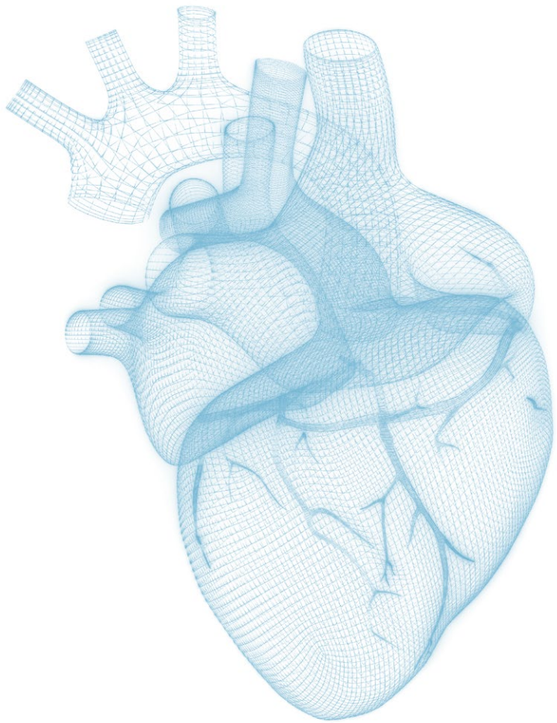
Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat

2023

Mutua Universal

Et cuidem de tot cor

Els darrers avenços tecnològics en el camp de la intel·ligència artificial i la supercomputació aplicats a la salut han fet possible la creació de representacions virtuals de sistemes físics (bessons digitals) que permeten millorar i personalitzar l'atenció i la precisió en els diagnòstics.



El bessó digital del cor d'aquesta Memòria representa un dels pilars de la nostra proposta de valor, la innovació al servei de la salut i la prevenció, i constitueix el compromís que impulsa i defineix Mutua Universal en la cura de la salut i el benestar de les persones, la societat i el planeta.

Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat **2023**

Mutua Universal

INDEX

CARTA DEL PRESIDENT 6

CARTA DEL DIRECTOR GERENT 10

LA NOSTRA ESSÈNCIA 14

RESUM DE 2023 18

LA NOSTRA ACTUACIÓ EL 2023

1

INNOVACIÓ EN SALUT I PREVENCIÓ 20

Innovació aplicada a la salut 22
Model assistencial híbrid 22
Telemedicina 24
Realitat virtual 27
Telerehabilitació 28
Inversió en centres 30

Innovació aplicada a la prevenció 32
Laboratori d'ergonomia 33
Bienestar Universal 34
Campus virtual de prevenció 36
Premis Innovació i Salut 38

2

GESTIÓ ÍNTEGRA I EFICIENT 40

Orientació a les dades 42
Transformació digital 43
Zones Privades 44
Ciberseguretat 49

3

PERSONES I TALENT 50

Equip humà 52
Formació i talent 54
Òrgans de govern i participació 60

4

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT 64

Pla d'RSC i Sostenibilitat 66
Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) 68
Principis per a l'elaboració de la Memòria 83

5

INFORME DE GESTIÓ 122

Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno
President de Mutua Universal

"Junts continuarem contribuint a la productivitat, competitivitat i sostenibilitat de les empreses i, en conseqüència, de la societat"

Carta del president

Presentem l'Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat, que inclou la informació relativa a l'exercici de Mutua Universal el 2023, un any en què la situació política, econòmica i social a escala mundial ha estat tan inestable com resilient.

Quatre anys després de l'inici de la pandèmia, l'economia internacional continua provant de corregir els desajustos entre l'oferta i la demanda, amb el curs de la inflació resultant. Un procés de reconstrucció dificultós que s'ha vist alentit per les devastadores conseqüències humanes i econòmiques dels conflictes entre Rússia i Ucraïna i Israel i Gaza, l'impacte de les quals continuarà marcant el futur en els propers anys.

Aquesta incertesa geopolítica global podria prolongar les condicions monetàries restrictives, segons adverteix el Fons Monetari Internacional (FMI), pel que fa al seu impacte en l'escalada dels preus de les matèries primeres, els preus energètics i les rutes comercials, que fan augmentar els costos de producció de les empreses i obstaculitzen el creixement dels països, cosa que allargaria la inestabilitat macroeconòmica a mitjà termini.

Tot i això, en aquesta conjuntura econòmica i geopolítica tan complexa, l'economia mundial ha mostrat resiliència. La inflació s'ha reduït fins als objectius indicats pels bancs centrals i els riscos s'han anat equilibrant fins a sustentar un creixement lent però constant, tot i que per sota de la mitjana. A més, sembla que la zona euro esquivarà la recessió malgrat la delicada situació econòmica d'alguns dels nostres principals socis comercials, com ara Alemanya, França o Itàlia.

"El sector de les mútues cuida i rehabilita la salut de les persones treballadores, que són el motor de les empreses, l'economia i la societat, i protegeix més d'1,4 milions d'empreses i prop de 19 milions de treballadors i treballadores"

Pel que fa a Espanya, l'economia va moderar el seu creixement el 2023, però va mantenir cert dinamisme. Segons les dades de l'Institut Nacional d'Estadística (INE), durant l'any 2023, el creixement del Producte Interior Brut (PIB) ha estat del 2,5 %, fet que ha superat totes les expectatives i ha situat Espanya com a líder pel seu creixement econòmic, en gran part gràcies a un avanç del 0,6 % del PIB durant l'últim trimestre de l'exercici. Tot i això, es tracta d'una xifra anual molt allunyada del 5,8 % registrat el 2022, i les previsions indiquen que en els propers exercicis aquest desenvolupament es moderarà.

Segons els experts, els principals motors d'aquest creixement han estat les famílies, el consum de les quals ha resistit la inflació i l'augment dels tipus d'interès marcats pel Banc Central Europeu; també el sector exterior, que ha viscut un important augment de les exportacions; i, finalment, el bon comportament del mercat laboral, amb la creació de 780.000 llocs de treball el 2023, segons dades de l'Enquesta de Població Activa.

Així i tot, la disminució de la productivitat segueix sense resoldre's i és un tema que encara no és a la primera línia política ni social. Tampoc no s'ha resolt l'augment de l'absentisme que, segons l'últim informe de The Adecco Group Institute, continua amb una tendència a l'alça i se situa al 7,2 %, amb el cost que això suposa per a les empreses i la societat. I això sense parlar de les elevades taxes de desocupació (11,7 % al tancament de 2023), un tema que és tan estructural o més que l'absentisme. També preocupa molt l'endeutament públic. Segons el Banc d'Espanya, al tancament de 2023, el deute públic va arribar al 107,7 % del PIB, cosa que situa Espanya entre els països amb més deute del món. La Seguretat Social, ens de què depenem i amb el qual col·laborem,

"La nostra bona gestió, que es basa en valors ètics, d'integritat i de bon govern, garanteix la solvència i la sostenibilitat de l'entitat, que retorna 21,24 milions d'euros al sistema"

ha registrat l'increment de liquidació de deute més pronunciat (9,4 %), fins al rècord de 116.173 milions d'euros. El contrapunt és que la pujada de cotitzacions socials del nou Mecanisme d'Equitat Intergeneracional aprovat pel Govern, una mesura que ha afectat directament els salaris i el cost que assumeixen les empreses per la seva plantilla, ha aconseguit que el Fons de Reserva de la Seguretat Social, que es coneix habitualment com la guardiola de les pensions, tanqui l'exercici amb més de 5.000 milions d'euros.

Aquest és el context en què ens trobem les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social a càrrec de l'Administració pública estatal, amb la qual mantenim una relació de col·laboració publicoprivada. El nostre sector cuida i rehabilita la salut de les persones treballadores (contingències professionals), que són el motor de les empreses, l'economia i la societat, i protegeix més d'1,4 milions d'empreses i prop de 19 milions de treballadors i treballadores. A més, gestiona el pagament de les prestacions econòmiques d'incapacitat temporal per contingència comuna, associades a més de 8 milions de baixes per malalties i accidents no laborals el 2023. Es tracta de la causa principal d'absentisme, i no tenim marge de maniobra més enllà del pagament de la prestació, malgrat els continus oferiments del sector per gestionar les baixes i les altes, així com la històrica demanda d'un finançament que estigui en línia amb les necessitats. La conseqüència d'aquest fet és un infrafinançament crònic que, tanmateix, no impedeix que se'ns segueixin atribuint noves prestacions i serveis emparant-se en aquesta eficiència en la gestió que sempre hem demostrat, d'acord amb la naturalesa pública de les nostres funcions i dels recursos que administrem. Resulta difícil d'entendre.

En l'àmbit de la nostra actuació, podem dir que Mutua Universal ha tancat el 2023 amb un balanç positiu pel que fa a la gestió: Amb uns ingressos per cotitzacions socials de 1.665 milions d'euros (un 11,5 % més que l'any anterior) i un resultat positiu de l'exercici per distribuir de 20,83 milions d'euros. I mantenint el compromís de deute zero i sense cap ajustament per part de la Intervenció General de la Seguretat Social. Aquestes evidències certifiquen la nostra bona gestió, que es basa en valors ètics, d'integritat i de bon govern, i garanteixen la solvència i la sostenibilitat de l'entitat, que retorna 21,24 milions d'euros al sistema seguint el nostre propòsit de ser socialment responsables i contribuir a la sostenibilitat de l'estat del benestar.

"Mutua Universal ha tancat el 2023 amb un balanç positiu pel que fa a la gestió, amb uns ingressos per cotitzacions socials de 1.669 milions d'euros (un 11,8 % més que l'any anterior) i un resultat positiu de l'exercici per distribuir de 20,83 milions d'euros"

Des d'aquí vull enviar el meu reconeixement a tot el col·lectiu de professionals de Mutua Universal que amb el seu esforç i la seva professionalitat diària ho fan possible. La nostra tasca com a entitat continuarà sent donar-los suport i posar a la seva disposició les eines més innovadores necessàries perquè segueixin assumint aquest repte al servei de la cura de la salut i la prevenció de les empreses mutualistes i treballadors i treballadores protegits, gestionant els serveis i les prestacions amb rigor i excel·lència, Com hem fet sempre.

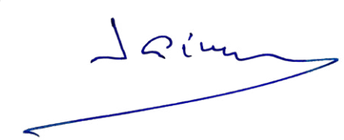
També vull agrair a totes les empreses associades, persones treballadores protegides i adherides i assessories col·laboradores que ens hagin triat. Junts continuarem contribuint a la productivitat, competitivitat i sostenibilitat de les empreses i, en conseqüència, de la societat.

Així mateix, vull fer arribar la meva gratitud al director gerent de Mutua Universal, Juan Güell, per guiar l'estratègia de l'entitat sense perdre de vista el propòsit, a la Junta Directiva i al Comitè d'Auditoria i Compliment, per garantir la màxima transparència en la gestió i una millora continuada, i a les persones i empreses que participen en la Comissió de Prestacions Especials i la Comissió de Control i Seguiment, per la seva implicació.

I també al president i director gerent de l'Associació de Mútues d'Accidents de Treball (AMAT), representació patronal de les mútues, i a l'Administració pública amb què col·laborem.

M'agradaria fer una menció especial a la persona que va ser al capdavant de Mutua Universal durant 18 anys, fins al desembre de 2022, Juan Echevarría Puig, company durant tant de temps a la Junta Directiva i que ha estat ratificat com a president d'honor de la mútua per la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social.
Gràcies per la teva dedicació i pels excel·lents serveis prestats a Mutua Universal, i enhorabona pel nomenament. Tenir-te al nostre costat és molt inspirador.

Moltes gràcies.



Juan Güell Ubillos
Director gerent de Mutua Universal

"La nostra contribució a la sostenibilitat del sistema no és només econòmica, sinó també mediambiental, ètica i social"

Carta del director gerent

Em plau dirigir-me un any més al conjunt d'associades i associats a Mutua Universal amb motiu de la publicació d'aquest Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat, que recull els resultats de l'activitat desenvolupada per l'entitat al llarg de l'exercici 2023. Amb l'informe també retem comptes d'aquest acompliment davant de l'Administració pública, ens del qual depenem en virtut d'un sistema de col·laboració publicoprivat del qual les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social són un dels exemples més exitosos.

Es tracta d'una col·laboració eficaç i eficient que aporta valor a les persones treballadores, les empreses i la societat, i que mantenim i defensem gràcies a la confiança que ens atorguen tant les companyies com l'Administració. També gràcies a la convicció de la nostra contribució essencial a la sostenibilitat del sistema. Una sostenibilitat que no és només econòmica, sinó també mediambiental, ètica i social, tal com correspon al nostre propòsit de ser socialment responsables a través de les activitats que se'ns han encomanat legalment per a la cura de la salut de les nostres empreses i la població mutualista.

