenciar el talento de la plantilla. En 2020 se han impartido 585 cursos, con una media anual de 21 horas de formación y una inversión de 163 euros por empleado.

- Compromiso con la igualdad de oportunidades.
- 36% de los puestos de responsabilidad ocupados por mujeres.
- Procedimiento propio para la resolución de conflictos por acoso psicológico en el trabajo y acoso sexual.
- Adhesión Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género.

- Consumo de agua en 2020 de 15.915 m^3.
- Implantación de medidas para la reducción del consumo del agua (sustitución de cisternas convencionales por otras más eficientes o instalación de aireadores en los grifos, acciones de sensibilización ambiental). Celebración anualmente del Día Mundial del Agua para concienciar a los empleados sobre esta cuestión.

- Consumo energético en 2020 de 5.526.161 kWh de electricidad y 276.965 kWh de gas natural.
- Implantación de medidas de eficiencia energética (sistema de información y gestión energética, sustitución de luminarias por otras de tecnología Led, equipos de climatización eficientes) y acciones de sensibilización ambiental.

- Mejora de la salud y calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas asociadas.
- Se han habilitado trámites online para la solicitud de prestaciones extraordinarias para trabajadores autónomos afectados por la crisis de la COVID-19.
- Programa de reinserción socio-laboral.
- A nivel interno, condiciones laborales dignas y modelo de gestión del talento para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de desarrollo profesional.

- Soluciones innovadoras en el ámbito de la salud.
- Plan de Transformación Digital e innovación en gestión (Telemedicina,Teleconsulta, E-Consulta en Zona Privada Paciente, Zona Privada INSS, firma biométrica, etc.).
- Premios Innovación y Salud, distinguiendo a aquellas empresas que llevan a cabo proyectos o acciones innovadoras para la mejora de la calidad de vida y la salud de sus trabajadores.
- En materia de investigación en salud, se ha creado una unidad de investigación sanitaria.
- Nueva edición de la Jornada Científica de Patología Laboral.

- Declaración de respeto a la persona y a la diversidad.
- Renovación del Chárter de la Diversidad 2020-2022.
- Renovación en 2020 del Sello Bequal Plus que certifica las políticas empresariales que favorecen la inclusión de las personas con discapacidad.
- Plan de Diversidad, con el objetivo de desarrollar políticas y prácticas inclusivas, con especial foco en el género, la edad, la cultura, la discapacidad y los colectivos en riesgo de exclusión social.

- Criterios de edificación sostenible y accesibilidad en los proyectos de reforma o apertura de nuevos centros.
- Nuevos centros equipados con avances tecnológicos de última generación y energéticamente eficientes.

- Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medioambiente para prestar los servicios de forma integral, eficaz, eficiente y sostenible.
- Guía de contratación responsable, que introduce criterios éticos, sociales y medioambientales en las diversas fases del procedimiento de contratación.
- Procedimiento de gestión de residuos para asegurar su correcta recogida, almacenamiento, transporte, valorización y eliminación.
- Circuito de Donaciones que permite dar una segunda vida a nuestro material informático, sanitario y/o mobiliario obsoleto.

- Huella de carbono (alcance 1 y 2) 1.601,69 tCO_2 equivalentes
- Minimización del impacto medioambiental a través del sistema de gestión ambiental certificado, medidas de eficiencia energética, uso eficiente de los recursos.
- Campañas de sensibilización ambiental.

- Sistema de Gestión Medioambiental basado en los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015, certificado por AENOR. En 2020, el número de centros certificados se ha ampliado a 130.
- Difusión entre los empleados de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales y desarrollo de acciones de sensibilización en ocasión del Día Mundial del Medioambiente.
- Uso eficiente de los recursos y adecuada gestión de los residuos.

- Código de Conducta y Protocolo de Conflicto de Intereses que recogen los valores que rigen el comportamiento de Mutua Universal.
- Dotación de herramientas como el Canal de Integridad, el Sistema Interno de Gestión de Riesgos, la Política de Cumplimiento, el Manual de prevención de Riesgos Penales.
- Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos, certificado por AENOR y basado en los requisitos del modelo "iuriscert".
- Política de Protección de Datos y Política de Seguridad de la Información.
- Sistemas de control a través de auditorías internas, externas y de órganos reguladores. Rendición de cuentas públicas.
- Nueva Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

- Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su difusión.
- Firmantes del Pacto Mundial desde 2005.
- Firma de alianzas estratégicas.
- Adecuación y actualización continua de nuestros canales de comunicación y diálogo con grupos de interés.

Acciones y programas con impacto positivo en la sociedad

El compromiso social de Mutua Universal se extiende mucho más allá de la prestación excelente de sus servicios. La Entidad ofrece una atención especial a los trabajadores protegidos y adheridos que han sufrido accidentes de gravedad y cuenta también con un programa de voluntariado corporativo.

Servicio de Trabajo Social

Servicio que proporciona a los trabajadores que han sufrido un accidente laboral y sus familias información, orientación, asesoramiento y apoyo psicosocial especializado. Ante la situación de riesgo, en 2020 ha adaptado sus canales de información y ha optado principalmente por el uso de la Teleconsulta.

La situación extraordinaria ha llevado también a adaptar los talleres del Programa de Reinserción Laboral para trabajadores protegidos que no pueden volver a desempeñar su actividad y/o han perdido su empleo por un accidente de trabajo o enfermedad profesional. Pese al entorno de paralización de la actividad, han participado 31 trabajadores y un 35% ha conseguido incorporarse al mercado laboral.

Comisión de Prestaciones Especiales (CPE)

Comisión que atiende situaciones de especial necesidad sobrevenida tras el accidente de trabajo o la enfermedad profesional, y otorga ayudas especiales a la rehabilitación, recuperación, reorientación profesional y adaptación de medios esenciales y puestos de trabajo. En 2020 ha tramitado 187 solicitudes y ha concedido ayudas por valor de 98.176,21€*.

Voluntariado corporativo: solidaridad en tiempos de coronavirus

Mutua Universal cuenta con un programa de voluntariado corporativo que sensibiliza a sus profesionales y a la sociedad en general sobre diversas causas solidarias a través de los canales propios de comunicación y participación. Este programa ha incidido especialmente en 2020 en la atención a los colectivos más afectados por la pandemia de coronavirus a nivel social y económico. Entre las acciones desarrolladas destacan:

- **"Espacio Solidario" en el Portal del Empleado:** difusión de iniciativas solidarias de diferentes organizaciones u hospitales en las que los empleados podían participar desde su domicilio.
- **Campaña "Toneladas de Esperanza":** participación en la campaña impulsada por la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) con la donación de 6.000 euros recogidos por los propios profesionales.
- **Caminata solidaria "Magic Line 2020":** participación en la caminata organizada en Barcelona por la Obra Social Sant Joan de Déu para recaudar fondos para los colectivos más desfavorecidos.

* La reducción de la cuantía de estas ayudas con relación a ejercicios anteriores responde a la adecuación a la nueva normativa. En enero de 2020 entró en vigor la Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 b) del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. En esta resolución se detallan los requisitos de acceso a las ayudas sociales de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social y se establece un catálogo único para todas ellas. De esta forma se garantiza el cumplimiento de la finalidad que estas ayudas sociales están llamadas a prestar, tratando de evitar cualquier arbitrariedad en su gestión y otorgando seguridad en su dispensación.

Convenios y reconocimientos

Junto con las acciones recogidas en las páginas anteriores de este capítulo, el compromiso de la Entidad con la Responsabilidad Social Corporativa se expresa también en la renovación del sello RSA Aragón y del convenio con Feder. La labor de difusión en este ámbito ha obtenido el reconocimiento de los Premios OCARE.

Renovación del convenio con FEDER

Mutua Universal ha renovado en 2020 el convenio de colaboración con la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), que expresa el compromiso de la Entidad con la difusión de conocimiento sobre las enfermedades minoritarias que afectan a los trabajadores protegidos, sus familias y la sociedad en general. Con este objetivo, Mutua Universal lleva a cabo diversas acciones de difusión y sensibilización.

Finalista Premios OCARE

La campaña de comunicación "Comprometidos con la Sostenibilidad" ha resultado finalista en la V edición de los Premios OCARE, que reconocen las mejores prácticas de comunicación en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

La campaña ha dado a conocer a los más de 1.800 empleados de Mutua Universal el Plan Director de RSC 2018- 2020: RSC 4.0 "Trabajando por nuestro propósito". Para ello, se elaboró un vídeo corporativo que presenta de forma clara y cercana los principales ejes de este plan. En concreto, la pieza detalla el impacto social de las acciones individuales y como entidad, la importancia de conocer las necesidades de los grupos de interés y la apuesta de Mutua Universal por la sostenibilidad social, económica y medioambiental, de acuerdo con su propósito de "ser socialmente responsables y contribuir a la sostenibilidad del estado del bienestar".

Renovación del sello RSA Aragón

Mutua Universal ha renovado de nuevo en 2020 el sello de Responsabilidad Social de Aragón, que reconoce las mejores iniciativas y buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de autónomos, pymes, grandes empresas y entidades no lucrativas. La Entidad obtuvo por primera vez este distintivo en 2016 y, para renovarlo, ha superado un proceso de diagnóstico de la responsabilidad social en la organización.

Mediante esta renovación, Mutua Universal se mantiene como integrante del Plan de Responsabilidad Social de Aragón, programa promovido por el Gobierno aragonés en colaboración con CEOE Aragón, Cepyme Aragón y los sindicatos UGT y CCOO.

Francisco J. Vargas, director de zona y de Zaragoza; Silvia Giménez, coordinadora administrativa; y Celia Ballén, coordinadora médica, recogieron el distintivo del sello de Responsabilidad Social de Aragón.

Compromiso medioambiental: reducción del consumo energético

El respeto por el medio ambiente es un compromiso transversal en todas las actividades de Mutua Universal, que se expresa tanto en el desarrollo de servicios que permiten la reducción de la huella ambiental –caso de la Teleconsulta y otras modalidades de Telemedicina– como en la aplicación constante de mejoras de la eficiencia energética en sus centros.

La eficiencia energética es condición indispensable en los proyectos de construcción o remodelación de centros asistenciales. Entre las acciones desarrolladas en 2020 en esta materia destacan las siguientes:

- **Sustitución de luminarias** existentes por otras de tecnología led en los centros de Terrassa, Benifaió, Segovia, Denia, Vilanova i la Geltrú, Aranjuez y Avilés.
- **Sustitución de equipos de climatización** por otros más eficientes en los centros de Lleida, Palamós, Barcelona-Balmes, Vilanova i la Geltrú y Benifaió.
- **Instalación de sistemas de renovación del aire** para conseguir mantener en niveles admisibles la concentración de contaminantes presentes en el aire, que se generan por el desarrollo de la actividad. Estos sistemas también optimizan el consumo de climatización. Instalación en los centros de Santa Cruz de la Palma, Torrelavega, Viladecans, Playa de las Américas, Salamanca, Figueres, Gandía, Getafe, Ontinyent, Valencia, Macael y Barcelona-Mas Blau.

Desde 2018, Mutua Universal realiza un seguimiento continuo de los parámetros de contratación de la electricidad y cuenta con un *software* de gestión energética que permite una gestión más eficiente de las facturas y del consumo.

Consumo de agua

15.915 m³

Consumo de electricidad

5.526.161 kWh

-15%

respecto a 2019

Consumo de gas natural

276.965 kWh

-1%

respecto a 2019

Emisiones de electricidad

1.492 tCO_2

Emisiones de gas natural

49 tCO_2

Emisiones totales

1.541 tCO_2

-15%

respecto a 2019

Principios que rigen la memoria y su proceso de realización

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

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

En esta memoria anual se recoge la información económica financiera y los aspectos clave de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Universal durante el ejercicio 2020, así como se explica el contexto de la sostenibilidad o modo en que la Entidad contribuye al desarrollo a nivel local, regional o global mediante su gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

Nota: El informe presenta los datos de manera que resulten fácilmente comparables y comprensibles para los grupos de interés, permitiendo comparativa con ejercicios anteriores.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El proceso de materialidad es necesario para detectar los aspectos relevantes que determinan la capacidad de generar valor social, ambiental y económico a nuestros grupos de interés.

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

La lista preliminar de posibles asuntos relevantes empleados para el estudio de materialidad se ha definido a partir del análisis de la estrategia y prioridades para Mutua Universal, la nueva normativa e iniciativas voluntarias que nos afectan de manera más estratégica, así como informes y tendencias en sostenibilidad. Dichos asuntos se han agrupado en aspectos genéricos de nuestra Entidad equiparables a los contenidos establecidos por GRI.

Los aspectos materiales definitivos han sido seleccionados en base a un doble análisis, interno y externo que ha permitido conocer el grado de importancia, tanto para Mutua Universal como para sus grupos de interés, de los asuntos identificados.

La priorización de los asuntos materiales para la Entidad se ha llevado a cabo mediante una consulta realizada a todos nuestros Grupos de Interés, a través de cuestionarios y entrevistas individuales a una muestra representativa de cada uno de ellos. Los grupos de interés de Mutua Universal, revisados y actualizados en 2021, son los siguientes:

Las conclusiones del estudio han permitido identificar los aspectos materiales más relevantes en general y en particular para cada grupo de interés y representarlos en una matriz de materialidad global que cruza la valoración realizada por la estrategia de la Entidad y por los Grupos de Interés, tanto internos como externos.

En la siguiente tabla se recogen los asuntos identificados a efectos de esta memoria.

Eje	Categoría	Asunto
Ética y Buen Gobierno	Prioritario	Transparencia
	Prioritario	Políticas y códigos de conducta
	Prioritario	Mejorar el diálogo y comunicación con los GGII
	Importante	Cumplimiento legal
	Importante	Gestión de riesgos
Desempeño ambiental	Prioritario	Residuos
	Prioritario	Energía
	Prioritario	Papel
Desempeño Social*	Prioritario	Salud y bienestar
	Prioritario	Reinserción sociolaboral
	Importante	Empleabilidad
	Importante	Educación y formación de calidad
	Importante	Investigación médica

En la tabla de indicadores GRI, además de los asuntos materiales identificados, se han reportado también aquellos que se han considerado relevantes para Mutua Universal.

Validación

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

Publicación

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

Contacto

Datos de contacto para aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa: responsabilidad@mutuauniversal.net

Su opinión es importante

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

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

Contenidos generales GRI standards

	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Información 2020	Omisiones 2020
102-1	Nombre de la organización	Mutua Universal	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Págs 16-17, 26-29, 52 Págs. 4 y 7 de Informe anual de gobierno corporativo	
102-3	Ubicación de la sede	Av. Tibidabo, 17-19	
102-4	Ubicación de las operaciones	Mutua Universal sólo opera dentro del territorio español	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Mutua Universal, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10	
102-6	Mercados servidos	Págs 16-17	
102-7	Tamaño de la organización	Págs 16-17	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Ver tabla "Indicador 102-8" en pág. 107	No procede informar sobre trabajadores ya que las actividades de la organización no las llevan a cabo trabajadores que no sean empleados.
102-9	Cadena de suministro	Mutua Universal está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs 6-7, 18-21	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Págs 14 y 87. Págs. 20-30 de Informe anual de gobierno corporativo	
102-12	Iniciativas externas	Págs 92-95	
102-13	Afiliación a asociaciones	Grupos de trabajo de AMAT	

	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Información 2020	Omisiones 2020
102-14	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Págs 4-7, 18-21	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Págs 4-7, 18-21, 73 Pág. 20-21 de Informe Anual de Gobierno Corporativo	

	ÉTICA E INTEGRIDAD	Información 2020	Omisiones 2020
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Págs 14-15, 82-85 Pág. 28-29 de Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs 82-85	

	GOBIERNO	Información 2020	Omisiones 2020
102-18	Estructura de gobernanza	Págs. 78-83 Art. 85 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Págs. 8-15 de Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-19	Delegación de autoridad	La Junta General se reúne con carácter ordinario una vez al año. La Junta Directiva se reúne con la periodicidad establecida, con el Director Gerente, que traslada las directrices al Comité de Ejecutivo y al resto de la organización.	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Art. 91 y 100.4 RDL 8/2015 Existen directores ejecutivos con responsabilidad directa sobre temas económicos, ambientales y sociales. Estos reportan al Director Gerente y Comité Ejecutivo quienes rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	

102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Las empresas asociadas directamente en la Junta General. La Administración Pública, a través de resoluciones y oficios a la Junta Directiva y la Junta General. El resto de grupos de interés no puede establecer comunicación directa con el máximo órgano de gobierno. Los trabajadores directamente en la Junta Directiva, a través de su representante.	
	GOBIERNO	**Información 2020**	**Omisiones 2020**
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Art. 85 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre Págs 78-83 Págs. 8-13 de Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de la Junta Directiva es Juan Echevarría Puig. Ostenta la representación de la Mutua, pero no es un cargo ejecutivo.	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Art. 26 a 41, 44 y 45 de los Estatutos de Mutua Universal. Arts. 85, 86, 87 y 88 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
102-25	Conflictos de intereses	Conforme a la Ley 35/2014, de 26 de diciembre y RDL 8/2015, de 30 de octubre. Conforme a la Política de Cumplimiento y Protocolo de Conflicto de Intereses Pág. 29 de Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Págs 12-15, 78-83, Art. 26 a 41 de los Estatutos de Mutua Universal Págs. 8-13 de Informe Anual de Gobierno Corporativo	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	La Junta General es informada anualmente del desempeño de la Entidad en materia económica, social y ambiental. Pág. 8 de Informe Anual de Gobierno Corporativo.	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Intervención General de la Seguridad Social es el órgano público e independiente encargado de forma anual de: (1) emitir una opinión sobre si las cuentas anuales expresan la imagen fiel y (2) evaluar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a la Entidad, esta auditoría de cumplimiento comprende la adecuación a la legalidad de la gestión presupuestaria, de personal, contratación, prestaciones e ingresos, así como de cualquier otro aspecto de la actividad económico-financiera. Los órganos de gobierno participan de la evaluación anual de los riesgos corporativos y de actividades de control igual que el resto de direcciones bajo el ámbito de la Política de Riesgos corporativos y la Política de Prevención de Delitos, bajo la coordinación de la Directora de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento que actúa como gestor de riesgos corporativos y experta de riesgos penales.	

102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Conforme a los Estatutos de Mutua Universal (Art. 26-34) y la legislación vigente, la Junta General delibera y decide sobre los asuntos (económicos, sociales, ambientales o de otra índole) reseñados en las convocatorias, pero no se encarga de la identificación y gestión de dichos asuntos. Págs 20-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo.	
	GOBIERNO	**Información 2020**	**Omisiones 2020**
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	El responsable del Sistema Interno de Gestión de Riesgos es el Comité de Auditoría y Cumplimiento, órgano delegado de la Junta Directiva. Se contempla dentro de los procesos del SIGR una evaluación independiente de su eficacia y de las medidas de control existentes.	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Págs 14, 72-73 Págs. 20-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo.	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Págs 98-101 Págs. 8-9 de Informe Anual de Gobierno Corporativo.	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	El Director Gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización en el orden del día de las reuniones de la Junta Directiva.	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Los asuntos tratados y su naturaleza son tan numerosos y diversos que es complicada su contabilización	
102-35	Políticas de remuneración	Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, Orden HAP/1741/2015, de 31 de julio y Art. 88 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Conforme al Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Conforme al Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
102-38	Ratio de compensación total anual	El ratio de la persona mejor pagada de la organización en relación a la mediana de la Empresa en retribución total es de 5.87, si tenemos en cuenta la jornada y pasamos el salario a jornada completa baja hasta el 5,44	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	El incremento del año 2020 ha sido del 2% sobre el salario de cada empleado, incremento establecido en los PGE del mismo ejercicio. Además, se ha añadido un 0,30% para algunos empleados con los salarios menores en proporción a la jornada.	