En el darrer exercici, Mutua Universal ha crescut en els principals indicadors econòmics i de gestió: ha augmentat els ingressos per cotitzacions socials un 11,5 %, fins als 1.665 milions d'euros, dels quals la gestió de la contingència professional aporta 945,19 milions d'euros, la gestió de la contingència comuna 686,53 milions i la gestió del cessament d'activitat de treballadors i treballadores autònoms 32,75 milions. Això ens permet acabar l'any 2023 amb un resultat positiu de l'exercici per distribuir de 20,83 milions d'euros, amb una dotació a la reserva d'estabilització de contingències professionals del 27,71 % (respecte al 30 % màxim permès per la Llei 31/2022 dels Pressupostos Generals de l'Estat) i una dotació a la reserva d'estabilització per cessament d'activitat superior al màxim que fixa la llei.

"Afrontarem els desafiaments que se'ns presentin en el futur amb la satisfacció de la feina ben feta, la seguretat de saber que som una entitat solvent i sostenible, i la mirada sempre posada en la millora contínua i la visió estratègica"

Aquests indicadors, que són el resultat del bon estat de salut d'una entitat centenària amb un patrimoni net de 385,68 milions d'euros al tancament de l'any, refermen la nostra posició dins del sector, garanteixen la nostra solvència i repercuteixen directament en la sostenibilitat del sistema, al qual retornem 21,24 milions d'euros en forma de desemborsament a favor de la Tresoreria General de la Seguretat Social. Es tracta d'una contribució inequívoca a l'estat del benestar des de l'activitat que ens és pròpia i que actualment va molt més enllà dels accidents laborals.

Els resultats de la nostra gestió en la cura de la salut i la prevenció de riscos laborals de les empreses mutualistes i la població protegida també han estat positius en l'exercici 2023. Mutua Universal ha incrementat un 1,2 % el nombre d'empreses associades, que ha arribat a 159.869, i ha augmentat un 4,5 % el nombre de persones treballadores protegides i adherides, que se situa en 1.712.590 treballadors i treballadores (1.430.957 a compte d'altri i 281.633 per compte propi).

Resulta oportú destacar aquest bon acompliment, tant econòmic com de gestió, pel fet que s'ha aconseguit en condicions difícils per a un sector com el de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, que és molt permeable a la inestabilitat política, econòmica i social

"Som innovació, tecnologia i persones, unides amb vocació de servei"

que sembla haver-se instal·lat al món d'un temps ençà. La normativa tampoc no ha servit d'ajuda en aquesta conjuntura, ja que el nombre de prestacions que gestionen les mútues ha continuat augmentant però no s'ha actualitzat el finançament.

L'adequada tasca de l'entitat en l'exercici que ens ocupa només és possible gràcies a una plantilla de 2.033 professionals excel·lents amb vocació de servei que donen forma a un model d'atenció en salut integral que, juntament amb la gestió íntegra i rigorosa dels serveis i les prestacions, continua sent la nostra raó de ser.

És un model modern i àgil que es basa en la innovació aplicada a la gestió, la prevenció i la salut de les persones i que, a més, incorpora l'última tecnologia basada en l'anàlisi avançada de dades i la intel·ligència artificial per identificar patrons i establir models predictius que ens ajuden a prendre decisions per tal d'agilitzar els processos i oferir una atenció cada vegada més eficaç i personalitzada. Tot això conforma un ecosistema d'atenció en salut equànime que combina, d'una banda, l'atenció presencial que s'ofereix a la nostra àmplia xarxa de centres propis d'alta capacitació tecnològica a tot el territori nacional, amb més d'1,4 milions de visites d'assistència primària, 544.166 sessions de rehabilitació i 6.061 ingressos hospitalaris el 2023 i, de l'altra, un sistema propi de telemedicina que s'ha implantat a tots els nostres centres assistencials i ha generat més de 13.000 consultes. Tampoc no podem oblidar la telerehabilitació, que permet fer tractaments de rehabilitació a distància de manera complementària a les sessions presencials de fisioteràpia.

Innovació, tecnologia i persones, unides amb vocació de servei. Amb el suport del pla estratègic vigent de Mutua Universal, que sota el lema "La Mútua de les persones. Col·laborem innovant" situa les persones al centre de totes les nostres actuacions, humanitzem la salut i la gestió i apostem per la inversió en talent humà, tecnologia i infraestructures. Un pla que estableix la base per als projectes futurs de l'entitat, i que en el present ja ha servit per implementar moltes iniciatives adaptades a les necessitats d'una societat canviant. Alguns exemples són el nostre model de salut integral humanitzat i personalitzat, la digitalització de les gestions amb la màxima seguretat i traçabilitat, o l'impuls d'accions dirigides al comportament ètic i responsable, el bon govern corporatiu i la transparència. Entre altres projectes.

"Sota el lema 'La Mútua de les persones. Col·laborem innovant', l'actual pla estratègic situa les persones al centre de totes les nostres actuacions i aposta per la inversió en talent humà, tecnologia i infraestructures"

Una visió i un esforç que la nostra població protegida i adherida valora molt positivament. Una prova d'aquest fet són els resultats de la darrera enquesta de satisfacció de pacients, que mostren un índex de satisfacció general percebuda que frega l'excel·lència, amb una valoració global de 8,05 punts sobre 10. És la millor valoració de la sèrie històrica des que es duu a terme aquest estudi que avalua els principals atributs relacionats amb els serveis que oferim als nostres centres.

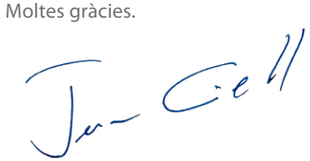
Afrontarem els desafiaments que se'ns presentin en el futur amb la satisfacció de la feina ben feta, la seguretat de saber que som una entitat solvent i sostenible, i la mirada sempre posada en la millora contínua i la visió estratègica, De manera que ens puguem avançar a les necessitats relacionades amb la gestió de la salut. Aquesta és la nostra responsabilitat envers totes les empreses associades, les persones treballadores protegides i adherides, i les assessories col·laboradores que, un any més, ens han confiat la cura del que és més important a la vida: la salut.

Gràcies per confiar en Mutua Universal.

També vull fer arribar el meu agraïment al conjunt de professionals de Mutua Universal, que amb la seva tasca diària encarnen els valors de qualitat, professionalitat, eficiència i integritat amb què l'entitat ofereix els seus serveis. Sense vosaltres no seria possible.

Per acabar, vull agrair igualment a les persones integrants de la Junta Directiva de Mutua Universal que hagin avalat l'estratègia i l'actuació de la mútua, amb el seu president, Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno, al qual agraeixo la seva bona feina i el seu entusiasme encoratjador.

Moltes gràcies.



La nostra essència
Resum de 2023

PROPÒSIT

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

MISSIÓ

Vetllar per la salut i el benestar de les nostres empreses mutualistes mitjançant la gestió dels serveis i les prestacions amb rigor i excel·lència, compromesos amb la societat i la sostenibilitat del sistema.

VISIÓ

Ser excel·lents basant-nos en la nostra gent, la innovació i l'orientació cap als mutualistes.

VALORS

- Qualitat
- Professionalitat
- Eficiència
- Integritat

El propòsit, la missió, la visió i els valors de l'entitat han guiat el 2023 el desenvolupament del Pla Estratègic 2021-2024, que defineix les línies d'actuació principals de Mutua Universal

PILARS ESTRATÈGICS CORPORATIUS

LA MÚTUA DE LES PERSONES. COL·LABOREM INNOVANT.

Mutua Universal continua treballant en el seu Pla Estratègic 21-24, un projecte col·laboratiu amb una visió enfocada en l'any 2030 i que es fonamenta en quatre pilars estratègics, amb les persones sempre al centre de totes les actuacions.

"La Mútua de les persones. Col·laborem innovant." és el lema per assolir un objectiu clau: humanitzar la salut i la digitalització mitjançant serveis personalitzats per a cadascun dels grups d'interès amb els quals es relaciona l'entitat.

1

MEDICINA PERSONALITZADA I PROPOSTA INTEGRAL DE VALOR A MUTUALISTES

Model assistencial que es basa en la humanització i personalització, que fomenta la innovació tecnològica i impulsa el desenvolupament del col·lectiu assistencial per poder posicionar Mutua Universal com a entitat experta en salut integral davant dels mutualistes.

2

ACCELERACIÓ DE LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Impulsar la relació digital amb els nostres grups d'interès, especialment amb persones treballadores protegides i adherides, mutualistes i assessories col·laboradores per disposar de processos clau de negoci automatitzats, eficients, col·laboratius i centrats en els usuaris.

3

AGENTS ACTIUS DEL SISTEMA DE SALUT I DE LA SEGURETAT SOCIAL

Impulsar la notorietat i el valor de Mutua Universal davant els diferents grups d'interès, posant el focus en aspectes diferencials com ara la transparència i el bon govern, la sostenibilitat i el fet de ser una entitat experta en el nostre àmbit d'actuació i col·laboradora indispensable del sistema.

4

CULTURA CENTRADA EN LES PERSONES

Continuar desenvolupant el model de cultura corporativa basat en tres pilars (sentit de pertinença, vocació de servei i innovació) i implantar mesures per facilitar l'evolució cap a una cultura centrada en les persones.

L'exercici 2023 ha estat el penúltim any de vigència de l'actual Pla estratègic 2021-2024, un projecte col·laboratiu que estableix les línies d'actuació de la mútua per als propers anys per operar en un entorn més global, més tecnològic, més col·laboratiu i més sostenible, però també més incert.

En els dos darrers anys de vigència del Pla estratègic actual, l'entitat ha prioritzat 25 reptes que inclouen 68 projectes o millores.

1 Medicina personalitzada i proposta integral de valor a mutualistes

S'han prioritzat les accions per a la implantació d'un model **assistencial híbrid** (presencial i en línia) basat en la humanització i la personalització que fomenti la innovació tecnològica i doni impuls al desenvolupament del col·lectiu assistencial.

2 Acceleració de la transformació digital

S'impulsa la relació digital amb els nostres grups d'interès amb l'avanç de la **tramitació electrònica** i els **nous serveis digitals**, així com l'**automatització**, l'**eficiència de processos clau** i el **treball col·laboratiu** basat en eines digitals.

3 Agents actius del sistema de salut i de la Seguretat Social

Enfocament en el **reforç i l'impuls de la notorietat** de Mutua Universal com a entitat sostenible i transparent.

4 Cultura centrada en les persones

Evolució del **model de cultura corporativa** de Mutua Universal, un model centrat en les **persones**, en el seu **desenvolupament** i en la seva **salut**.

EL PLA EN XIFRES

AVANÇ GLOBAL
81 %

PROJECTES FINALITZATS
47 %

EQUIPS DE TREBALL
28

PROFESSIONALS IMPLICATS
150

Indicadors d'activitat principals

AFILIACIÓ

PERSONES TREBALLADORES PROTEGIDES I ADHERIDES

1.712.590

A COMPTE D'ALTRI **1.430.957** + PER COMPTE PROPI **281.633**

EMPRESES ASSOCIADES **159.869**

SOLVÈNCIA I LIQUIDITAT

INGRESSOS PER COTITZACIONS SOCIALS **1.665 M€**

PATRIMONI NET **384,23 M€**

RESULTAT DE L'EXERCICI PER DISTRIBUIR **20,83 M€**

21,24 M€
A FAVOR DE LA TRESORERIA GENERAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

EQUIP HUMÀ

DONES **67,98 %**

HOMES **32,02 %**

PROGRAMES DE FORMACIÓ

ACCIONS FORMATIVES **835**

HORES TOTALS **91.431**

HORES DE FORMACIÓ A DISTÀNCIA **84 %**

CURA DE LA SALUT

XARXA ASSISTENCIAL

CENTRES DE TREBALL
132

ÀREES DE CONTROL HOSPITALARI
2

CENTRES HOSPITALARIS INTERMUTUALS
2

MILLORA CONTÍNUA

INVERSIÓ EN CENTRES PROPIS
6,6 M€

ACTUACIONS PRINCIPALS

- Reforma parcial del centre assistencial de **Sevilla**.
- Inici d'obres d'adequació dels locals d'**Alacant**, **Badalona** i **Albacete** per al trasllat del centre assistencial i administratiu d'aquestes localitats.
- Reforma del nou centre administratiu i de fisioteràpia de **Terrassa**.
- Renovació de màquines d'RX.

ASSISTÈNCIA SANITÀRIA EXCEL·LENT

ATENCIÓ PRESENCIAL

VISITES
1.433.651

SECCIONS DE REHABILITACIÓ
544.166

INGRESSOS HOSPITALARIS
6.061

CLÍNICA ONLINE

CONSULTES DE TELEMEDICINA
13.498

MITJANA DE SATISFACCIÓ DEL PACIENT

1 Innovació aplicada a la salut i la prevenció

A Mutua Universal posem a disposició de les nostres empreses associades i persones treballadores protegides i adherides les millors i més innovadores eines i serveis en el camp de la salut i la prevenció de riscos laborals. El nostre objectiu és oferir sempre la solució més adequada per tractar cada cas amb el màxim rigor i agilitat.

Aquest compromís amb la innovació ens permet disposar d'un model de salut integral basat en la humanització i la personalització, en què el pacient o la pacient és l'eix central de totes les nostres actuacions.

1.1.

INNOVACIÓ APLICADA A LA SALUT

Model assistencial híbrid

A Mutua Universal incorporem solucions tecnològiques innovadores que faciliten un model d'atenció assistencial híbrid, que combina l'assistència presencial i la no presencial, per brindar el servei més convenient, de qualitat i humanitzat. Així donem resposta a les expectatives de les nostres empreses associades i de la població protegida.

L'ANY 2023, L'ENTITAT HA CONTINUAT EVOLUCIONANT EL SEU MODEL ASSISTENCIAL BASAT EN:

- La humanització
- La personalització
- L'impuls de l'ús de la telemedicina i la intel·ligència artificial
- El desenvolupament del col·lectiu assistencial

ASSISTÈNCIA SANITÀRIA EXCEL·LENT

ATENCIÓ PRESENCIAL

VISITES
1.433.651

SESSIONS DE REHABILITACIÓ
544.166

INGRESSOS HOSPITALARIS
6061

CLÍNICA ONLINE

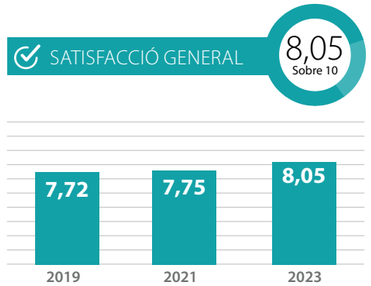
CONSULTES DE TELEMEDICINA
13.498

Treballem contínuament en tecnologies innovadores a l'àmbit de la medicina i la fisioteràpia que milloren els diagnòstics i els tractaments.

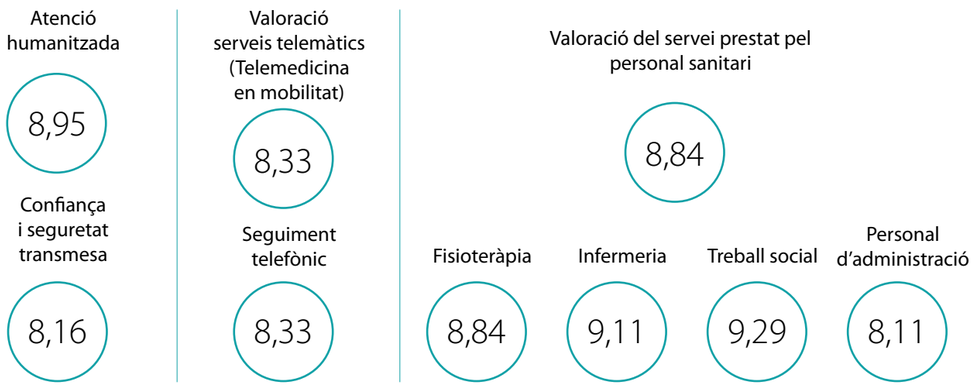
ENQUESTA SATISFACCIÓ PACIENTS 2024

Els resultats de la darrera enquesta biennal de satisfacció de pacients indiquen un índex de satisfacció general percebuda que frega l'excel·lència, amb una valoració global de **8,05 punts sobre 10.**

Aquest resultat suposa un increment de la millora respecte de l'any anterior i suposa la millor valoració de la sèrie històrica.



ATRIBUTS MILLOR VALORATS EN UNA BONA ATENCIÓ DELS NOSTRES CENTRES ASSISTENCIALS



L'enquesta de satisfacció de pacients avalua més de 60 atributs relacionats amb els serveis que l'entitat presta diàriament als centres assistencials.

A més del servei prestat pel personal sanitari, cal destacar el 8,97 de valoració del nostre personal administratiu i el 8,26 a l'adequació d'informació sobre els tràmits a realitzar.

Gràcies a aquest estudi, l'entitat pot conèixer l'opinió dels i les pacients, així com establir objectius de millora i definir mesures que ajudin a elevar els nivells de satisfacció.

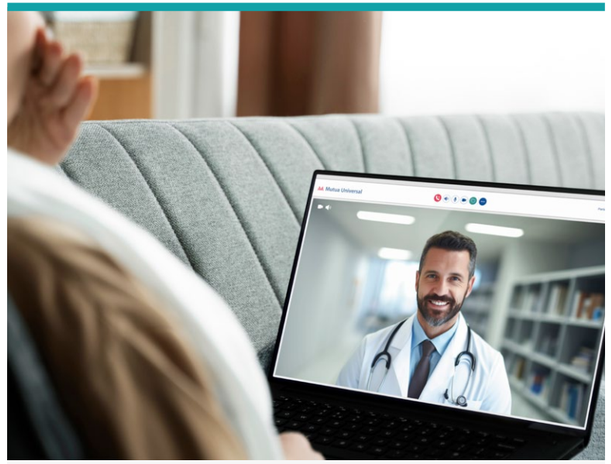
Noves tecnologies aplicades a la salut

Telemedicina

Conjuntament amb l'atenció presencial prestada en una àmplia xarxa de centres assistencials propis d'alta capacitació tecnològica presents a totes les províncies, dues àrees de control hospitalari a Madrid i Barcelona, i dos hospitals intermutuals a Bilbao i València, Mutua Universal compta amb un sistema avançat propi de telemedicina (Clínica Online), implantat a tots els centres assistencials de l'entitat, que possibilita l'accés a la medicina especialitzada i hospitalària independentment de la ubicació geogràfica.

El sistema propi de telemedicina permet que tot el nostre equip professional sanitari pugui realitzar assistència mèdica tant simultània com en diferit, connectant els i les pacients amb els nostres especialistes, siguin on siguin. Tot això fa possible garantir l'equitat assistencial i els màxims nivells de seguretat en la transmissió de dades mèdiques.

Mutua Universal compta amb un avançat sistema propi de telemedicina (Clínica Online), implantat a tots els seus centres assistencials



EL SERVEI DE TELEMEDICINA DE MUTUA UNIVERSAL

Telemedicina en mobilitat

Connexió directa entre pacient i personal sanitari a través de dispositiu mòbil, sense necessitat de desplaçar-se a un centre assistencial de l'entitat.

Telemedicina entre centres assistencials propis de Mutua Universal

Permet a la nostra població protegida accedir-hi, des de qualsevol dels nostres centres assistencials, al col·lectiu d'especialistes més adequat, que dona suport mèdic a distància.

Telemedicina amb altres centres sanitaris

Connexió entre centres assistencials de Mutua Universal i altres centres sanitaris, ja sigui amb Serveis de Vigilància de la Salut de les nostres empreses associades a través de la Clínica Online Empresa o amb hospitals intermutuals.

AVANTATGES DE LA TELEMEDICINA A MUTUA UNIVERSAL

- Garanteix l'equitat territorial i una alta qualitat assistencial, sense demores ni llistes d'espera.
- Els pacients i les pacients reben en temps real, de manera fiable i totalment precisa, una atenció mèdica personalitzada prestada pel personal especialista de Mutua Universal més adequat, que dona suport mèdic a distància.
- Facilita a qualsevol professional assistencial, amb independència d'on estigui situat, la consulta, el suport i l'assessorament.
- Està integrada amb la història clínica electrònica de cada pacient, en què també s'incorporen les radiologies digitals i proves diagnòstiques, cosa que facilita que la informació es pugui consultar de forma ràpida, àgil i simple.
- Reforça l'orientació de Mutua Universal al servei, proximitat, excel·lència i innovació.
- Afavoreix la conciliació de la vida personal i familiar de la població protegida.
- És un nucli de coneixement mèdic en línia perquè el personal assistencial pugui estar perfectament preparat i assessorat.

CLÍNICA ONLINE EN XIFRES

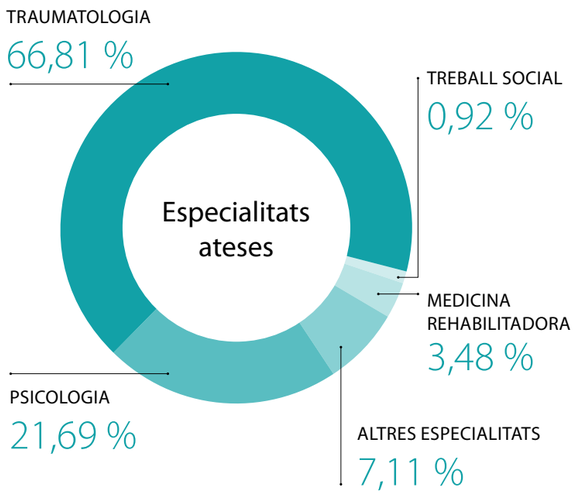
TOTAL DE VISITES

13.498

L'ANY 2023, EL NOMBRE DE CONSULTES DE LA CLÍNICA ONLINE HA CRESCUT UN

4 %

Tecnologies sanitàries al servei dels nostres pacients



Telemedicina en mobilitat

Aquest servei, accessible des de la Zona Privada Personal de Mutua Universal, agilitza el diagnòstic, redueix els temps d'espera i concilia la vida familiar i laboral, cosa que millora la qualitat de vida dels pacients i les pacients i les seves famílies, incrementa l'eficàcia i garanteix la continuïtat en cures.

L'any 2023, les connexions de telemedicina en mobilitat van créixer un 63 % a Mutua Universal

EConsulta

A través de l'eConsulta, disponible a la Zona Privada, la nostra població protegida pot contactar amb l'equip assistencial (personal mèdic, d'infermeria o de fisioteràpia) que els hagi visitat en els últims 15 dies per resoldre dubtes en relació amb la pauta de medicació, les cures prescrites o complicacions en l'evolució, entre d'altres, de manera còmoda i sense desplaçaments.

ECONSULTES

CONSULTES REBUDES

+1600

Línia Universal

Línia Universal és un servei de teleassistència i consulta 24 hores els 365 dies a l'any, atès per un equip de professionals assistencials i de gestió capaços de proporcionar orientació mèdica i gestionar el trasllat de pacients accidentats i accidentades cap al centre sanitari més idoni per al tractament. També permet tramitar el rescat i la repatriació de pacients amb ingrés hospitalari dins i fora del territori nacional, així com facilitar informació complementària respecte a la gestió assistencial i de prestacions de Mutua Universal.

LÍNIA UNIVERSAL

TRUCADES ATESES

+37.000

Models analítics i predictius

A Mutua Universal disposem de les més innovadores solucions tecnològiques basades en la intel·ligència artificial per a l'anàlisi avançada i segura de les dades.

A partir de l'estudi de grans quantitats d'informació històrica de què disposem i de la detecció de patrons i tendències, dissenyem models predictius. Aquests models potencien l'eficiència en la gestió i anticipen situacions i processos per ajudar els nostres col·lectius sanitaris a prendre les millors decisions adaptades a cada pacient. D'aquesta manera, podem oferir una atenció excel·lent i personalitzada.

Treballem projectes d'intel·ligència artificial que ajuden el col·lectiu sanitari a prendre decisions

Realitat virtual aplicada a la salut mental

El 2023, Mutua Universal ha iniciat una revisió i millora per a l'abordatge de l'avaluació i el tractament dels problemes de salut mental amb l'objectiu de donar resposta als nous reptes sorgits a causa de l'increment progressiu dels problemes de salut mental a la població general, i com a conseqüència, també a la població treballadora, en els darrers anys. Aquest augment ha estat especialment important a partir de la pandèmia i es produeix en un context social de percepció d'una incertesa més gran respecte al futur. Això es tradueix en la necessitat d'integrar una perspectiva global de la salut, on la salut mental és objecte d'atenció al mateix nivell que la salut física.

SERVEI DE REALITAT VIRTUAL APLICAT A LA SALUT LABORAL

Es tracta d'una tecnologia enfocada a l'avaluació psicològica per al tractament dels trastorns d'estrès posttraumàtic causats per accidents laborals, que puguin interferir en el treball quotidià i la qualitat de vida de les persones treballadores.

L'ús de la realitat virtual aplicada a la salut laboral en el cas de patologies mentals millora l'eficàcia de la teràpia, accelera el període de rehabilitació i redueix el de baixa laboral per aconseguir una normalització de l'activitat.

A Mutua Universal comptem amb un equip propi de psicologia i psiquiatria que, a través del nostre sistema propi de telemedicina (Clínica Online), pot fer visites a treballadors i treballadores a qualsevol dels nostres centres assistencials.

A més a més, disposem d'una àmplia xarxa de suport amb professionals i centres externs de psiquiatria i psicologia.