	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Información 2020	Omisiones 2020
102-40	Lista de grupos de interés	Pág 15, 100	
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	100%	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág 100	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Págs 98-100	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Págs 99-101	

	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	Información 2020	Omisiones 2020
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mutua Universal	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág 98-101	
102-47	Lista de temas materiales	Pág 101	
102-48	Reexpresión de la información	Pág 98-101	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág 98-101	
102-50	Periodo objeto del informe	2020	
102-51	Fecha del último informe	2019	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág 101	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág 98	
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág 102-133	
102-56	Verificación externa	-	No procede informar ya que no se realiza verificación externa

INDICADOR 102-8

EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y SEXO

Tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total general
Indefinido	**613**	**1.206**	**1.819**
Tiempo completo	507	837	1.344
Tiempo parcial	106	369	475
Temporal	**42**	**22**	**64**
Tiempo completo	1	2	3
Tiempo parcial	41	20	61
TOTAL	**655**	**1.228**	**1.883**

EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y REGIÓN

Región	Indefinido	Temporal	Total general
ANDALUCIA	172	2	174
ARAGON	31	2	33
ASTURIAS	36		36
BALEARES	31	3	34
CANARIAS	114	1	115
CANTABRIA	21	3	24
CASTILLA-LA MANCHA	50	1	51
CASTILLA-LEON	100	4	104
CATALUNYA	726	34	760
EUSKADI	67	1	68
EXTREMADURA	20	2	22
GALICIA	94	1	95
LA RIOJA	38	2	40
MADRID	184	1	185
MURCIA	15		15
NAVARRA	32	1	33
VALENCIA	88	6	94
TOTAL	**1.819**	**64**	**1.883**

Temas materiales GRI standards

DIMENSIÓN ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CONTRIBUCIÓN DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTADO DEL BIENESTAR					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 138-169		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 22-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	**201-1**	Valor económico directo generado y distribuido	Págs 146-153		✔
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	El Mapa de Riesgos Corporativo de la Entidad incorpora dos riesgos relacionados con el medioambiente: -) Riesgo de cumplimiento de la normativa medioambiental -) Riesgo penal contra los recursos naturales, medio ambiente y radiaciones ionizantes		✔
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Mutua Universal hace partícipe de un plan de pensiones a todos los empleados que tienen un año de antigüedad con carácter estable en la Entidad. Las aportaciones anuales son el resultado de aplicar los porcentajes establecidos en el reglamento de dicho Plan sobre el salario bruto anual. Dicho plan de pensiones sustituye las obligaciones que recoge el Convenio Colectivo de Seguros en materia de jubilación.		✔
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Mutua Universal no recibe ayudas financieras de gobiernos		✔
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	**202-1**	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario mínimo es el estipulado en el Convenio Colectivo de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo, con las particularidades propias añadida del Texto Refundido de acuerdos con la RLT de Mutua, estando siempre por encima del salario mínimo interprofesional establecido por Ley para el estado Español.		
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El ámbito de actuación de Mutua Universal se circunscribe al Estado español y todos los contratos están sujetos a la legislación española.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	TRANSPARENCIA				
GRI-103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 72, 76 Pág.30 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82-84		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA				
GRI-103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101.		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 28-30 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82, Págs 11, 22 -23 de Informe anual de Gobierno Corporativo		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA				
GRI-205: ANTI-CORUPCIÓN 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.		✔
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	a, b. Nuestra Entidad, dispone de una Política de Riesgos corporativos, de una Política de Prevención de Delitos y de una Política de Cumplimiento que han sido publicadas y comunicadas a todos los empleados y miembros de los Órganos de Gobierno. c. En la web oficial de la Entidad se encuentran publicados: la Declaración sobre la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta y el Protocolo de Conflicto de Intereses, así como las Declaraciones sobre las Políticas de Riesgos corporativos y de Cumplimiento normativo. d. Se ha llevado una formación específica en relación al Modelo de Prevención de Delitos para los Órganos de Gobierno y otra para los Directivos. Formación que alcanza a la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Protocolo de Conflictos de Interés. e. Adicionalmente se ha publicado una formación obligatoria para todos los empleados en relación al Modelo de Prevención de Delitos. Formación que alcanza a la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Protocolo de Conflictos de Interés. Informe Anual de Gobierno Corporativo. Nota: Analizar si este contenido aparece en cuerpo de memoria, si es así, eliminar texto e indicar págs.		✔
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	a. No se han registrado incidentes de corrupción b. No nos consta ningún caso de corrupción por parte de los empleados en el ejercicio 2020, en consecuencia, no se ha tomado medida alguna a nivel disciplinario por ese motivo. c. No se han registrado incidentes de corrupción d. Ninguno.		✔
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	**206-1**	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ninguna		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	CUMPLIMIENTO LEGAL				
GRI-103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 12-14		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82-85 Págs 22-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI-307: CUMPLI-MIENTO AMBIENTAL 2016	**307-1**	"Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve."	No nos constan posibles sanciones en esta materia.		✔
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	**416-2**	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No nos constan posibles sanciones en esta materia.		✔
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	**418-1**	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	a.i.) No se han registrado reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización. a.ii) Se han registrado 3 reclamaciones de autoridades regulatorias, todas ellas desestimadas por la misma autoridad b) No se han registrado filtraciones de datos. b. No se han identificado casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.		✔
GRI 419: CUMPLI-MIENTO SOCIO-ECONÓMICO	**419-1**	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguna		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	GESTIÓN DE RIESGOS				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 73-75		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82-85 Págs 22-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔

DIMENSIÓN AMBIENTAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	CONSUMO DE PAPEL				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 14, 96		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82-85 Págs 22-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI-301: Materiales 2016	**301-1**	Peso o volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe	No se producen ni se envasan productos en la organización.		✔
	301-2	El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.	Se fomenta una compra responsable mediante especificaciones en la contratación. Se utilizan productos reciclados, como por ejemplo material de oficina reciclable o recargable pero no se dispone del porcentaje de los mismos.		✔
	301-3	"Productos reutilizados y materiales de envasado:	Mutua Universal no vende productos, y por lo tanto no genera Residuos de empaquetado que puedan afectar el medio ambiente.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	CONSUMO DE ENERGÍA				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 14, 96-97		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82-85 Págs 22-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI 302: Energía 2016	**302-1**	Consumo energético dentro de la organización	a) El Combustible fósil utilizado por la organización es el gas. Consumo total Gas 276.965 kWh.--> 997.074 MJ b) No hay consumo procedente de fuente renovables. Se está contemplando en la próxima licitación. c) i) Consumo total de energía eléctrica. 5.530.232 kWh ii) el consumo de calefacción está incluido en el consumo eléctrico y en el consumo de gas iii) Si el consumo de refrigeración se refiere a aire acondicionado está incluido en el consumo eléctrico. iv) No aplica. d) Mutua Universal no vende electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor. e) Consumo total de energía eléctrica. 5.530.232 kWh 19.908.835,2 MJ f) Herramienta de cálculo utilizada SIE. INERGY. Metodología utilizada; factura volcada en la plataforma para el cálculo g) factores de conversión utilizados de m3 de gas a kWh proporcionados por la factura de m3 a kWh. Fuente : 1kWh = 3,6MJ https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/julios#5000)		✔
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	---	No se dispone de datos de consumo de provee-dores o terceros.	✔
	302-3	Intensidad energética	Pág 97		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	CONSUMO DE ENERGÍA				
GRI 302: Energía 2016	**302-4**	Reducción del consumo energético	a) Pág 96-97 b) Tipos de energía incluida; electricidad y gas natural. c) Se comparada 2020-2019. Año base 2019 (Año anterior) d) Herramienta de cálculo utilizada SIE. INERGY. Metodología utilizada; factura volcada en la plataforma para el cálculo.		
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	a) Las reducciones han sido debidas principalmente a cierres parciales de centro durante la pandemia y reorganización de agendas en pacientes (sólo visitas esenciales), así como la sustitución de equipos de clima y luminarias por más eficientes y buenas prácticas de consumo realizadas por la organización. b) Se compara 2020-2019. Año base 2019 (Año anterior). c) Se realiza formación sobre la Guía de buenas prácticas ambientales a todos los empleados cada 2 años. También, se incluyen criterios ambientales, de reducción de consumos y de buena gestión de residuos en las licitaciones. Mutua Universal pone a disposición de sus usuarios un manual de Buenas Prácticas Ambientales donde se recomienda la gestión sostenible de los residuos generados posteriormente a la prestación de servicio asistencial		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	RESIDUOS				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 14, 96-97		✔
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82-85 Págs 22-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔
GRI-306: Residuos 2020	**306-1**	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Ver tabla "Indicador 306-1" en pág. 133 i) La actividad asistencial de la organización genera residuos sanitarios propios de su proceso y están optimizados. El residuo de la organización con mayor impacto ambiental corresponde a la generación de residuos peligrosos producidos por la propia actividad (LER180103). Con impactos asociados al uso y degradación del suelo e impactos indirectos derivados de su gestión. Por otro lado, la parte administrativa genera residuos asimilables a urbanos no siendo propios de la actividad asistencial. Con impactos asociados también al uso y degradación del suelo e impactos indirectos derivados de su gestión ii) La identificación de aspectos ambientales de Mutua Universal se realiza directa con la propia actividad de la organización, por ejemplo, cómo afecta su deposición a vertedero, como se elimina, etc. Se está trabajando en incorporar requisitos específicos de minimización de impacto ambiental en la contratación de proveedores. Se fomenta una compra sostenible en la entidad mediante la Guía de Contratación Responsable.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	RESIDUOS				
GRI-306: Residuos 2020	**306-2**	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	a) Se realiza formación sobre la Guía de buenas prácticas ambientales a todos los empleados cada 2 años. Se incluyen criterios ambientales, de reducción y de buena gestión de residuos en las licitaciones. Mutua Universal pone a disposición de sus usuarios un manual de Buenas Prácticas Ambientales donde se recomienda la gestión sostenible de los residuos generados posteriormente a la prestación de servicio asistencial. Se identifican entre estos residuos todos aquellos objetos entregados a los usuarios durante las diferentes fases del tratamiento tales como informes, medicamentos y pruebas diagnósticas. Además, se dispone de un circuito de donaciones de material obsoleto amortizado a favor de organizaciones sin ánimo de lucro. b) La gestión de residuos lo realiza un gestor autorizado. Se comprueban permisos y autorizaciones del adjudicatario y las subcontratas. c) La organización dispone de una plataforma interna con la documentación asociada a cada retirada para centro y de los informes trimestrales y anuales del gestor. Con una periodicidad semestral se revisan todas las retiradas anotadas en el Libro de Residuos del centro.		✔
	306-3	Residuos generados	a) Ver tabla "Indicador 306-3" en pág 133 b) Relación de residuos gestionados con gestor autorizado Interlun mediante DCS, DI o albarán como justificante. Informes trimestrales y anules por el gestor. Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de los empleados del centro En los centros asistenciales y ACH los residuos gestionados LER 180109 (medicación) se gestionan a través de un unto SIGRE. La cantidad de residuos de papel confidencial llevados a destrucción es 35.173,15 kg. (En el 2019 52.447,12 kg) Los tóner se gestionan a través del propio proveedor que los suministra. A día de hoy se está trabajo con el proveedor para obtener un informe especifico dónde consten al detalle de todas las recogidas efectuadas. En relación con los centros asistenciales, la cantidad de residuos peligrosos ha aumentado a causa de la implantación de técnicas innovadoras de punción seca en el servicio de rehabilitación (LER 180103, en el 2019 2036,04 kg). Actualmente tenemos 52 centros que realizan este servicio.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	RESIDUOS				
GRI-306: Residuos 2020	**306-4**	Residuos no destinados a eliminación	a) Peso papel (LER 200101, 6,15 Tm) + plástico (LER 200139, 1,85 Tm) + pilas (LER 160604, 0,195 Tm) + Papel confidencial (35,17 Tm)+ tóner (sin datos). Se recicla b) Todos los residuos peligrosos generados se destinan a eliminación. iii) No se realizan otras operaciones de valorización. c) Peso papel (LER 200101, 6,15 Tm) + plástico (LER 200139, 1,85 Tm) + pilas (LER 160604, 0,195 Tm) + Papel confidencial (35,17 Tm)+ tóner (sin datos). Se recicla ii) Peso papel (LER 200101, 6,15 Tm) + plástico (LER 200139, 1,85 Tm) + pilas (LER 160604, 0,195 Tm) + Papel confidencial (35,17 Tm)+ tóner (sin datos). Se recicla iii) No se realizan otras operaciones de valorización. d) Peso papel (LER 200101, 6,15 Tm) + plástico (LER 200139, 1,85 Tm) + pilas (LER 160604, 0,195 Tm) + Papel confidencial (35,17 Tm)+ tóner (sin datos). Se recicla i) Cero ii) Todos los residuos se gestionan fuera de las instalaciones, mediante un gestor autorizado. e) Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de los empleados del centro. Relación de residuos gestionados con gestor autorizado Interlun mediante DCS, DI o albarán como justificante.		✔
	306-5	Residuos destinados a eliminación	a)LER 180103 (2,33 Tm) + LER 108104 (26,64 Tm) + LER 200199 (88,21 Tm) + LER 200307 (4,77 Tm) + 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 Tm)+ LER 061301 (0,004 Tm) Durante el 2020 la mayor parte de residuos LER 180104 han ido a incineración a causa de la pandemia. i) Se desconoce el % para recuperación energética en el proceso de incineración. ii)Se desconoce el % sin recuperación energética en el proceso de incineración. iii)El destino final de los residuos es vertedero ya sea antes o después de la incineración. iv)No se realizan otras operaciones de eliminación. c) LER 108104 (26,64 Tm) + LER 200199 (88,21 Tm) + LER 200307 (4,77 Tm) i) No van a incineración los no peligrosos ya que se reciclan. ii) No van a incineración los no peligrosos ya que se reciclan. iii)Los residuos que se reciclan no van a vertedero. iv)Los denominados voluminosos y banales han tenido como destino vertedero d) i)No se gestionan residuos en las instalaciones de la organización ii)La gestión de residuos está contratada a un gestor autorizado y sus instalaciones correspondientes. e) Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de los empleados del centro. Relación de residuos gestionados con gestor autorizado Interlun mediante DCS, DI o albarán como justificante.		

DIMENSIÓN SOCIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	SALUD Y BIENESTAR				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 25-39		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 82-85 Págs 22-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	**403-1**	"Sistema de gestión de seguridad y salud: a. Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que incluya: i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos; ii. si el sistema se ha puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices. b. Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello."	Mutua Universal somete su Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo a una Auditoría Legal Externa cada dos años, cumpliendo el requisito de frecuencia establecido para las empresas del Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención, por desarrollar trabajos con exposición a radiaciones ionizantes en zonas controladas (RD 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes. BOE núm. 178, de 26 de julio). En 2020 no se ha realizado auditoría Legal. Adicionalmente, se certifica con carácter anual el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Calidad, Medioambiente y Prevención, certificado por AENOR en base a las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015 y ISO 45001:2018. El alcance de esta certificación ISO45001 abarca la totalidad de empleados de los centros de trabajo de Mutua Universal. Se dispone de una Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo y Medioambiente.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Evaluación de riesgos y visitas de control periódico realizadas por los técnicos de prevención. Los trabajadores disponen del registro de comunicado de riesgos para notificar cualquier situación de riesgo que puedan detectar. Todos los accidentes de trabajo, con y sin baja, son investigados, para identificar las causas que originaron el incidente, y tomar las medidas necesarias para evitar la repetición del mismo. Este año, a raíz de la situación de excepcionalidad generada por la Pandemia COVID 19, debido al confinamiento y posteriores limitaciones de movilidad entre provincias y medidas de reducción de aforo en nuestros centros, la planificación de la actividad preventiva prevista para el 2020, que supusiera la presencia in situ del técnico en el centro, fue paralizada. No obstante, para dar respuesta a la normativa y minimizar el riesgo de contagio en nuestros centros de trabajo, se han realizado las siguientes actividades preventivas a distancia:		✔
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	El Servicio de Prevención Propio asume las disciplinas de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicosociología Aplicada e Higiene Industrial. El servicio de Medicina de Empresa coordina las actividades de Vigilancia de la Salud con el Servicio de Prevención Ajena y realiza asistencias puntuales. El Servicio de Prevención Ajeno (SPA) asume la disciplina de Vigilancia de la Salud. Adicionalmente, como consecuencia de la pandemia de la COVID, se incorpora al Servicio de Medicina de empresa, dos enfermeras para coordinar la investigación y seguimiento diario de los casos sospechosos de COVID internamente, en coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno.		
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	El Comité Estatal de Seguridad y Salud CESS es el máximo órgano paritario de decisión y participación, destinado a la vigilancia, planificación, negociación regular y periódica en materia de prevención de riesgos laborales. Está formado por los representantes de los trabajadores y por la Dirección en igual número de miembros designados, que se reúnen trimestralmente. Grupo de trabajo Coronavirus: Grupo interdisciplinar de empleados constituidos al inicio de la pandemia, para trabajar conjuntamente los procedimientos, instrucciones y medidas preventivas a implantar para minimizar el riesgo de contagio por COVID. Forman parte de este grupo de trabajo, un representante legal de los trabajadores de cada una de las secciones sindicales representadas en Mutua Universal. A lo largo del año se han llevado a cabo un total de 37 reuniones en 2020.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Ver tabla "Indicador 403-5" en pág. 130		✔
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Págs 66-67		
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág 42-43, 46-47 Págs 20-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	En el año 2020 se ha llevado a cabo por parte de AENOR una nueva auditoría externa para la renovación de la certificación del Sistema de SST de Mutua Universal a los requisitos de la normativa ISO45001:2018. Esta certificación tiene alcance de la totalidad de empleados de los centros de trabajo de Mutua Universal.		
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Ver tabla "Indicador 403-9" en págs. 131-132		
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Ver tabla "Indicador 403-10" en pág. 132		
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág 24-25 Págs 20-26 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
	REINSERCIÓN SOCIOLABORAL				
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 92		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 81		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
EMPLEABILIDAD					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 13-14, 65-66		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 84-85		
GRI 401: EMPLEO	**401-1**	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Ver tabla "Indicador 401-1" en pág. 129		✔
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios sociales son los estipulados en convenio colectivo y pactos de empresa. Algunos de ellos se aplican solo a empleados fijos a partir de los 12 meses de su incorporación.		
	401-3	Permiso parental	El derecho al permiso por paternidad lo tienen aquellos empleados que han tenido hijos en el ejercicio 2020. En concreto 52 mujeres y 21 hombres se han acogido al permiso de maternidad y paternidad respectivamente.		
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA	**402-1**	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los empleados de Mutua Universal son informados en tiempo y forma de cualquier cambio de organización y estructura por los canales de comunicación internos. Respetando siempre lo legalmente establecido así como lo estipulado en los acuerdos colectivos correspondientes.		✔

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE CALIDAD					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 13, 68		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 66- 68		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	**404-1**	Media de horas de formación al año por empleado	Ver tabla "Indicador 404-1" en págs. 126-127		✔
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Págs 17, 66- 68		
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En 2020 no se han realizado evaluaciones periódicas de desempeño a consecuencia de la pandemia de la COVID-19. La próxima evaluación está planificada para 2021.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
INVESTIGACIÓN MÉDICA					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 36-39, 57-60		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 68		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN 2020	OMISIONES 2020	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
NO DISCRIMINACIÓN, IGUALDAD Y DIVERSIDAD					
GRI-103: Enfoque de gestión 2016	**103-1**	Explicación del tema material y su Cobertura	Págs 98-101		✔
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs 14, 70-71 Pág 19. de Informe anual de Gobierno Corporativo		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs 20-25 de Informe Anual de Gobierno Corporativo		
GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	**405-1**	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	págs 67 Ver tabla ""Indicador 405-1"" en págs 127-128 Pág 18 Informe anual de gobierno corporativo		✔
	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 DISCRIMINACIÓN 2016	**406-1**	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas: a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.	No nos consta ningún caso de discriminación en el ejercicio 2020, en consecuencia, no se ha llevado a cabo ninguna acción correctiva por ese motivo.		✔

ANEXOS

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDIDOS

Tipo de permiso	Hombre	Mujer	Total general
Número de maternidades	0	52	52
Número de paternidades	21	0	21
Lactancias	4	39	43
Flexibilización jornada períodos adaptación escolar	3	17	20
Excedencia por guarda legal	0	17	17
Reducciones jornada guarda legal	5	32	37
Redistribución jornada por guarda legal	1	9	10
Ampliación o reducción de jornada por guarda legal	1	10	11
Prórroga excedencia por guarda legal	2	18	20
Permisos sin sueldo	0	1	1
TOTAL	**37**	**195**	**232**

INDICADOR 404-1: MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO

Área	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
ÁREA ADMINISTRATIVA	**3.679**	**793**	**22%**	**2.886**	**78%**
Presencial	0	0	0%	0	0%
Virtual	3.679	793	22%	2.886	78%
ÁREA CORPORATIVA	**8.671**	**2.990**	**34%**	**5.681**	**66%**
Presencial	566	189	33%	377	67%
Virtual	8.105	2.801	35%	5.304	65%
ÁREA 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%
ÁREA MUTUALISTAS	**3.492**	**1.887**	**54%**	**1.605**	**46%**
Presencial	142	83	58%	59	42%
Virtual	3.350	1.804	54%	1.546	46%
TOTAL FORMACIÓN INTERNA	**24.242**	**7.989**	**33%**	**16.253**	**67%**

Formación externa	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
Presencial	1.740	413	24%	1.327	76%
Virtual	14.256	8.912	63%	5.344	37%
TOTAL FORMACIÓN EXTERNA	**15.996**	**9.325**	**58%**	**6.671**	**42%**

	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
TOTAL FORMACIÓN GENERAL	**40.238**	**17.314**	**43%**	**22.924**	**57%**

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	**21**
Hombres	20
Mujeres	22

INDICADOR 405-1:DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

Empleados por categoría laboral y género	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	18,11%	27,19%	45
Sanitario	13,97%	35,26%	49
Prevención	0,90%	1,65%	3
Directivo	1,81%	1,12%	3
TOTAL	**34,78**	**65,22**	**100**

Empleados por categoría laboral y edad	< 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**

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

NÚMERO DE NACIONALIDADES Y PERSONAS POR NACIONALIDAD

Nacionalidades	Número
alemana	2
argelina	1
argentina	3
armenia	1
boliviana	1
brasileña	2
china	1
colombiana	5
costarricense	1
cubana	15
ecuatoriana	2
eslovaca	1
española	1.803
estadounidense	1
francesa	2
hondureña	1
islandesa	1
italiana	6
mexicana	1
peruana	4
portuguesa	3
rumana	3
rusa	2
suiza	1
ucraniana	2
uruguaya	1
venezolana	17
Total general	**1.883**