La realitat virtual és un valuós aliat per a la rehabilitació de pacients que han patit algun trastorn posttraumàtic després d'un accident laboral

L'entitat ha implantat també un programari de reconeixement de veu al servei de psicologia. Aquest avenç fa possible el dictat d'informes mèdics optimitzats per reconèixer terminologia científica, sigles i abreviatures.

Tècniques aplicades a la rehabilitació i el seguiment de pacients

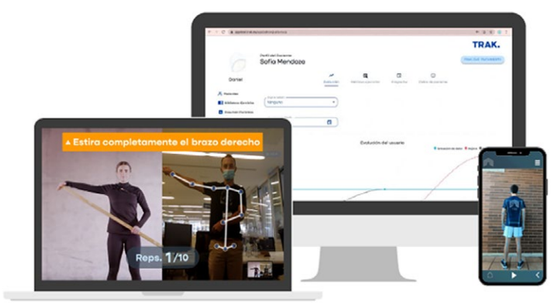
Telerehabilitació

Per atendre la rehabilitació, els centres de Mutua Universal disposen dels equips tecnològics més avançats i professionals amb àmplia experiència i formació, que compten amb el suport de fisioterapeutes de referència tant presencialment com en línia.

A més, l'entitat disposa d'una plataforma per fer tractaments de telerehabilitació com a eina complementària a les sessions presencials de fisioteràpia. Aquest servei nou incorpora un sistema d'intel·ligència artificial que, a través de la càmera de l'ordinador o del telèfon mòbil, és capaç de realitzar sessions de telerehabilitació en temps real, corregint els moviments i posicions incorrectes dels pacients i les pacients durant el seu procés de recuperació des de casa, així com el monitoratge de l'evolució per part del personal assistencial de Mutua Universal.

BENEFICIS DE LA TELERREHABILITACIÓ

- Disminueix els desplaçaments de pacients a centres assistencials.
- Implica el pacient o la pacient en el seu procés de recuperació, obtenint millors resultats.
- Possibilita un seguiment continu de l'equip de fisioteràpia en un model híbrid de tractament, alternant sessions presencials i de telerehabilitació.



La telerehabilitació reforça el model de medicina personalitzada de Mutua Universal i amplia l'oferta de serveis digitals en remot aplicats a la gestió assistencial

TELERREHABILITACIÓ EN XIFRES

PACIENTS ATESOS/ES
1754

FISIOTERAPEUTES INVOLUCRATS/DES
130

SESSIONS DE TELERREHABILITACIÓ
+20.000

VALORACIÓ DE PACIENTS
8,8 (SOBRE 10)

Bomba diamagnètica

La bomba diamagnètica és una tecnologia innovadora per al tractament de diferents tipus de lesions. Mitjançant l'efecte del camp magnètic d'alta intensitat amb la radiofreqüència, sense necessitat d'utilitzar corrents elèctrics, és capaç d'activar els mecanismes cel·lulars que provoquen respostes fisiològiques positives en diverses patologies del sistema locomotor i del teixit nerviós. D'aquesta manera, es redueixen considerablement els temps de recuperació.

Aquesta revolucionària tecnologia suposa un abans i un després en el tractament de les lesions musculoesquelètiques.

Termografia

La termografia infraroja és una tècnica senzilla, no invasiva i biosostenible, que mesura les temperatures a distància, sense necessitat de contacte, mitjançant la captació de la intensitat de radiació infraroja que emeten els cossos.

En no utilitzar radiacions, aquesta tècnica es pot fer servir en tot tipus de pacients sense cap risc. A més, la termografia infraroja facilita dades valuoses per determinar la necessitat o no de continuar amb estudis més específics.

Sistema LYNX

Gràcies al sistema LYNX realitzem una avaluació complementària de la mobilitat i força de les diferents articulacions dels pacients i les pacients abans, durant i després del tractament. Això reforça la valoració i el seguiment evolutiu de les patologies i facilita una planificació terapèutica d'acord amb les necessitats de cada pacient.

El sistema LYNX, basat en un programari i uns sensors mèdics, s'utilitza als camps de la rehabilitació o readaptació física, la fisioteràpia, l'avaluació de lesions, l'esport o la investigació.

Ecografia musculoesquelètica

L'ecografia musculoesquelètica és una tècnica diagnòstica no invasiva, sense radiacions ionitzants, que utilitza l'ultrasò i presenta resultats en temps real sobre l'estat de les capes de teixit profundes. Això permet fer inspeccions dinàmiques i amb capacitat de visualitzar diverses vistes.

Es tracta d'una eina versàtil i més àgil que altres proves d'imatge com la ressonància magnètica, molt útil per a la valoració de les parts toves (tendó, múscul, bossa, lligament, teixit cel·lular subcutani, vísceres, nervis perifèrics o vasos sanguinis, entre altres) i cortical òssia.

Inversió en la renovació de centres assistencials

Dins el programa de millora contínua de la xarxa assistencial de Mutua Universal, l'any 2023 s'han invertit 2,8 milions d'euros en reformes i manteniment, que complementen els 3,8 milions d'euros destinats a noves instal·lacions.

INVERSIONS REALITZADES

(En milions d'€)

TOTAL

6,6

SUPERFÍCIE TOTAL DELS CENTRES DE TREBALL

(En m²)

90.769

XARXA ASSISTENCIAL

CENTRES PROPIS DE TREBALL

132

ÀREES DE CONTROL HOSPITALARI

2

HOSPITALS INTERMUTUALS

2

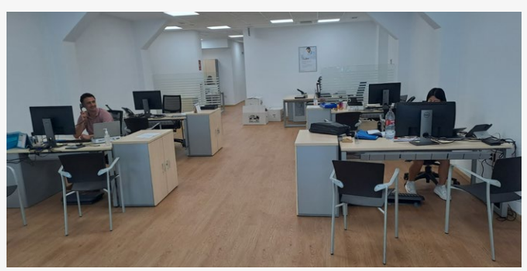
Principals projectes empresos l'any 2023

NOVES OBERTURES

Centre administratiu a Palma

C/ Arxiduc Lluís Salvador, 30

El juliol de 2023, Mutua Universal va inaugurar un nou centre administratiu amb una superfície total de 280 m². El nou centre està ubicat a escassos metres del centre assistencial, cosa que facilita les gestions entre les dues instal·lacions.



Així mateix, l'any 2023 s'han iniciat les obres per a l'adequació dels locals d'**Alacant**, **Badalona** i **Albacete** per al trasllat del centre assistencial i administratiu d'aquestes localitats.

L'any 2023, Mutua Universal ha resultat guanyadora de la 1a Edició dels Premis Saint-Gobain a la millor pràctica de Construcció Sostenible a Espanya en la categoria d'Administració Pública pel seu projecte Mutua Universal Málaga-Centro Sostenible

PRINCIPALS REFORMES

Reforma parcial del centre assistencial a Sevilla

Mutua Universal ha reformat el centre de Sevilla per unificar tota l'activitat assistencial, a excepció de la fisioteràpia. Les obres han millorat de manera notable la funcionalitat del centre i la seva operativa diària.

Reforma del nou centre administratiu i de fisioteràpia a Terrassa

Durant l'any 2023 s'ha realitzat una adequació de les instal·lacions de Mutua Universal a Terrassa. Aquesta actuació ha permès traslladar les activitats del centre administratiu i de fisioteràpia de l'entitat a una nova instal·lació propera a l'actual centre assistencial de la mateixa localitat.

1.2.

INNOVACIÓ APLICADA A LA PREVENCIÓ

A Mutua Universal posem a disposició de les nostres empreses associades i persones treballadores protegides i adherides les millors i més innovadores eines i serveis en matèria de gestió de la prevenció: una ajuda en la reducció de la sinistralitat i la prevenció de riscos laborals.

En el marc del Pla d'Activitats Preventives del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions per assessorar empreses associades, població protegida i persones treballadores autònomes adherides, Mutua Universal desenvolupa programes i activitats d'assessorament, orientació tècnica i assistència. També duu a terme activitats de recerca, desenvolupament i innovació perquè les empreses associades puguin fer una gestió eficaç en matèria de prevenció d'accidents de treball i malalties professionals.

L'any 2023, dins del marc legal vigent, Mutua Universal ha assessorat en matèria de reducció de la sinistralitat i prevenció de riscos laborals més de 5.400 empreses associades i 400.000 persones treballadores. Això ha suposat una reducció de la sinistralitat del 13 % a les empreses amb més indicadors de sinistralitat.

LABORATORI D'ERGONOMIA

Ubicat al centre de Mutua Universal al polígon Arazuri-Orcoyen (Navarra), el Laboratori d'ergonomia de l'entitat ofereix un servei de referència i diferencial pioner a Espanya. La seva tasca se centra en la prevenció de lesions i baixes repetitives de llarga durada mitjançant la cerca de solucions a problemes musculoesquelètics que afecten l'entorn laboral.

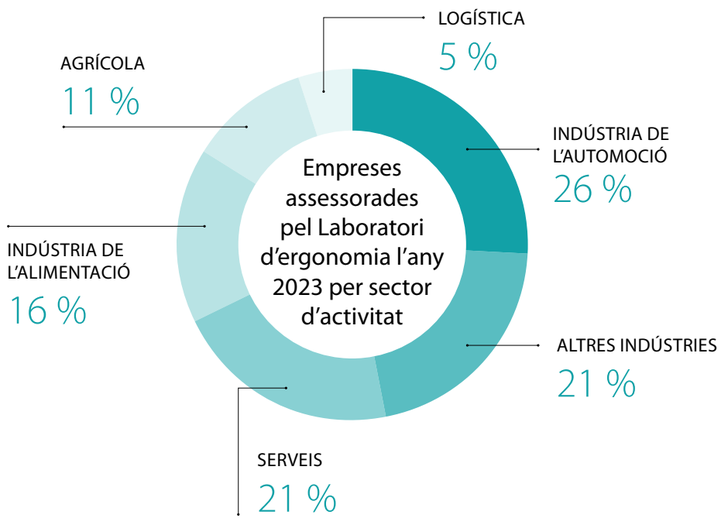
Actualment, el laboratori està orientat a la cerca d'oportunitats de millora per reduir l'accidentabilitat relacionada amb sobreesforços, postures forçades, manipulació manual de càrregues o moviments repetitius.

Així, durant l'any 2023, el Laboratori d'ergonomia de Mutua Universal ha continuat treballant en l'estudi i el disseny de bones pràctiques en els sectors amb més risc ergonòmic.

ENTRE LES LÍNIES DE TREBALL DESENVOLUPADES L'ANY 2023 DESTAQUEN

- Continuació i finalització de l'estudi iniciat l'any 2022 sobre l'anàlisi de l'impacte del sistema d'elevació dels llits a la salut musculoesquelètica de les persones que fan feines com cambreres o cambrers de pisos.
  Es tracta d'un estudi comparatiu de l'esforç físic associat en fer diferents tipus de llit per identificar quins tipus d'elevadors de llit i quines tècniques de treball són els més ergonòmics per a les persones treballadores.
- Estudi i anàlisi de factors de risc ergonòmics i propostes de millora al sector plataner.

Laboratori d'ergonomia



L'ergonomia és la disciplina que s'encarrega del disseny de llocs de treball, eines i tasques, de manera que coincideixin amb les característiques fisiològiques, anatòmiques i psicològiques i amb les capacitats de les persones treballadores que s'hi vegin involucrades

Plataforma Bienestar Universal

Bienestar Universal és el programa de promoció de la salut i els hàbits saludables de Mutua Universal per gestionar, conèixer, valorar, així com millorar la salut i el benestar de les persones treballadores, a més de la sostenibilitat de l'organització.

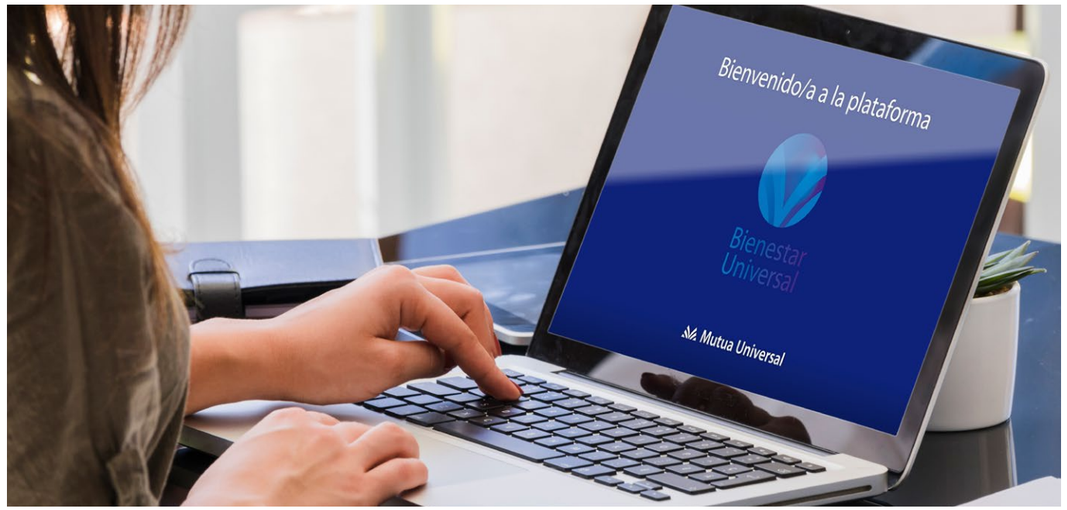
El programa, que s'adapta a les necessitats, característiques i objectius que es defineixin a cada empresa associada, integra assessoraments, activitats i materials per a la sensibilització i divulgació, així com una plataforma web que dona suport a la gestió de la informació i al seguiment indicadors de salut.