INDICADOR 401: EMPLEO

401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

ROTACIÓN POR GÉNERO

Género	Altas	Bajas	Índice de rotación
Hombre	33	48	6,11%
Mujer	108	72	7,44%
TOTAL	**37**	**195**	**232**

ROTACIÓN POR EDAD

Grupo de edad	Altas	Bajas	Índice de rotación
< 26 años	11	3	63,64%
26 a 35 años	75	36	24,50%
36 a 45 años	41	23	5,48%
46 a 55 años	11	15	1,96%
> 56 años	3	43	5,94%
TOTAL	**141**	**120**	**6,97%**

ROTACIÓN POR REGIÓN

Comunidad	Altas	Bajas	Índice de rotación
ANDALUCIA	18	14	9,30%
ARAGON	2		3,13%
ASTURIAS			0,00%
BALEARES	6	5	16,42%
CANARIAS	5	6	4,76%
CANTABRIA	3	1	8,70%
CASTILLA-LA MANCHA	3	1	4,00%
CASTILLA-LEON	7	10	8,06%
CATALUNYA	50	42	6,08%
EUSKADI	7	4	8,27%
EXTREMADURA	5	1	15,00%
GALICIA	4	4	4,21%
LA RIOJA	2	2	5,00%
MADRID	11	9	5,43%
MURCIA	1		3,45%
NAVARRA	5	7	17,65%
VALENCIA	12	14	13,68%
TOTAL	**141**	**120**	**6,97%**

403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Modalidad	Cursos	Participantes	Horas	Acciones
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

	Número	Tasa
Muertes por accidente laboral	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).		0
	0	
Accidentes laborales (con y sin baja)	56 (no incluye in itínere)	17,6 (por cada 1.000.000 horas)
	81 (incluye in itínere)	25,4 (por cada 1.000.000 horas)
Accidentes laborales con baja	9 (no incluye in itínere)	2,8 (por cada 1.000.000 horas)
	16 (incluye in itínere)	5,01 (por cada 1.000.000 horas)
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Heridas y lesiones superficiales, dislocaciones, esguinces y distensiones	
Número de horas trabajadas.	3.189.562 h	

PRINCIPALES CAUSAS DE LOS ACCIDENTES (PRINCIPALES PELIGROS)

Tipo	Colectivo	Causas principales
Con baja	Administrativo	Pisadas sobre objetos (66%)
		Sobreesfuerzos (33%)
	Sanitario	Atropellos o golpes con vehículos (46%)
		Accidentes causados por seres vivos (15%)
Sin baja	Administrativo	Caída de personas al mismo nivel (13%)
		Atropellos o golpes con vehículos (17%)
		Caída de personas a distinto nivel (13%)
		Golpes contra objetos inmóviles (13%)
	Sanitario	Exposición a contaminantes biológicos (40%)
		Atropellos o golpes con vehículos (9%)

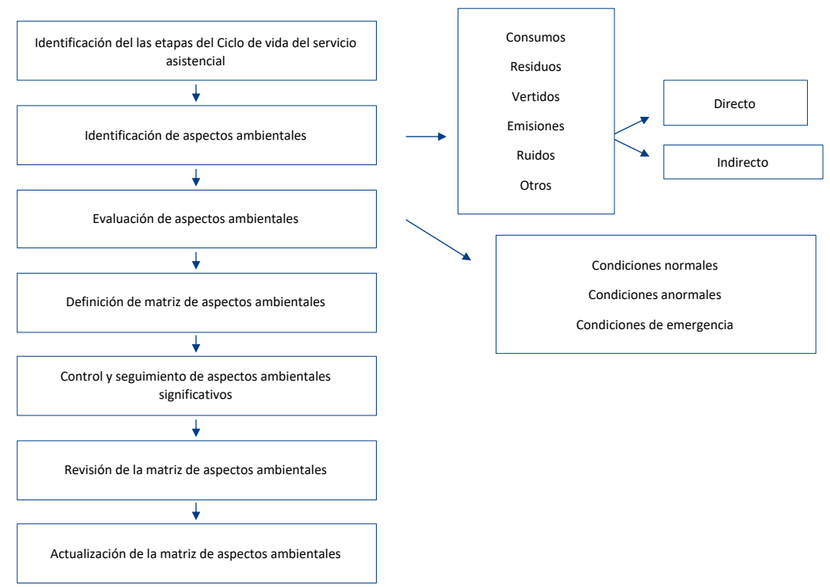
INDICADOR 403-10

DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	1
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	Dolencias en extremidades superiores

INDICADOR 306-1: GENERACIÓN DE RESIDUOS E IMPACTOS SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS RESIDUOS

METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES



INDICADOR 306-3: RESIDUOS GENERADOS (en toneladas)

CORTO PUNZANTES	180103	2,33
Material de curas	180104	26,64
Plásticos	200139	1,85
Otras fracciones	200199	88,21
Papel y cartón	200101	6,15
RAEE NP	200136	0,49
RAEE	200135	0,025
Residuo voluminoso	200307	4,77
Equipos desechados	160214	0,25
Equipos desechados peligrosos	160213	0,04
Productos fitosanitarios inorgánicos	61301	0,004
Pilas alcalinas	160604	0,20

Mutua Universal | Mugenat. Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 10

En Barcelona, a 21 de diciembre de 2021

Me complace comunicarles la renovación del compromiso que Mutua Universal mantiene con los Diez Principios que configuran el Pacto Mundial de Naciones Unidas desde diciembre de 2005.

Estos Principios relativos a Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, siguen siendo un reto constante y un marco de referencia para seguir avanzando en materia de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

La crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 ha marcado el desempeño de Mutua Universal en 2020. La Entidad ha priorizado en todo momento la continuidad del servicio a los trabajadores protegidos y empresas asociadas. Todo ello poniendo el foco en la salud de nuestros propios empleados.

Mutua Universal ha finalizado el desarrollo de su Plan Estratégico 2018-2020 "La mutua de la excelencia y el compromiso" con un cumplimiento global del 84%.

Ha concluido también el Plan Director de RSC 2018-2020: "RSC 4.0: Trabajando por nuestro propósito", con tres líneas de trabajo alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): refuerzo de una cultura corporativa ética, comprometida y responsable; incorporación del enfoque de la diversidad en los productos y servicios; y promoción del diálogo, compromiso y empoderamiento de los grupos de interés.

Con la finalidad de reforzar el compromiso de Mutua Universal con la sostenibilidad, el 30 de enero de 2020 se firmó una nueva Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

Otras acciones destacadas en 2020 son la renovación del sello de responsabilidad social de Aragón, la renovación del Sello Bequal Plus en materia de discapacidad y la renovación del Chárter de Diversidad.

En 2020 se mantiene la certificación del sistema de gestión para la prevención de delitos de AENOR – IURISCERT- y la renovación de los certificados ISO del Sistema de Gestión Integrado, Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Situar a las personas en el centro de nuestras decisiones seguirá siendo un criterio esencial en nuestras políticas de sostenibilidad.

Muchas gracias.

Un afectuoso saludo.

Juan Echevarría Puig

Presidente Mutua Universal

CIF G-08242463

Informe de progreso Pacto Mundial

El 27 de diciembre de 2005, Mutua Universal se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), un compromiso con 10 principios que han sido el marco de referencia de la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.

En diciembre de 2020 se procedió a la publicación del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas y se redactó una carta de renovación a los 10 principios del Pacto Mundial, firmada por el Presidente de Mutua Universal.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, INDICADORES GRI Y ODS

	Páginas de la memoria	Indicadores GRI	Equivalente ODS
Principio nº 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito 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
Principio nº 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	24-39, 64-85	419-1, 406-1	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
Principio nº 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	64-71	102-41, 402-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principio nº 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	64-71	202-1, 405-1	1, 3, 5, 8,9 ,1 0, 16, 17
Principio nº 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil	64-71	405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principio nº 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	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
Principio nº 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales	86-97	301-2, 306-2, 307-1	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	86-97	302-4, 302-5	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	86-97		2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Informe Anual de Gobierno Corporativo	205-1, 205-2	3, 10, 16, 17

Visión de futuro

A finales de 2020, ante la finalización del Plan Estratégico 2018-2020, Mutua Universal inició un proceso de reflexión estratégica con el objetivo de trazar el camino que debe seguir la Entidad en el periodo 2021-2024.

Metodología

Los objetivos y planes operativos del nuevo plan se han definido de forma colaborativa. Por un lado, un equipo formado por el personal más joven de la organización ha analizado las grandes líneas de evolución del sector, con el objetivo de fijar los ejes estratégicos de largo plazo de la Entidad ("Visión 2030").

A continuación, se han formado una serie de grupos de trabajo que han definido los planes operativos del nuevo plan para los próximos tres años, a partir de una metolodogía de trabajo orientada a proyectos.

El nuevo Plan Estratégico 2021-2024 se estructura en base a cuatro grandes pilares, que sitúan a las personas en el centro de todas las actuaciones. Bajo el lema "La Mutua de las personas. Colaboramos innovando", plantea el objetivo de humanizar la salud y la digitalización mediante servicios personalizados. Esta visión profundiza también en la vocación de ser una entidad colaboradora en la gestión de la salud integral de las empresas y trabajadores protegidos, así como en la sostenibilidad del sistema.

VISIÓN 2030 Mutua 21·24

La Mutua de las personas ▪ Colaboramos innovando

PILARES ESTRATÉGICOS

1. Medicina personalizada y propuesta de valor integral a los mutualistas
2. Aceleración de la transformación digital
3. Agentes activos del Sistema de Salud y Seguridad Social
4. Cultura centrada en las personas

Informe de gestión

La paralización de la actividad provocada por la pandemia de coronavirus ha impactado en las cifras de afiliación y recaudación de Mutua Universal en 2020. Por su parte, el resultado del ejercicio a distribuir (-11,58 millones de euros) se ha visto condicionado por el gasto extraordinario en prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones realizadas para atender a los colectivos más afectados.

Pese a todo, los estados financieros continúan manteniendo unos índices óptimos de liquidez y solvencia para seguir desarrollando el Plan Estratégico destinado a consolidar a Mutua Universal como una entidad de referencia en eficacia, proximidad, innovación y excelencia.