La plataforma Bienestar Universal ofereix suport a les següents campanyes de prevenció i promoció de la salut de Mutua Universal:

- Salut percebuda
  Hàbits saludables
- Salut cardiovascular
- Nutrició
  Activitat física
- Gestió emocional
  Estrès
- Salut
  musculoesquelètica
- Hàbits tòxics
  Tabac-alcohol-drogues
- Capital psicològic
  PSYCAP

LA PLATAFORMA BIENESTAR UNIVERSAL ÉS:

- Accessible des de qualsevol dispositiu mòbil.
- Segura, gràcies al registre mitjançant codi QR.
- Funcional i dinàmica.
- Fàcil de manejar i intuïtiva.



APLICACIONS DE PREVENCIÓ

Dins del Pla d'Activitats Preventives i seguint la seva línia d'innovació, Mutua Universal ha continuat treballant en el manteniment i l'actualització de recursos de sensibilització i gestió basats en aplicacions mòbils.

APRENDRE JUGANT

La ludificació com a mètode d'aprenentatge facilita la interiorització de coneixements i reforça la conducta en relació amb la prevenció de riscos laborals i la promoció de la salut.

Sudoku de Buenos Hábitos

Per aprendre els hàbits saludables i a motivar-ne l'aplicació.

Sudoku EPIS

Per al coneixement i la utilització dels Equips de Protecció Individual.

Sudoku Agentes Cancerígenos

Per aprendre a identificar els principals agents cancerígens.

CLPlay©

Per conèixer l'etiquetatge dels productes químics perillosos.

APRENDRE PRACTICANT

Cuida tu voz

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

INTEGRAR LA PREVENCIÓ

Pretarea

Aquesta aplicació mòbil proporciona a les empreses associades, així com a les persones treballadores adherides, eines per fer controls previs a la realització de treballs. L'objectiu és verificar que s'han adoptat totes les mesures de prevenció de riscos laborals, fins i tot les tasques que es desenvolupen en centres de treball aliens.

Campus virtual de prevenció de riscos laborals

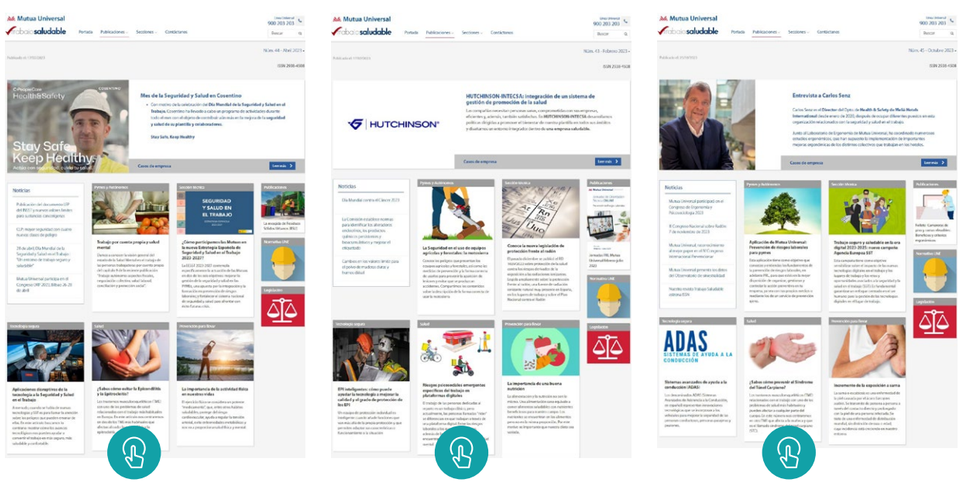
Durant l'any 2023, Mutua Universal ha continuat apostant pel seu campus virtual de prevenció. Aquesta plataforma ofereix cursos de temàtiques sectorials i transversals sobre els riscos i les mesures d'actuació per prevenir, eliminar o controlar els riscos laborals que produeixen accidents, dany a la salut o malalties professionals.

EL CAMPUS VIRTUAL DE MUTUA UNIVERSAL ÉS:

- **Flexible**
  Respecta els ritmes i les necessitats d'aprenentatge de cada persona treballadora.
- **Immediat**
  Soluciona al moment les situacions imprevistes i d'urgència.
- **Innovador**
  Aprofita les noves tecnologies, disseny interactiu i multimèdia.
- **De qualitat**
  Assegura l'itinerari formatiu i la validesa de la formació.

Revista *Trabajo saludable*

Mutua Universal publica trimestralment la revista Trabajo saludable, una publicació en línia dedicada a la prevenció de riscos laborals i la promoció de la salut.



Jornades d'orientació tècnica

L'any 2023, Mutua Universal ha dut a terme, dins del marc legal vigent, més de cent Jornades d'orientació tècnica en línia per a l'assessorament, orientació tècnica i assistència a les empreses mutualistes i les seves persones treballadores en matèria de reducció de la sinistralitat, així com de prevenció de riscos laborals. L'objectiu d'aquestes jornades, a les quals han assistit més de 3000 persones d'empreses associades a l'entitat l'any 2023, és promoure una gestió eficaç en matèria de prevenció d'accidents de treball i malalties professionals.

RECONEIXEMENTS 3 ANYS 0 ACCIDENTS

L'any 2023, Mutua Universal ha reconegut el compromís de les seves empreses associades amb la prevenció i la cura de les seves persones treballadores a través dels diplomes "3 años 0 accidentes" atorgats a les entitats que han aconseguit mantenir una sinistralitat zero en els darrers tres anys.

Observatori de Sinistralitat

Mutua Universal va posar en marxa durant l'exercici 2023 l'Observatori de Sinistralitat, un estudi que analitza els accidents de treball anuals gestionats per l'entitat a través dels principals indicadors relacionats.

"L'Observatori de Sinistralitat de Mutua Universal és una eina molt útil. Les dades extretes han de servir a les empreses per crear estratègies i accions que ajudin a disminuir la sinistralitat laboral i a promoure la prevenció de riscos laborals: 'Perquè sense seguretat i salut a les empreses no hi pot haver productivitat ni competitivitat', va destacar el director de l'institut Nacional de Seguretat i Salut al Treball, Carlos Arranz, durant l'acte de presentació de la primera edició de l'Observatori de Sinistralitat de Mutua Universal".

VIII EDICIÓ PREMIS INNOVACIÓ I SALUT

Mutua Universal va lliurar el novembre de 2023 els VIII Premis Innovació i Salut en un acte celebrat al Casino de Madrid. Aquests guardons, creats l'any 2015, distingeixen empreses, institucions o organismes associats a l'entitat i altament compromesos amb la promoció de la salut que hagin dut a terme projectes per a la promoció i difusió de la innovació en benefici de la salut de les persones treballadores.

La jornada va comptar amb la participació del doctor Juan Abarca, president de HM Hospitales i de la Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS), que va fer una ponència sobre la gestió sanitària a Espanya i va compartir la seva visió sobre com ha de ser futur.

"El sistema sanitari per als propers 30 anys ha d'estar basat en regles de bona governança: eficiència, transparència i indicadors que facin referència a aquesta eficiència. Cal insistir en la importància d'aquestes reformes. El contrari serà perdre qualitat a l'estat del benestar", va assegurar Juan Abarca.

Després de la seva intervenció, el doctor Abarca va mantenir un col·loqui amb el doctor Juan Güell, director gerent de Mutua Universal, en què van coincidir en la necessitat de la col·laboració publicoprivada i van compartir les últimes innovacions tecnològiques aplicades a la salut a les entitats que dirigeixen, com és el cas de la intel·ligència artificial. "La IA ja està canviant el sistema sanitari. Ara podem parlar de medicina predictiva de precisió i aplicacions de gestió hospitalària, i tot això ha vingut per quedar-s'hi. Estem en una constant fugida cap endavant. Per això, el sistema està predestinat a ser eficient", va assenyalar Juan Güell, director gerent de Mutua Universal.

Per la seva banda, Daniel García Sánchez, subdirector General de Gestió d'Incapacitat Temporal i altres Prestacions a Curt Termini, va ressaltar la importància de la col·laboració publicoprivada: "Som molts agents els que hi participem i que podem aportar. Les mútues són el sistema de Seguretat Social pròpiament dit juntament amb nosaltres. Des del Ministeri som coneixedors de la predisposició. En el cas de Mutua Universal, ja hem treballat en projectes comuns d'intel·ligència artificial i models predictius com ara LINCE. Hi ha molt de camí per recórrer i el camí de la col·laboració és el camí a seguir".

A la cloenda de l'acte, el president de Mutua Universal, el senyor Jaime Aguirre de Cárcer i Moreno, va agrair a les empreses associades el seu "esforç innovador en matèria de salut laboral", un treball que "contribueix a millorar la qualitat de vida de les persones treballadores i repercuteix directament en la productivitat i competitivitat de les empreses, i per tant, en l'evolució de la societat i en la sostenibilitat del sistema i de l'estat del benestar".

Un any més, el lliurament dels Premis Innovació i Salut va servir per conèixer els darrers avenços en el benestar de les persones treballadores.

KONE rebent el guardó del Premi Institucional.

CATEGORIA GRAN EMPRESA

ANTOLIN ARAGUSA
RECONEGUDA PEL SEU SISTEMA INTRALOGÍSTIC

La companyia guanyadora a la categoria Gran Empresa dels Premis Innovació i Salut va ser la multinacional espanyola especialitzada en el disseny i fabricació de l'interior de l'automòbil **Antolin Aragusa SA** pel seu projecte "Intra-Operatividad Inteligente". A través d'aquesta iniciativa, l'entitat treballa per formar una fàbrica avançada, intel·ligent i sostenible integrant les tecnologies digitals de manera que convisquin en harmonia amb les persones treballadores.

CAIXABANK

Va obtenir el segon premi en aquesta categoria per la seva iniciativa "Pla de Benestar i Salut de CaixaBank. Som Saludables", un programa que té com a objectiu fomentar entorns i activitats saludables per reforçar el benestar de les persones.

CATEGORIA PIME

ESK
GUARDONADA PER L'ÚS DE LA TECNOLOGIA AL SERVEI DE LA PREVENCIÓ

L'empresa guanyadora a la categoria PIME dels premis va ser ESK, empresa especialitzada en el transport de mercaderies perilloses, per la seva bona pràctica "A+MDM i A+CHAT - Tecnología al servicio de la prevención de riesgos en el transporte", projecte mitjançant el qual l'organització adapta la tecnologia al lloc de treball per reduir situacions que puguin suposar risc d'accident.

GRUP LANTUS

La companyia va aconseguir el segon premi pel seu projecte "Educació i suport per a una ment i cos sans", enfocat a la millora de la salut física i emocional dels seus treballadors i treballadores a través de la formació personalitzada.

PREMI INSTITUCIONAL

KONE

El Premi Institucional de la VIII edició dels Premis Innovació i Salut de Mutua Universal va ser per a KONE pel seu ambiciós sistema de gestió de la seguretat "KONE Way for Safety", que guia les seves persones treballadores en la millora contínua de la seguretat a tots els llocs de treball i tasques.

2 Gestió íntegra i eficient

Mutua Universal, gràcies al seu compromís amb la innovació, permet assolir l'excel·lència en el servei i l'eficiència en la gestió. Amb el focus posat en les persones, l'entitat aposta pel treball col·laboratiu, la transformació i els serveis digitals per adaptar-se a les necessitats dels diferents grups d'interès.

Organització orientada a les dades

A Mutua Universal creiem en la importància estratègica de les dades com a base per aportar solucions i ajudar a prendre decisions amb l'objectiu de millorar els nostres serveis i optimitzar la nostra eficiència. Tot això amb la màxima garantia de seguretat i privadesa.

Com a entitat orientada a les dades, disposem de les solucions tecnològiques més innovadores per analitzar i interpretar les dades com a part de la nostra activitat, fet que ens permet examinar la nostra actuació en el passat (analítica descriptiva) i identificar patrons de comportament que ens serveixin per preveure decisions futures (analítica predictiva).