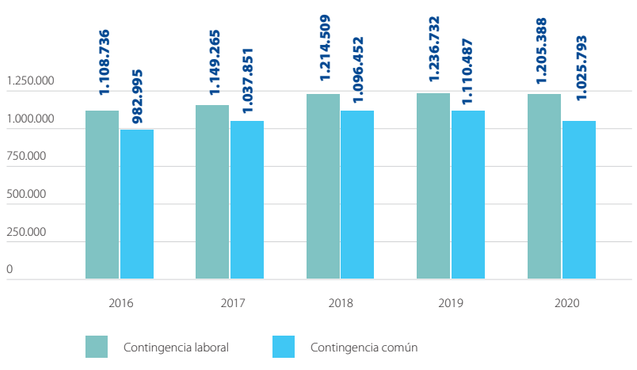
Afiliación a Mutua Universal

A cierre de 2020, los trabajadores protegidos por cuenta ajena alcanzan la cifra de 1.205.388, lo que supone un decremento del 2,53% respecto al año 2019. Además, el 85,10% (un total de 1.025.793 trabajadores) también tiene la cobertura de contingencia común, lo que supone un decremento del 7,63% respecto al ejercicio anterior. El número de empresas asociadas en contingencias profesionales se sitúa en 152.894, lo que supone un decremento del 5,13% respecto al año anterior. El 84,42% de éstas (un total de 129.076 empresas) tiene cubiertas las contingencias comunes con Mutua Universal. El decremento de las empresas asociadas en contingencias comunes ha representado el 6,31% en comparación con el año precedente.

Los trabajadores por cuenta propia adheridos por contingencia común por la Entidad alcanzan la cifra de 276.352 en 2020, lo que supone un incremento del 0,86% respecto al año anterior.

Los trabajadores por cuenta propia protegidos por contingencia laboral alcanzan la cifra de 277.622, lo que supone un incremento del 0,85% respecto al año 2019. La cifra de trabajadores autónomos protegidos por cobertura por cese de actividad se ha situado en 255.593, con un incremento del 5,60% respecto al año 2019.

Trabajadores protegidos por cuenta ajena

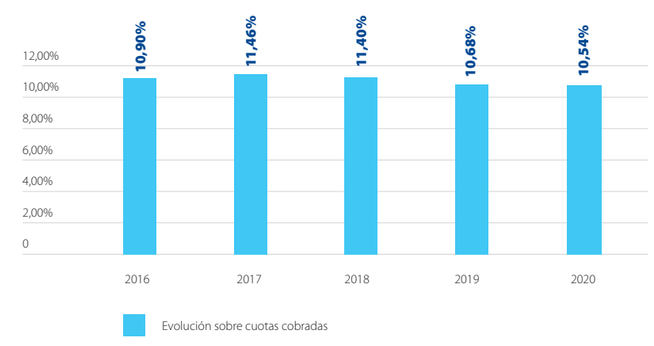


Contingencias profesionales

Las prestaciones de incapacidad temporal suponen el 10,54% sobre el total de cuotas cobradas, lo que supone un decremento del 1,39% respecto al ejercicio anterior. Por colectivos, un 10,45% corresponde a trabajadores por cuenta ajena (decremento del 3,30% respecto a 2019) y un 12,32%, a trabajadores por cuenta propia (incremento del 52% respecto al año anterior).

En 2020, Mutua Universal ha satisfecho 71,54 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, de los cuales 3,70 millones corresponden a trabajadores por cuenta propia y el resto, a trabajadores por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 1.740.035 días, con un subsidio medio diario de 42,20 euros para el trabajador por cuenta ajena y 27,88 euros para el trabajador autónomo.

Prestaciones de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

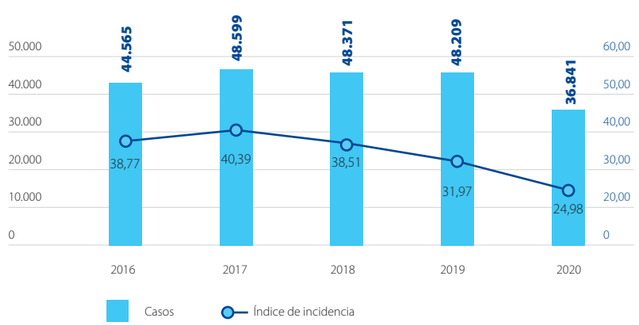


Accidentalidad e índice de incidencia

El índice de incidencia, que relaciona el número de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales con la población protegida, disminuye un 21,87% respecto al ejercicio anterior, situándose en los 24,98 puntos.

Los sectores con mayor índice de incidencia son construcción (51,86 puntos); suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación (46,50 puntos), y actividades administrativas y servicios auxiliares (38,83 puntos).

Contingencia profesional con baja



PERFIL DEL ACCIDENTE MORTAL (RÉGIMEN GENERAL)

54,10%
trabajadores de 41 a 55 años

45,90%
más de 36 meses de antigüedad

67,21%
con contrato indefinido o fijo discontinuo

47,54%
en empresa de menos de 25 trabajadores

Casos mortales e índices de mortalidad

En 2020 se producen 74 casos mortales, lo que supone un aumento del número de fallecimientos acaecidos con respecto al año anterior de 24 casos (48,00%). El índice de mortalidad se fija en un 0,05 sobre el total de población protegida por contingencias profesionales.

Las actividades económicas por cuenta ajena que han acumulado mayor número de accidentes mortales fueron principalmente el transporte y almacenamiento (13 casos), la construcción (10), la industria manufacturera (9) y la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (8).

Prestaciones por invalidez

En el ejercicio 2020 se han tramitado 1.920 prestaciones por invalidez por accidente de trabajo en sus distintos grados, en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social. El 70,10% de los casos corresponde a indemnizaciones y entregas únicas. Se ha producido una disminución en el número de expedientes de prestaciones resueltos; en especial de los casos que corresponden a prestaciones de incapacidad de carácter periódico (Capitales Renta), con un decremento del 10,73%.

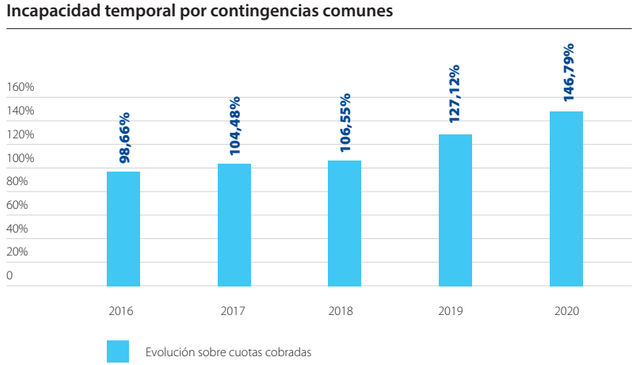
En 2020 se han tramitado 240 prestaciones de invalidez por enfermedad profesional en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social. En el ejercicio, se produjo un descenso de las prestaciones de carácter periódico, principalmente, por incapacidad permanente total.

Contingencias comunes

Las prestaciones de incapacidad temporal han aumentado su porcentaje sobre cuotas cobradas hasta el 146,79%, con un incremento de 15,48 puntos porcentuales respecto a 2019 y consolidando varios años consecutivos de incrementos. No obstante, el incremento del gasto en prestaciones del colectivo de trabajadores de cuenta ajena ha sido inferior a años anteriores, 5,63 puntos porcentuales y alcanzando el 138,47% sobre cuotas. Por su parte, el gasto de los trabajadores por cuenta propia se ha incrementado significativamente respecto a 2019 (28,88%), alcanzando el 214,24%.

En 2020, Mutua Universal ha satisfecho 583,06 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, 93,4 millones de los cuales corresponden a trabajadores por cuenta propia (16,02% del total) y el resto, a trabajadores por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 15.431.869 días, con un subsidio medio diario de 40,15 euros para el trabajador por cuenta ajena y de 28,87 euros para el trabajador autónomo.

Incapacidad temporal por contingencias comunes



RECONOCIMIENTO DE PRESTACIÓN

4.061
trabajadoras por riesgo en embarazo y lactancia

365
trabajadores por cuidado de menores

470
casos por CATA

Otras prestaciones

Subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia

En 2020, Mutua Universal ha abonado aproximadamente 15,4 millones de euros a las trabajadoras del colectivo protegido y adherido en prestaciones por situaciones de riesgo durante el embarazo o la lactancia. Esta cantidad supone un porcentaje sobre cuotas por contingencias profesionales del 2,27%.

En total, se ha reconocido la prestación a 4.061 trabajadoras (3.537 por cuenta ajena y 524 por cuenta propia), casi la totalidad de las cuales corresponden a situaciones de riesgo durante el embarazo (4.044 por riesgo embarazo y 17 por riesgo para la lactancia).

Cuidado de menores

La Entidad ha reconocido en 2020 un total de 365 casos de profesionales con derecho a la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

El 30% de los casos reconocidos para esta prestación responden a procesos de origen oncológico y neurológicos.

Cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA)

Mutua Universal ha reconocido 470 casos de los 1.415 recibidos, lo que supone un 33,2% de las solicitudes. El importe total de las prestaciones concedidas ha sido de 2.295.435 euros.

La cifra de casos de CATA reconocidos está condicionada por dos circunstancias:

- La modificación normativa que entró en vigor el 01/01/2019, que consideraba el cese de actividad como una cobertura obligatoria y universal. Al inicio del ejercicio 2020 se cumplía la carencia mínima necesaria de 12 meses continuados cotizando esta contingencia.
- El estado de alarma y cierre de empresas a causa de la pandemia, que ha provocado un aumento no previsto de solicitudes. El número de denegaciones responde a la falta de carencia necesaria (12 meses en funcionamiento desde el año de apertura).

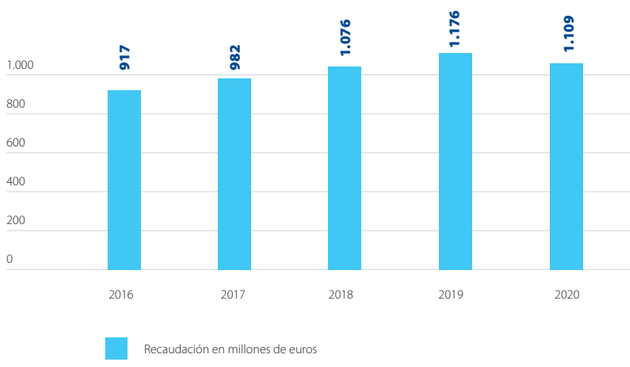
Información económico-financiera

Recaudación

Los efectos de la pandemia han afectado negativamente a la recaudación de Mutua Universal. En el ejercicio 2020, la recaudación total de cuotas cobradas ha sido de 1.094.469.036 euros, lo que supone un decremento del 5,45% respecto a 2019.

El 62,04% de esta cifra, un total de 679.013.233 euros, corresponde a la contingencia laboral, el 36,29%, 397.213.316 euros, corresponde a la contingencia común (incluida la financiación adicional por importe de 42.817.159 euros) y el 1,67% restante, 18.242.488 euros, corresponde a la cobertura de cese de actividad de los trabajadores autónomos.

Evolución de ingresos por cuotas recaudadas



MAGNITUDES COMPARATIVAS DE RECAUDACIÓN

	2019	2020	Var. %	% cuotas*
Contingencias Profesionales:				
Por cuenta ajena	677.747.390	648.991.663	-4,24%	59,30%
Por cuenta propia	33.085.229	30.021.570	-9,26%	2,74%
Total por Contingencias Profesionales	**710.832.618**	**679.013.233**	**-4,48%**	**62,04%**
Contingencias Comunes:				
Por cuenta ajena	365.331.474	353.614.918	-3,21%	32,31%
Por cuenta propia	56.372.716	43.598.398	-22,66%	3,98%
Total por Contingencias Comunes	**421.704.190**	**397.213.316**	**-5,81%**	**36,29%**
Cese Actividad RETA	**25.044.009**	**18.242.488**	**-27,16%**	**1,67%**
TOTAL CUOTAS COBRADAS	**1.157.580.818**	**1.094.469.036**	**-5,45%**	
Efecto cuotas en vía ejecutiva y aplazadas	18.636.041	14.969.564	-19,67%	
TOTAL CUOTAS RECAUDADAS	**1.176.216.859**	**1.109.438.601**	**-5,68%**	

* Participación sobre cuotas cobradas

Nota
La diferencia entre el total de cuotas recaudadas y el importe de las cotizaciones sociales corresponde principalmente a las exoneraciones por cuenta ajena y las exenciones por cuenta propia.

Gestión del patrimonio de la Seguridad Social

En 2020 se ha obtenido un resultado del ejercicio a distribuir de -11,58 millones de euros, consecuencia principalmente de las circunstancias ocasionadas por la pandemia derivada del virus SARS-CoV-2.

Las principales variables que han dado lugar al mismo son las siguientes:

Los ingresos por cotizaciones experimentaron únicamente un incremento del 1,94% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, afectados por el parón de la actividad económica que supuso la pandemia. De los mismos, 733,30 millones corresponden a la gestión de las contingencias profesionales, 433,29 millones a la gestión de incapacidad temporal por contingencias comunes, y 26,45 millones a la gestión del cese de actividad de los trabajadores autónomos.

No obstante lo anterior, la aportación extraordinaria recibida por las mutuas recogida en el capítulo de transferencias y subvenciones corrientes con objeto de hacer frente financieramente a las prestaciones extraordinarias reconocidas con objeto de paliar los efectos de las crisis ha supuesto, finalmente, un incremento de los ingresos de gestión ordinaria, hasta alcanzar los 2.076 millones de euros, un 77% más que en 2019.

Se han registrado ingresos por transferencias y subvenciones por causa directa de la pandemia por importe de 814,14 millones de euros:

- 436,33 millones por prestaciones económicas creadas para mitigar los efectos socioeconómicos de la pandemia en el colectivo de autónomos,
- 254,77 millones por exoneraciones de cotizaciones de trabajadores por cuenta ajena y exenciones de cotización a los autónomos, y
- 123,04 millones por gastos por prestaciones económicas en concepto de incapacidad temporal por COVID-19.

194,26 M€
gestión de contingencias profesionales

-194,23 M€
gestión de contingencias comunes

-11,60 M€
gestión cese de actividad autónomos

	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Total
Reservas de Estabilización	194.255.167,61	-194.227.856,07	-11.602.980,11	-11.575.668,57
Reserva Complementaria				0,00
Reserva de Asistencia Social				0,00
Reintegros a la TGSS				0,00
Resultado a distribuir	**194.255.167,61**	**-194.227.856,07**	**-11.602.980,11**	**-11.575.668,57**

Reservas	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Reserva Compl.	Reserva de Asist. social	Total
Saldos a 31.12.2019	274.505.867,32	20.925.672,20	5.597.085,93	0,00	15.196.454,24	316.225.079,69
Dotación del ejercicio	194.255.167,61	194.149.995,28				388.405.162,89
Aplicación del ejercicio	-194.149.995,28	-194.227.856,07	-11.602.980,11	0,00	-98.176,21	-400.079.007,67
Importe liberado con cargo a la reserva complementaria de estabilización por Cese de Actividad, constituida en la Tesorería General de la Seguridad 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**

Por otro lado, el gasto en prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones concedidas ha experimentado un aumento de 831,41 millones de euros respecto al ejercicio 2019, es decir un incremento del 83,83%:

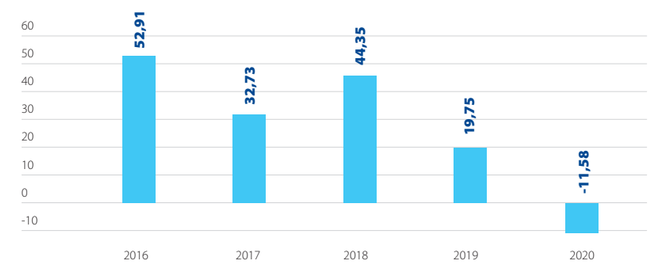
- De estas últimas, destacar nuevamente las prestaciones extraordinarias abonadas en este ejercicio, en concepto de incapacidad temporal COVID-19 y de prestaciones extraordinarias por cese de actividad de trabajadores autónomos que han sido compensadas por la Tesorería General de la Seguridad Social mediante ingresos por transferencias al ser causa directa de la pandemia por COVID-19.
- En relación al aumento de las prestaciones ordinarias, que ha ascendido a 70,82 millones de euros, cabe destacar que 37,88 millones de euros son consecuencia directa del incremento de la duración media de las bajas médicas por contingencia común que se han visto alargadas como consecuencia de la acumulación de procesos, tanto en las Inspecciones Médicas como en el INSS, aspecto no compensado por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Los gastos de funcionamiento han representado un 13,42% del total de gastos de gestión ordinaria (una vez descontados los gastos derivados de la pandemia descritos en los párrafos anteriores), frente al 14,86% del ejercicio anterior.

El resultado por operaciones financieras se ha situado en 5,61 millones de euros, que han supuesto un aumento de 0,91 millones respecto a los 4,70 millones obtenidos en el ejercicio 2019. Dicha variación es consecuencia principalmente de la venta de activos financieros (bonos y obligaciones) realizada durante el ejercicio 2020 que ha generado plusvalías por valor de 2,63 millones de euros, siendo debida la misma a la necesidad de liquidez para hacer frente al abono de las nuevas prestaciones extraordinarias de la pandemia que posteriormente han sido compensadas por la Tesorería General de la Seguridad Social. Asimismo, se han obtenido 2,99 millones de euros de ingresos financieros, consecuencia de la competitiva tasa interna media de rentabilidad de la cartera de inversiones financieras, en las cuales se deben invertir los excedentes de tesorería. La rentabilidad de las posiciones financieras se ha situado en el 4,38%, frente al 5,09 % de 2019.

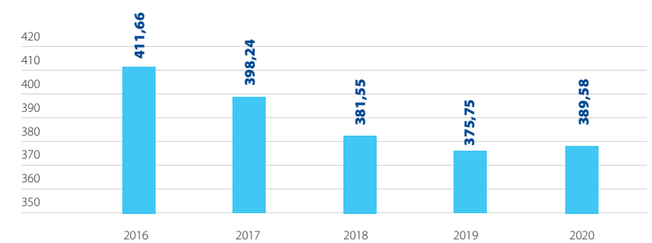
Evolución del resultado a distribuir

millones de euros



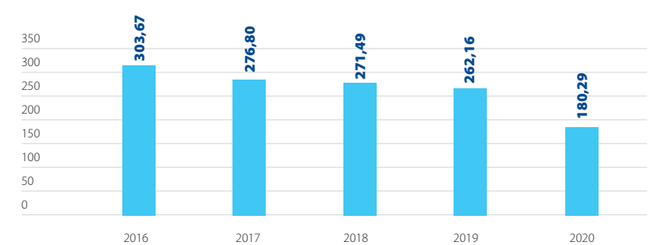
Patrimonio neto

millones de euros



Cuentas financieras

millones de euros



Los ingresos y gastos acaecidos durante el ejercicio que tengan su origen en ejercicios cerrados no forman parte del resultado del ejercicio corriente, sino que pasan directamente a incrementar los resultados de ejercicios anteriores, los cuales complementan a los del propio ejercicio. La mayoría de estos resultados son consecuencia de la rehabilitación de deuda por cotizaciones llevada a cabo por la TGSS durante el ejercicio corriente con imputación al ejercicio de procedencia de dichas deudas. El impacto en nuestro resultado asciende a 32,10 millones de euros.

Finalmente, la aplicación a resultados de la variación neta generada por cuotas completa el resultado con un importe de -28,97 millones de euros.

A pesar de la pandemia, los estados financieros continúan manteniendo unos índices óptimos de liquidez y solvencia para seguir desarrollando el Plan Estratégico destinado a consolidar a Mutua Universal como una entidad de referencia en eficacia, proximidad, innovación y excelencia.

En el ejercicio 2020, se ha realizado el ingreso del exceso de excedentes del ejercicio 2019, que ha supuesto un desembolso a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social de 3,26 millones de euros, contribuyendo así al sostenimiento del sistema de la Seguridad Social.

CONCILIACIÓN RESULTADO DEL BALANCE DE SITUACIÓN VS RESULTADO DEL EJERCICIO A DISTRIBUIR

Resultados procedentes de las diferentes actividades	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Total
Resultado neto del ejercicio (ahorro/desahorro)	186.546.789,42	-194.484.044,62	-6.968.218,73	-14.905.473,93
Aumento/disminución por variación de resultados de ejercicios anteriores	17.864.238,09	13.487.231,74	748.840,39	32.100.310,22
Aumento/disminución por variación de resultados netos generados por cuotas	-10.155.859,90	-13.231.043,19	-5.383.601,77	-28.770.504,86
Resultado del ejercicio a distribuir	**194.255.167,61**	**-194.227.856,07**	**-11.602.980,11**	**-11.575.668,57**

GESTION DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros)	2020
A) Activo no corriente	**131.375.598,75**
I. Inmovilizado intangible	**5.225.445,27**
Aplicaciones informáticas	677.935,28
Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	4.509.392,34
Otro inmovilizado intangible	38.117,65
II. Inmovilizado material	**116.990.766,73**
Terrenos	31.023.483,65
Construcciones	70.168.034,18
Otro inmovilizado material	13.871.161,47
Inmovilizado en curso y anticipos	1.928.087,43
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	**2.388.457,00**
Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.388.457,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	**5.295.378,92**
Créditos y valores representativos de deuda	5.205.000,62
Otras inversiones financieras	90.378,30
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	**1.475.550,83**
B) Activo corriente	**729.155.846,54**
I. Activos en estado de venta	**1.564.518,27**
II. Existencias	**930.836,09**
Productos farmacéuticos	132.540,90
Material sanitario de consumo	798.295,19
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	**653.984.679,94**
Deudores por operaciones de gestión	14.093.021,70
Otras cuentas a cobrar	639.818.362,25
Administraciones públicas	73.295,99
V. Inversiones financieras a corto plazo	**586.902,13**
Créditos y valores representativos de deuda	536.426,93
Otras inversiones financieras	50.475,20
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**72.088.910,11**
Tesorería	72.088.910,11
TOTAL ACTIVO	**860.531.445,29**