PROJECTE LINCE

Aplicació de la intel·ligència artificial per millorar el servei als pacients

Lince és un projecte d'analítica predictiva que es basa en algorismes d'intel·ligència artificial (IA) i és capaç d'analitzar milions de dades disponibles a registres històrics de l'entitat i identificar-hi patrons. Això permet a Mutua Universal dissenyar models predictius i implantar casos d'ús que agilitzin els processos i anticipin diversos aspectes de l'assistència. Tot plegat amb la finalitat d'oferir una atenció més eficaç i immediata i de potenciar la sostenibilitat del sistema.

A partir de l'aprenentatge automatitzat o *machine learning*, el projecte Lince, que Mutua Universal va iniciar l'any 2019, posa a disposició dels diferents col·lectius de l'organització dades per optimitzar i millorar la gestió i l'assistència, cosa que permet oferir una atenció encara més personalitzada.

CASOS D'ÈXIT AMB LINCE

- **Predicció de la durada d'una incapacitat temporal per contingència comuna**
  Mitjançant l'ús de més de 60 variables, el model predictiu és capaç d'anticipar i predir individualment els dies de durada d'un procés d'incapacitat temporal per contingència comuna.
- **Identificació precoç de la incapacitat, mort i supervivència**
  Anàlisi estadística i predictiva per anticipar aquests tipus de casos i accelerar els tràmits de tipificació, reduir el període d'incapacitat temporal o, en el cas que sigui possible, dur a terme actuacions per reconduir-lo.

PREMIS A LA GESTIÓ

Mutua Universal, guanyadora dels Premis Aster d'Andalusia Occidental d'ESIC Sevilla a la categoria Innovació Digital.

L'entitat ha estat guardonada a la categoria Innovació Digital dels Premis Aster d'Andalusia Occidental d'ESIC Sevilla 2023 per LINCE, un projecte que es basa en la intel·ligència artificial i el *machine learning* aplicat a la gestió assistencial i que permet gestionar grans quantitats d'informació i detectar patrons i tendències.

Transformació digital

A MUTUA UNIVERSAL AVANCEM CONTÍNUAMENT EN EL NOSTRE PROCÉS D'INNOVACIÓ I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

A través de l'Oficina de Transformació Digital, Mutua Universal coordina en col·laboració amb els diferents departaments de l'entitat projectes que ofereixen solucions innovadores i personalitzades adaptades a les necessitats dels diferents grups d'interès, amb l'objectiu de millorar els serveis i la seva eficiència, l'accés a la informació, la tramitació i l'assessorament.

Tot plegat, a partir de solucions que es basen en la no presencialitat i l'accés immediat a la informació, així com en un model de gestió orientat a processos automatitzats, eficients, col·laboratius i centrats en les persones.

Actualment, Mutua Universal compta amb 14 processos interns automatitzats mitjançant la tecnologia Robotic Process Automation (RPA)

Automatització dels processos

Mutua Universal aplica la tecnologia *Robotic Process Automation* (RPA), un innovador programari que permet automatitzar tasques de poc valor afegit per reduir la càrrega de treball de processos repetitius als diferents col·lectius de l'entitat.

AVANTATGES

- Més fiabilitat.
- Disminució del temps de gestió.
- Minimització de la taxa d'errors.
- Reducció de riscos.
- Augment de la productivitat en els processos.
- Estandardització i homogeneïtzació dels procediments.
- Posada en valor de la tasca del conjunt de professionals de l'entitat, que es poden dedicar a tasques de més valor afegit.

IMPACTE DE LA DIGITALITZACIÓ A L'EFICIÈNCIA EN LA GESTIÓ

AUTOMATITZACIÓ DE PROCESSOS

PROCESSOS EXECUTATS ACUMULATS
428.000

CASOS TRACTATS
181.000

ESTALVI EN HORES ACUMULAT
16.000

Zones Privades

ZONA PRIVADA PERSONAL

Millores en el disseny i la usabilitat
Amb la vocació de seguir aplicant l'última tecnologia per apropar-nos a les nostres empreses mutualistes, a la població protegida i a les entitats col·laboradores mitjançant solucions innovadores i personalitzades, Mutua Universal ha renovat la seva aplicació mòbil. Aquestes són algunes millores: disseny més personalitzat, interfície més intuïtiva i amigable i navegació més senzilla.

DESCARREGA L'APP DE MUTUA UNIVERSAL

Per a Android **Per a iOS**

La Zona Privada Personal és un servei digital al qual es pot accedir des del web o l'aplicació mòbil de Mutua Universal que facilita les gestions entre l'entitat i les persones usuàries per evitar desplaçaments innecessaris i agilitzar la comunicació entre les parts.

NOVETATS DE 2023

VIDEOIDENTIFICACIÓ

La nova versió de la Zona Privada de Mutua Universal té una interfície més atractiva i una navegació més senzilla i intuïtiva. Això millora l'experiència de les persones usuàries des del registre, que ara es duu a terme totalment en línia i de manera segura a través de la videoidentificació, sense necessitat de visitar presencialment cap centre de Mutua Universal.

TELEMEDICINA EN MOBILITAT

La darrera actualització de la Zona Privada Personal inclou noves funcionalitats relacionades amb la telemedicina, un dels eixos principals del model d'assistència sanitària personalitzada juntament amb l'atenció presencial als nostres centres de treball.

D'aquesta manera, ampliem el nostre servei de telemedicina a tot el col·lectiu de persones treballadores protegides per l'entitat, que podran gaudir dels avantatges de la telemedicina independentment del seu lloc de residència.

AVANTATGES DE LA ZONA PRIVADA

Tot seguit s'indica què poden fer els pacients i les pacients a la Zona Privada de Mutua Universal:

- Gestionar les cites programades.
- Rebre visites de telemedicina, sempre que el personal assistencial ho consideri oportú en funció de la patologia, l'evolució del cas o la ubicació del pacient o la pacient.
- Accedir al seu historial mèdic complet i revisar-lo.
- Consultar i descarregar informes mèdics i resultats de proves.
- Visualitzar proves diagnòstiques de manera immediata.
- Fer eConsultes amb l'equip assistencial.
- Conèixer els detalls de les prestacions econòmiques rebudes, així com la data i l'import de les que hi ha en curs.
- Revisar l'estat de les sol·licituds.
- Descarregar el certificat de retencions de l'IRPF de les prestacions rebudes.

ALTES ACUMULADES A LA ZONA PRIVADA PERSONAL

424.000

+34 %

RESPECTE A L'ANY ANTERIOR

El 2023, Mutua Universal ha implementat la videoidentificació al registre de la Zona Privada Personal, fet que suposa un pas més en la comunicació segura amb les persones usuàries

Zones Privades

ZONA PRIVADA PROFESSIONAL

La Zona Privada Professional de Mutua Universal és un servei web des del qual les empreses associades, les persones treballadores autònomes i les assessories col·laboradores poden accedir a un conjunt d'aplicacions i eines en línia orientades a facilitar-los el dia a dia en les gestions i tràmits més habituals.

El procés d'alta a la Zona Privada Empresa és totalment en línia i es fa amb el certificat digital

LA ZONA PRIVADA PROFESSIONAL PERMET:

- Tramitar i consultar les prestacions de manera digital.
- Fer el seguiment dels processos de baixa existents en una organització.
- Consultar informació per reduir la sinistralitat.
- Descarregar o consultar certificats de retencions de l'IRPF.
- Reciclar la documentació i la informació.
- Sol·licitar farmacioles.
- Accedir a l'Observatori Empresa, una eina que analitza els indicadors d'absentisme i de sinistralitat a través d'un quadre de comandament interactiu i d'informes a mida per ajudar les organitzacions en la gestió i la presa de decisions de recursos humans i de prevenció de riscos laborals.
- Sol·licitar la renovació de la declaració d'activitat corresponent a la prestació de pagament directe per incapacitat temporal per a persones treballadores autònomes.
- Disposar de notificacions amb canvis d'estat per a les gestions i prestacions.

ALTES ACUMULADES A LA ZONA PRIVADA PROFESSIONAL

43.300

+24 %

RESPECTE A L'ANY ANTERIOR

TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA INTEGRAL

Amb l'objectiu de ser més eficients en la gestió i d'empoderar la població protegida, Mutua Universal ofereix un servei de tramitació electrònica integrat àgil, senzill i amb les mateixes garanties tecnològiques i de seguretat jurídica que l'Administració pública. Aquest servei facilita les gestions i les sol·licituds de prestacions econòmiques amb l'entitat.

RENOVACIÓ DE LA DECLARACIÓ D'ACTIVITAT

El 2023 vam fer avenços en el nostre procés de transformació digital, ja que vam afegir un nou tràmit que permet, tant a les persones treballadores autònomes com a les assessories, sol·licitar de manera digital la renovació de la declaració de l'activitat corresponent a la prestació de pagament directe per incapacitat temporal (RETA). A més, s'han creat una sèrie d'avisos per correu electrònic que permeten garantir que les persones treballadores mantinguin el cobrament de la prestació econòmica.

JUSTIFICANT DIGITAL

El sistema de tramitació electrònica de Mutua Universal permet rebre un justificant de presentació de sol·licituds en el cas de la prestació de pagament directe per incapacitat temporal per a persones treballadores autònomes. Aquest justificant digital, que està disponible a través de la Zona Privada Professional de Mutua Universal, inclou un segell electrònic que certifica la data i l'hora exactes de la presentació de la sol·licitud. Això aporta seguretat i és una prova de la petició de la sol·licitud, per la qual cosa protegeix la persona sol·licitant i garanteix la integritat i autenticitat de la documentació presentada.

SISTEMA DE TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DE MUTUA UNIVERSAL

- Garanteix la identitat de la persona sol·licitant.
- Garanteix la integritat i l'autenticitat del tràmit.
- Compta amb les mateixes garanties tecnològiques i de seguretat jurídica de què disposa l'Administració pública.
- Permet fer el tràmit i consultar-ne l'estat des de qualsevol dispositiu i lloc, i en qualsevol moment.

ZONA PRIVADA PER A EMPRESES PROVEÏDORES SANITÀRIES

La Zona Privada per a empreses proveïdores de serveis sanitaris de Mutua Universal és un exemple dels avantatges que suposa centralitzar totes les gestions en una única plataforma. Aquest espai permet a les empreses proveïdores fer tots els tràmits relacionats amb comandes, informes i factures.

Des d'aquesta Zona Privada és possible rebre i fer el seguiment de les comandes o adjuntar telemàticament tota la documentació necessària per tramitar-les, entre d'altres funcionalitats. L'espai també permet consultar la informació sobre les factures i inclou un quadre de comandament personalitzable amb totes les dades referents a les gestions amb Mutua Universal.

Altres projectes innovadors

Orientació per als pacients

Amb l'objectiu de millorar l'experiència als centres assistencials de Mutua Universal, l'entitat ha engegat un servei de quiosc digital per orientar els pacients que tenen una visita mèdica o de fisioteràpia programada.

Amb aquest sistema, que permet la gestió automatitzada de torns, els pacients i les pacients podran registrar la visita de manera autònoma, obtenir un tiquet amb el número de torn i sol·licitar un justificant d'assistència, entre d'altres funcionalitats.

AVANTATGES

- Redueix les cues a la recepció dels centres assistencials.
- Escurça el temps d'espera.
- Agilitza el procés de recepció de les visites mèdiques i de fisioteràpia programades.
- Garanteix una confidencialitat total per als pacients i les pacients.
- Permet autogestionar el justificant d'assistència.
- Disminueix la càrrega de treball administratiu.

Projectes d'interoperabilitat

Amb l'objectiu d'aconseguir un sector més eficient i de millorar el desenvolupament de les competències que les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social tenim encomanades legalment, Mutua Universal ha desenvolupat un projecte per estandarditzar la integració dels serveis assistencials que es duen a terme entre aquestes mútues. El projecte s'inclou dins del marc del conveni de cooperació "Col·laborant per a tu" que hem subscrit amb Fremap i Solimat.

Aquest sistema automatitzat per a l'intercanvi d'informació funciona a través del protocol tècnic i sanitari d'intercanvi de dades FHIR/HL7 i disposa de les màximes garanties de seguretat.

Aquest és el primer pas cap a la integració d'altres serveis i processos entre mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.

> *El protocol d'intercanvi d'informació per a la integració dels serveis assistencials compta amb les màximes garanties de seguretat*

Ciberseguretat

En el darrer any, Mutua Universal ha prioritzat la seguretat informàtica en resposta a l'augment dels ciberatacs a nivell mundial. Per això, l'entitat ha implementat sistemes i tecnologies per salvaguardar la informació de les empreses associades, la població protegida i les entitats col·laboradores, així com per reduir el risc que es produeixin incidents i incompliments normatius.

L'entitat també ha augmentat i reforçat les anàlisis periòdiques per detectar vulnerabilitats als sistemes exposats a Internet, així com als sistemes interns. A més, s'han fet campanyes de sensibilització i formació per promoure bones pràctiques de seguretat entre la plantilla.