GESTION DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)	2020
A) Patrimonio neto	**389.584.959,18**
II. Patrimonio generado	**389.546.841,53**
Reservas	317.716.149,46
Resultado neto generado por cuotas	86.736.166,00
Resultados del ejercicio	-14.905.473,93
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	**38.117,65**
C) Pasivo corriente	**470.946.486,11**
I. Provisiones a corto plazo	**66.426.622,57**
II. Deudas a corto plazo	**1.354.481,38**
Otras deudas	1.354.481,38
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	**403.165.382,16**
Acreedores por operaciones de gestión	19.551.732,85
Otras cuentas a pagar	380.240.972,39
Administraciones públicas	3.372.676,92
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**860.531.445,29**

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

Ingresos de gestión ordinaria	2020
1. Cotizaciones sociales	**1.193.044.855,71**
Régimen general	374.432.420,07
Régimen especial de trabajadores autónomos	57.629.279,22
Régimen especial del mar	1.227.461,36
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	759.755.695,06
2. Transferencias y subvenciones recibidas	**814.232.096,33**
Transferencias	814.231.520,97
Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	575,36
3. Prestaciones de servicios	**703.250,50**
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	**66.788.097,83**
Arrendamientos	6.510,00
Otros ingresos	141.889,51
Reversión del deterioro de créditos	19.301.755,45
Provisión para contingencias aplicada	47.337.942,87
6. Exceso de provisiones	**1.540.451,36**
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**2.076.308.751,73**

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

Gastos de gestión ordinaria	2020
7. Prestaciones sociales	**-1.483.580.699,39**
Incapacidad temporal	-772.733.110,28
Derivadas de la maternidad y paternidad	-29.801.662,72
Indemnizaciones y entregas únicas	-14.731.451,16
Prestaciones sociales	-98.013,10
Protesis y vehiculos para invalidos y entregas únicas	-1.006.271,37
Farmacia	-2.291.487,29
Otras prestaciones	-662.918.703,47
8. Gastos de personal	**-97.062.564,82**
Sueldos, salarios y asimilados	-70.740.569,39
Cargas sociales	-26.321.995,43
9. Transferencias y subvenciones concedidas	**-339.664.038,78**
Transferencias	-191.475.224,91
Subvenciones	-148.188.813,87
10. Aprovisionamientos	**-40.016.852,56**
Compras y consumos	-40.016.852,56
11. Otros gastos de gestión ordinaria	**-136.805.990,36**
Suministros y servicios exteriores	-20.177.554,28
Tributos	-344.736,82
Otros	-14,99
Deterioro de valor de créditos	-22.769.922,01
Variación deterioro de créditos	-40.928.101,24
Dotación a la provisión para contingencias	-52.585.661,02
12. Amortización del inmovilizado	**-4.064.239,78**
TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**-2.101.194.385,69**

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

Resultados	2020
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	**-24.885.633,96**
13. Resultados por enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	**-611.477,70**
14. Otras partidas no ordinarias	**4.977.801,38**
Ingresos	5.160.986,95
Gastos	-183.185,57
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	**-20.519.310,28**
15. Ingresos financieros	**2.988.045,14**
16. Gastos financieros	**0,00**
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	**2.625.791,21**
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	**5.613.836,35**
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	**-14.905.473,93**

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

		I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A.	**PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019**	**0,00**	**375.708.394,13**	**0,00**	**38.693,01**	**375.747.087,14**
B.	**AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES**	**0,00**	**32.100.310,22**	**0,00**	**0,00**	**32.100.310,22**
C.	**PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2020**	**0,00**	**407.808.704,35**	**0,00**	**38.693,01**	**407.847.397,36**
D.	**VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2020**	**0,00**	**-18.261.862,82**	**0,00**	**-575,36**	**-18.262.438,18**
1	Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	-14.905.473,93	0,00	-575,36	-14.906.049,29
2	Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	-3.356.388,89	0,00	0,00	-3.356.388,89
E.	**PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2020**	**0,00**	**389.546.841,53**	**0,00**	**38.117,65**	**389.584.959,18**

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

	2020
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	**-22.672.440,22**
A) COBROS:	**1.010.662.120,65**
Transferencias y subvenciones recibidas	542.309.341,77
Prestaciones de servicios	743.070,68
Intereses y dividendos cobrados	6.095.318,09
Otros cobros	461.514.390,11
B) PAGOS:	**1.033.334.560,87**
Prestaciones sociales	762.149.032,58
Gastos de personal	96.869.368,27
Transferencias y subvenciones concedidas	111.332.702,41
Aprovisionamientos	41.209.145,32
Otros gastos de gestión	21.774.312,29
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses pagados	0,00
Otros pagos	0,00
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE GESTIÓN	**-22.672.440,22**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

	2020
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**55.243.860,88**
C) COBROS:	**61.204.698,60**
Venta de activos financieros	60.414.309,07
Otros cobros de las actividades de inversión	790.389,53
D) PAGOS:	**5.960.837,72**
Compra de inversiones reales	4.959.928,10
Compra de activos financieros	199.091,35
Otros pagos de las actividades de inversión	801.818,27
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**55.243.860,88**
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**0,00**
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	**0,00**
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**0,00**
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO	**32.571.420,66**
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	39.517.489,45
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	72.088.910,11

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

ACTIVO	2020
A) ACTIVO NO CORRIENTE	**8.195.817,70**
I. Inmovilizado intangible	0,00
II. Inmovilizado material	142.436,26
Otro inmovilizado material	142.436,26
III. Inversiones inmobiliarias	8.046.342,40
Terrenos	3.279.967,14
Construcciones	4.766.375,26
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00
Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	7.039,04
Inversiones financieras en patrimonio	6.039,04
Otras inversiones financieras	1.000,00
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00
B) ACTIVO CORRIENTE	**3.734.069,98**
I. Activos en estado de venta	1.001.230,34
II. Existencias	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	613.487,72
Otras cuentas a cobrar	600,00
Administraciones públicas	612.887,72
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00
Créditos y valores representativos de deuda	0,00
VI. Ajustes por periodificación	46.398,56
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.072.953,36
Tesorería	2.072.953,36
TOTAL ACTIVO	**11.929.887,68**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2020
A) PATRIMONIO NETO	**-16.816.733,50**
I. Patrimonio aportado	0,00
II. Patrimonio generado	-16.816.733,50
Reservas	27.569.381,40
Resultados de ejercicios anteriores	-41.647.297,11
Resultados del ejercicio	-2.738.817,79
III. Ajustes por cambios de valor	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00
B) PASIVO NO CORRIENTE	**24.776.607,95**
I. Provisiones a largo plazo	24.767.319,15
II. Deudas a largo plazo	9.288,80
Deudas con entidades de crédito	0,00
Otras deudas	1.646,77
Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	7.642,03
C) PASIVO CORRIENTE	**3.970.013,23**
I. Provisiones a corto plazo	0,00
II. Deudas a corto plazo	99.529,69
Fianzas recibidas	64.300,00
Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	35.229,69
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	3.870.483,54
Otras cuentas a pagar	3.858.656,50
Administraciones públicas	11.827,04
V. Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	**11.929.887,68**

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

INGRESOS Y GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	2020
1. Cotizaciones sociales	0,00
2. Tranferencias y subvenciones recibidas	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	934.657,70
Arrendamientos	934.657,70
6. Excesos de provisiones	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**934.657,70**
7. Prestaciones sociales	0,00
8. Gastos de personal	0,00
9. Trasferencias y subvenciones concedidas	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-266.367,09
Suministros y servicios exteriores	-178.897,29
Tributos	-87.469,80
Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	0,00
12. Amortización del inmovilizado	-96.051,01
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	**-362.418,10**
I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	**572.239,60**

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

- CUENTA DEL RESULTADO ECONóMICO PATRIMONIAL

RESULTADO	2020
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-155.019,73
Deterioro de valor	-155.019,73
Bajas y enajenaciones	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	-3.140.909,55
a) Ingresos	0,00
b) Gastos	-3.140.909,55
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	**-2.723.689,68**
15. Ingresos financieros	15.396,65
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	15.396,65
16. Gastos financieros	-15.141,60
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00
Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-15.383,16
III.-RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	**-15.128,11**
21. Impuesto sobre beneficios	0,00
IV.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	**-2.738.817,79**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

- ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

		I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A.	**PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019**	**0,00**	**-14.077.915,71**	**0,00**	**0,00**	**-14.077.915,71**
B.	**AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
C.	**PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2020**	**0,00**	**-14.077.915,71**	**0,00**	**0,00**	**-14.077.915,71**
D.	**VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2020**	**0,00**	**-2.738.817,79**	**0,00**	**0,00**	**-2.738.817,79**
1	Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	-2.738.817,79	0,00	0,00	-2.738.817,79
2	Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E.	**PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2020**	**0,00**	**-16.816.733,50**	**0,00**	**0,00**	**-16.816.733,50**

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

	2020
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	**304.401,24**
A) COBROS	**1.141.791,56**
1. Cotizaciones sociales	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
5. Intereses y dividendos cobrados	13,49
6. Otros cobros	1.141.778,07
B) PAGOS	**837.390,32**
7. Prestaciones sociales	0,00
8. Gastos de personal	0,00
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00
11. Otros gastos de gestión	446.986,68
12. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
13. Intereses pagados	302,16
14. Otros pagos	390.101,48
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**64.300,00**
C) COBROS	**64.300,00**
1. Venta de inversiones reales	64.300,00
2. Venta de activos financieros	0,00
3. Otros cobros de las actividades de inversión	0,00
D) PAGOS	**0,00**
4. Compra de inversiones reales	0,00
5. Compra de activos financieros	0,00
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00

	2020
III. FLUJOS NETOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**-34.279,29**
E) AUMENTOS EN EL PATRIMONIO	**0,00**
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias	0,00
F) PAGOS A LA ENTIDAD O ENTIDADES PROPIETARIAS	**0,00**
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00
G) COBROS POR EMISIÓN DE PASIVOS FINANCIEROS	**34.279,29**
3. Préstamos recibidos	0,00
4. Otras deudas	0,00
H) PAGOS POR REEMBOLSO DE PASIVOS FINANCIEROS	**0,00**
5. Préstamos recibidos	34.279,29
6. Otras deudas	0,00
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	**0,00**
I) Cobros pendientes de aplicación	**0,00**
J) Pagos pendientes de aplicación	**0,00**
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**0,00**
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO	**334.421,95**
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	1.738.531,41
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	2.072.953,36

JULIO 2021

MEMORIA ANUAL 2020
Mutua Universal, Mugenat,
Mutua Colaboradora con la Seguridad
Social, núm. 10

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

esen ciales

Mutua Universal