La combinació de totes aquestes accions ha millorat la postura de seguretat de l'organització i ha servit per protegir la informació i agilitzar la resposta davant de possibles amenaces.

3 Persones i talent

El nostre compromís amb la millora de la salut i el benestar de les nostres empreses associades i persones treballadores protegides només és possible des de la cura i el benestar de les persones que formen part de l'entitat, el motor de Mutua Universal.

Equip humà, motor de l'excel·lència

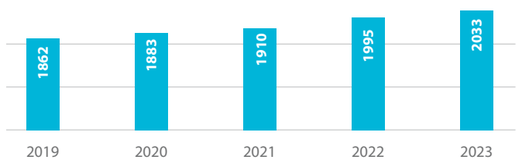
L'any 2023, Mutua Universal ha continuat avançant en els reptes establerts al Pla Estratègic de l'entitat, amb el desenvolupament d'una cultura basada en les persones i en la humanització de les relacions laborals. Així, s'han establert les bases i els mecanismes necessaris per fomentar el treball col·laboratiu, el desenvolupament del lideratge i el desenvolupament del programa de salut corporativa de l'organització.

El capital intel·lectual és el motor del nostre model d'assistència. Per això, Mutua Universal posa tots els mitjans necessaris per cuidar i potenciar els i les professionals de l'entitat a través d'una cultura corporativa basada en les persones i la humanització de les relacions laborals.

L'activitat pròpia de Mutua Universal al llarg de 2023 ha suposat un increment de contractacions, fonamentalment al col·lectiu sanitari, on s'ha incorporat el 77 % del total de les 234 persones treballadores que han entrat a formar part de l'entitat durant l'exercici.

Mutua Universal ha tancat 2023 amb una plantilla de 2033 persones treballadores. Aquesta xifra marca un creixement net respecte de l'any anterior de 38 professionals.

Evolució de la plantilla



La plantilla de Mutua Universal en xifres

PERSONES TREBALLADORES
2033

MITJANA D'ANYS D'EDAT	47,04
ANYS D'ANTIGUITAT MITJANA	15,01
PROFESSIONALS AMB TITULACIÓ SUPERIOR	81,70 %
PERSONES AMB DISCAPACITAT	36
NACIONALITATS	26
CONTRACTES INDEFINITS	98,08 %
CONTRACTES A TEMPS COMPLET	78,55 %
DONES	67,98 %
HOMES	32,02 %

Treball col·laboratiu

El treball col·laboratiu s'ha consolidat com un pilar dins del model de gestió de Mutua Universal, a causa del gran impacte en l'eficiència en la gestió.

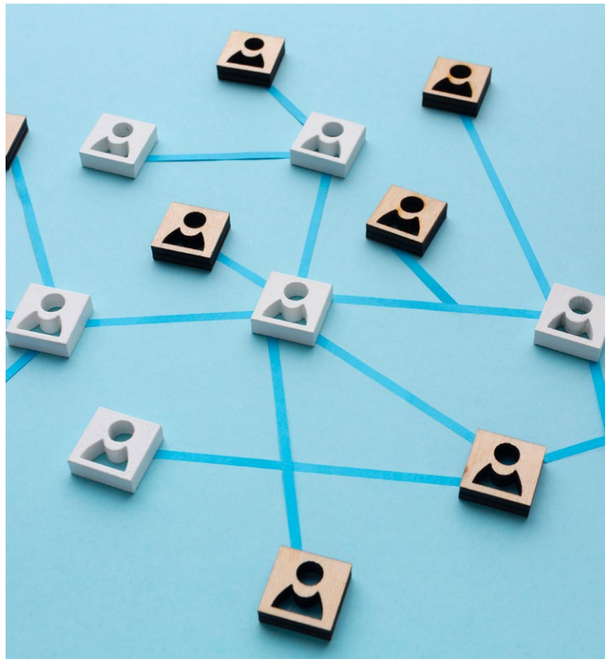
Mutua Universal ha implantat i fomentat el treball col·laboratiu basat en les últimes i més adequades eines digitals, que estan a disposició de tot el col·lectiu de professionals de l'entitat per afavorir-ne l'ús i l'aplicació correctes.

A més, l'organització facilita la formació pertinent en aquestes eines, així com en el propi model de treball col·laboratiu, perquè totes les àrees de l'entitat puguin treballar juntes en equip i compartir coneixements, habilitats i recursos per assolir un objectiu comú.

A Mutua Universal s'ha aplicat el treball col·laboratiu en diferents àrees i projectes tant per a la millora de l'atenció assistencial, camp on l'entitat té àmplia experiència en la col·laboració entre centres assistencials i professionals per a la realització de sessions de telemedicina o telerehabilitació, com a l'atenció administrativa, on es treballa col·laborativament per agilitzar i optimitzar la gestió de les sol·licituds de prestacions diàries, reduint els temps de gestió i augmentant l'agilitat en la resolució amb l'objectiu d'oferir un servei de màxima qualitat que s'adapti a les necessitats de les nostres empreses associades, persones treballadores protegides i adherides i assessories col·laboradores.

BENEFICIS DEL TREBALL COL·LABORATIU

- Major agilitat i eficiència en la gestió.
- Reducció de temps de gestió.
- Distribució i equilibri a les càrregues de treball.
- Optimització de recursos humans i tecnològics.
- Personal aportant més tasques de valor.
- Espai compartit de coneixement, habilitats i recursos.



Aposta per la formació i el talent

El talent és una prioritat estratègica per a Mutua Universal. Per això, l'entitat disposa d'un complet pla de formació continuada adreçat a tota la plantilla de professionals distribuïts pel territori.

L'any 2023, Mutua Universal ha dut a terme 835 accions formatives adreçades a les persones treballadores de l'organització, el 80 % de les quals s'han organitzat internament. En total, l'equip de Mutua Universal ha rebut més de 91.431 hores de formació en les diferents modalitats, presencial i en línia. El temps mitjà de formació per cada persona treballadora de l'entitat se situa en 45 hores l'any.

HORES DE FORMACIÓ

ACCIONS FORMATIVES
835

ORGANITZADES INTERNAMENT
81 %

HORES DE FORMACIÓ
91.431

TEMPS DE FORMACIÓ MITJÀ
45 hores a l'any

Satisfacció i eficiència

9
Sobre 10

PRINCIPALS PROGRAMES DE FORMACIÓ INTERNA PORTATS A TERME L'ANY 2023

COMPETÈNCIES DIGITALS

L'any 2023, s'ha dut a terme internament una "Enquesta d'índex de maduresa digital", en què van participar més de 500 persones amb representació de tots els col·lectius i territoris. En base als resultats, s'ha dissenyat un ampli programa per reforçar les competències en eines digitals de la plantilla.

Sota un model de treball col·laboratiu, aquesta acció formativa ha aportat coneixement, habilitats i estratègies per a un ús innovador i segur de les noves tecnologies aplicades a la nostra feina diària.

LIDERA-T

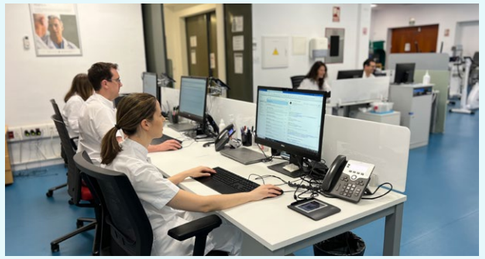
Dirigit a totes les persones de l'organització que gestionen equips, el programa de formació Lidera-T té com a objectiu impulsar i desenvolupar habilitats estratègiques, de lideratge i nous models d'organització basats en els pilars de la cultura corporativa de Mutua Universal.

LIDERA-T
AVANCEMOS EN LA CULTURA CORPORATIVA

FORMACIÓ AL COL·LECTIU ASSISTENCIAL

Dins del pla continu de formació al col·lectiu assistencial de l'entitat, Mutua Universal ha implantat accions específiques per a l'acolliment i l'acompanyament adequats dels professionals que s'incorporen a l'entitat (Pla *Onboarding*).

A més, s'ha realitzat una redefinició dels itineraris formatius sanitaris durant la vida laboral d'aquest col·lectiu amb l'objectiu de fomentar-ne el desenvolupament i la formació constant.



LA FIGURA DE LA PERSONA FORMADORA INTERNA

Dins del programa de formació del col·lectiu assistencial pren especial rellevància la persona formadora interna. L'objectiu d'aquesta figura és ajudar i guiar les noves incorporacions i potenciar el desenvolupament de la docència entre les activitats del col·lectiu de professionals sanitaris de Mutua Universal, que a més a més posa en valor el talent intern de l'entitat.

SESSIONS CLÍNIQUES

L'any 2023, la Direcció Mèdica de Mutua Universal ha implantat l'ús de sessions clíniques com a eina per intercanviar opinions entre el col·lectiu sanitari, compartir coneixements i cercar solucions conjuntes que responguin a les necessitats de la població protegida per l'entitat.

TALENT INTERN

L'any 2023, un total de 277 professionals de Mutua Universal han participat en cursos, jornades o congressos en representació de l'entitat. Aquesta és una mostra clara del talent dels nostres i les nostres professionals.

MILLOR PROJECTE DE TRANSFORMACIÓ CULTURAL ALS PREMIS IMm

Mutua Universal ha estat guardonada a la IX edició dels Premis IMm de gestió del canvi a la categoria "Millor projecte de Transformació Cultural" per la seva nova intranet corporativa "Portal Universal".

Els Premis IMm identifiquen i reconeixen aquelles empreses que donen suport i impulsen el canvi a les organitzacions, que marquen tendència pel que fa a la innovació i a l'excel·lència i que promouen la gestió del canvi com a clau d'èxit a les organitzacions.

"Aquest guardó és el reconeixement a la gestió del canvi dins de la nostra entitat i en concret al canvi cultural que ha suposat la posada en marxa d´una nova intranet corporativa, concebuda per i per a tota la plantilla de Mutua Universal".

Esther Félix, directora de Digitalització de Mutua Universal.

MILLOR PAPER AL IV CONGRÉS INTERNACIONAL PREVENCIONAR

L'entitat ha estat reconeguda amb el millor *paper* al IV Congrés Internacional Prevencionar, esdeveniment que distingeix la tasca de recerca i innovació en matèria de prevenció.

El treball "Impacte biomecànic del sistema d'elevació dels llits a la feina de la cambrera de pisos", dut a terme per Ana Elvira Planas, José Antonio Tomás i Maria Ducun, de Mutua Universal, en col·laboració amb Carlos Senz, de Meliá Hotels, ha estat reconegut com el millor *paper* presentat al congrés.

Mutua Universal ha obtingut 7 candidatures premiades l'any 2023

PREMI SAINT-GOBAIN A LA MILLOR PRÀCTICA DE CONSTRUCCIÓ SOSTENIBLE A ESPANYA

Mutua Universal ha resultat guanyadora de la 1a Edició dels Premis Saint-Gobain a la millor pràctica de Construcció Sostenible a Espanya en la categoria d'Administració Pública pel seu projecte "Mutua Universal Málaga-Centro Sostenible".

Aquest reconeixement, atorgat pel Grup Saint-Gobain a Espanya en col·laboració amb el Club d'Excel·lència en Sostenibilitat, reafirma el compromís de Mutua Universal amb la sostenibilitat, la cura del medi ambient

i l'excel·lència en la gestió de recursos, contribuint així al desenvolupament d'un entorn més saludable i sostenible. A més, premia l'esforç de l'entitat amb la millora contínua en l'atenció a les persones treballadores i empreses associades.

CONGRÉS NACIONAL DE LA SOCIETAT ESPANYOLA DE TRAUMATOLOGIA LABORAL

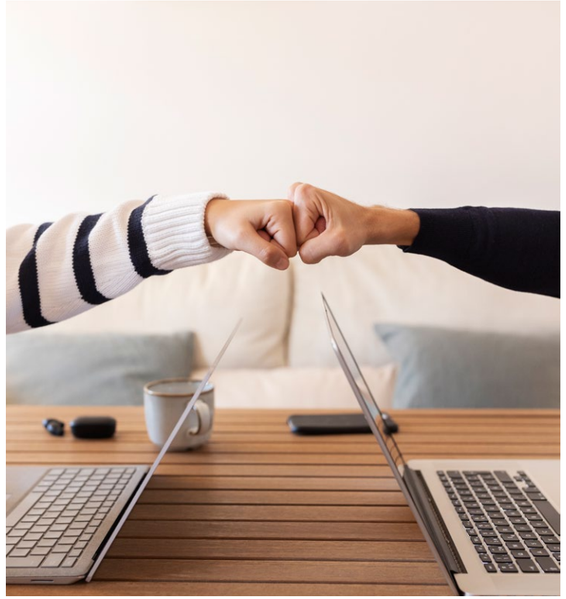
La XXII edició del Congrés Nacional de la Societat Espanyola de Traumatologia Laboral (SETLA), que reuneix anualment especialistes en cirurgia ortopèdica i traumatologia laboral i que ha comptat amb la participació de 37 professionals sanitaris de Mutua Universal, ha reconegut dos treballs realitzats pels nostres professionals.

El treball "Tratamiento y evolución de una fractura intraarticular de calcáneo. A propósito de un caso clínico", elaborat per Marbely Mendoza, Dra. del centre de Mutua Universal a Lleó, ha destacat amb el premi al millor cas clínic. Per la seva banda, Olga Bexaide Crespo, infermera del centre de Mutua Universal a Oviedo, ha estat reconeguda amb el premi a la Millor comunicació lliure d'infermeria pel seu treball "Amputación de falange distal del dedo de mano por mordedura de perro".

MEMÒRIA D'ACTIVITAT CIENTÍFICA DE 2023

La investigació científica és fonamental i responsable dels avenços mèdics que ens permeten millorar la prevenció, el diagnòstic i el tractament de malalties, contribuint així a millorar la qualitat assistencial oferta als nostres i les nostres pacients. Mitjançant la "Memòria d'activitat científica 2023", la direcció mèdica de Mutua Universal posa en valor el treball científic realitzat durant l'últim any pel col·lectiu de professionals sanitaris de l'entitat:

Mesures i beneficis per a les nostres persones



Conciliació

La conciliació entre la vida professional i la vida personal és un element clau que Mutua Universal considera prioritari. L'any 2023, l'entitat ha continuat aplicant les mesures de conciliació recollides al seu conveni i acords col·lectius, així com totes aquelles que són vigents i que van més enllà de la normativa.

L'any 2023, la plantilla de Mutua Universal s'ha beneficiat de prop de 12.000 mesures de conciliació

Model de salut corporatiu

Mutua Universal es preocupa perquè les persones que formen part de l'entitat estiguin i se sentin bé. Per això, anem un pas més enllà de la llei de prevenció, per aconseguir una empresa saludable.

El propòsit del model de salut corporatiu de Mutua Universal, adaptat a la realitat de les organitzacions segures, saludables i sostenibles, va més enllà de la prevenció de les lesions i el deteriorament de la salut de les persones treballadores, incidint en el seu estil de vida personal i familiar des de la pròpia entitat.

L'any 2023 s'ha redefinit el model de salut corporatiu.

+ salud + vida
Mutua Universal

Igualtat

Una fita fonamental de 2023 ha estat la publicació del II Pla d'Igualtat de Mutua Universal, que suposa un gran avenç en el context de la igualtat efectiva entre dones i homes a l'entorn laboral.

L'objectiu del II Pla d'Igualtat de Mutua Universal és definir un marc d'actuació que, d'acord amb allò establert a la normativa d'aplicació, permeti integrar la igualtat com a línia transversal i estratègica a l'organització, garantint la igualtat de tracte entre dones i homes a l'entorn laboral, així com l'eliminació de les possibles desigualtats existents.

ÀMBITS D'ACTUACIÓ DEL II PLA D'IGUALTAT

- Processos de selecció i contractació
- Promoció i desenvolupament professional
- Formació
- Corresponsabilitat
- Política retributiva
- Equiparació a la representació de gèneres
- Violència de gènere
- Salut laboral
- Protocols d'assetjament sexual i/o per raó de sexe
- Comunicació i sensibilització

El Pla contempla 112 mesures relacionades amb 10 àmbits d'actuació per a la correcta conciliació entre la vida professional i la vida personal.

Òrgans de govern i participació

Junta General

La Junta General és l'òrgan superior de govern de l'entitat i està integrada per totes les persones associades. La seva composició, competències i funcionament estan establerts als articles 26 al 34 dels vigents Estatuts de Mutua Universal.

Junta Directiva

La Junta Directiva té a càrrec seu el govern directe i immediat de l'organització, i li correspon la convocatòria de la Junta general i l'execució dels acords adoptats per aquesta, així com les facultats de representació en els termes més amplis de la Mutua. Les seves funcions i criteris de composició es recullen als Estatuts vigents, i la seva composició i funcionament es regeix pels articles 35 a 41 dels mateixos. Durant 2023 es va reunir en onze ocasions.

JUNTA DIRECTIVA

Presidència
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer i Moreno

Vicepresidència 1a
Sr. José Luis Haurie Vigne

Vicepresidència 2a
Sr. Zacarías Erimías Marín

Vocalia-Secretaria
Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

Vocalies
Sr. Federico Jesús Blanco Rad
Sr. Gabriel Cánaves Picornell
Sra. Susana Casal Mayo
Sra. Ana María Lamas Fernández
Sra. Rocío López Rodríguez
Sr. Xavier Martínez Serra
Sra. María del Mar Resa Gomara
Sra. Teresa López Monzó

Representació de les persones treballadores
Sr. Antonio Luque Rodríguez

Nota: Informació actualitzada a data d'edició del present informe.

Direcció Gerència

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

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

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

DIRECCIÓ GERÈNCIA

Direcció gerència
Sr. Juan Antonio Güell Ubillos

Comissió de Control i Seguiment

La Comissió de Control i Seguiment és un òrgan de participació institucional en el control i el seguiment de la gestió desenvolupada per Mutua Universal. La seva composició i funcionament es regeix pel que estableix l'article 43 dels Estatuts vigents. Durant l'exercici 2023 es van fer un total de quatre reunions.

COMISSIÓ DE CONTROL I SEGUIMENT

Presidència
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer i Moreno

Secretaria
Sr. Víctor Jiménez Pérez

REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES EMPRESÀRIES ASSOCIADES A MUTUA UNIVERSAL

Titulars CEOE
Sr. Raúl Colucho Fernández
Sr. Albert Faus Miñana
Sr. Víctor Jiménez Pérez
Sr. Juan Ignacio Beltrán García-Echániz

REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES PROTEGIDES PER MUTUA UNIVERSAL

Titulars UGT
Sr. Javier Abadía Montes
Sr. Antonio Díaz Lucena
Sr. Manuel Sanz Rodes

Suplents UGT
Sr. Josep Bonet Expósito
Sra. Yolanda Funés Reyes

CC. OO.
Sra. Cristina Pena Jové
Sr. Daniel Sánchez Xifró

CC. OO.
Sr. Francisco Pareja Montañés

Nota: Informació actualitzada a data d'edició del present informe.

Comissió de Prestacions Especials

Té com a principal competència la concessió dels beneficis d'assistència social que puguin ser concedits per Mutua Universal amb càrrec als crèdits pressupostaris de cada exercici. La composició i el funcionament es regeixen pel que estableix l'article 42 dels Estatuts de l'entitat.

La comissió, integrada pel mateix nombre de persones representants d'empreses associades i de persones treballadores, es reuneix trimestralment i concedeix ajudes socials per atendre aquells estats i/o situacions de necessitat sobrevingudes en un treballador o treballadora, o en les persones beneficiàries-família, per haver patit un accident de treball o una malaltia professional.

En el transcurs de l'exercici 2023, la Comissió de Prestacions Especials ha realitzat les reunions trimestrals preceptives.

COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS

REPRESENTACIÓ EMPRESARIAL

Presidència
Sr. Xavier Martínez Serra

Vocalies
Sr. José Luis Perea Blanquer
Sr. Juan Vargas Cinca

REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES

Vocalies
Sr. Álvaro Merino González
Sr. Gerardo Carayol Cadenas
Sr. Miguel Ángel Casamayor López

Tècnic - Secretaria
Sr. José Ramón Soriano Corral

Òrgan delegat de la Junta Directiva

Comitè d'Auditoria i Compliment

Creat l'any 2008, té com a funció supervisar el control intern, la gestió de riscos i el compliment normatiu de l'organització, així com el resultat de les auditories i la funció d'auditoria interna de l'entitat. També té com a missió impulsar l'aplicació del Codi de Conducta i el Manual de Prevenció de Riscos Penals, vetllar pel seu compliment i actuant com a òrgan de control, la supervisió del Model de Prevenció de Delictes, així com vetllar per la correcta adequació al marc normatiu en matèria de protecció de dades.

De forma voluntària, assumeix les recomanacions existents sobre el govern corporatiu, implantant més criteris de transparència i gestió de riscos i d'equilibri entre la relació d'auditors i gestors. El marc d'actuació emana principalment del Codi Unificat de Bon Govern, així com del Marc per a la Pràctica Professional de l'Auditoria Interna.

La composició i el funcionament estan establerts en el Reglament del Comitè d'Auditoria i Compliment, que s'ha actualitzat durant 2023.

Al llarg de l'exercici 2023, el Comitè d'Auditoria i Compliment ha celebrat quatre reunions ordinàries i tres reunions extraordinàries de forma presencial, obtenint alguna assistència de forma telemàtica sobre la base de la disponibilitat de les persones integrants i/o dels seus convidats.

COMPOSICIÓ DEL COMITÈ D'AUDITORIA I COMPLIMENT

Presidència
Sr. José Luis Haurie Vigne

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

Secretaria
Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

L'any 2023, el Comitè d'Auditoria i Compliment ha celebrat quatre reunions ordinàries i tres extraordinàries

LA INFORMACIÓ COMPLETA SOBRE ORGANITZACIÓ I BON GOVERN ESTÀ DISPONIBLE A L'INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU 2023

4 Compromís amb la sostenibilitat

A Mutua Universal entenem la sostenibilitat des de la contribució a la millora de la salut i el benestar de les persones, de la societat i del planeta. Mitjançant accions en matèria social, ambiental i de bon govern, contribuïm a fomentar l'estat de benestar i a avançar cap a una economia i societat més inclusives, competitives, productives i saludables.

Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24

ACTUANT EN EL PRESENT, PENSANT EN EL FUTUR

El 2023 Mutua Universal ha continuat treballant en el seu Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24, "Actuant en el present, pensant en el futur", amb l'objectiu de donar resposta als nous reptes, expectatives i necessitats dels diferents grups d'interès. D'aquesta manera, contribuïm activament als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

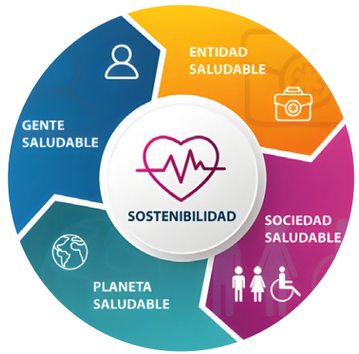
OBJECTIUS DEL PLA D'RSC I SOSTENIBILITAT

- Seguir treballant per una cultura corporativa ètica, compromesa i responsable, tant de manera interna com externa, segons els criteris ASG (ambiental, social i de governança).
- Fomentar entorns inclusius i accessibles on la gestió de la diversitat sigui un pilar essencial.
- Avançar en la nomenclatura d'RSC cap al concepte de Sostenibilitat com a rol transformador en l'organització.
- Integrar l'Agenda 2030 i el propòsit de Mutua Universal a l'activitat de l'organització.
- Orientar l'acció social de l'entitat cap a l'atenció a les persones, especialment les malaltes i les vulnerables.
- Contribuir a millorar la salut i el benestar de les persones, de la societat i del planeta.

EIXOS DEL PLA D'RSC I SOSTENIBILITAT

En línia amb la missió de l'entitat de vetllar per la salut, al Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 de Mutua Universal es defineixen quatre eixos de compromís que posen el focus en la salut de les persones, de la pròpia organització, de la societat i del planeta:

1. **GENT SALUDABLE**
   Compromís amb el benestar de les persones, protegint la salut tant dins com fora de l'àmbit laboral.
2. **ENTITAT SALUDABLE**
   Aposta pel bon govern, la transparència, l'ètica i la innovació per oferir un servei excel·lent.
3. **SOCIETAT SALUDABLE**
   Foment d'una cultura d'igualtat, inclusió i accessibilitat, orientant l'acció social cap a l'atenció a les persones.
4. **PLANETA SALUDABLE**
   Gestió eficient i responsable dels recursos, minimitzant l'impacte de l'activitat en el planeta.



Diàleg i compromís amb els grups d'interès

En el desenvolupament dels seus principis d'actuació, Mutua Universal té en compte les expectatives i les necessitats de tots els grups d'interès amb què es relaciona, i desenvolupa canals específics de comunicació amb cadascun.

COMUNICACIÓ EXTERNA

WEB CORPORATIVA

VISITES
+ 1,1M

PUBLICACIONS INFORMATIVES
118

XARXES SOCIALS

SEGUIDORS
+ 16.700

ENVIAMENTS INFORMATIUS - EMAIL

ENVIAMENTS DEL BUTLLETÍ UNIVERSAL
739

ENVIAMENTS A EMPRESES I ASSESSORIES
83

COMUNICACIÓ INTERNA

PORTAL UNIVERSAL (INTRANET)

NOTÍCIES PUBLICADES
225

VISITES
+ 250.000

ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS

- POBLACIÓ PROTEGIDA
- PERSONES EMPLEADES
- PROVEÏDORS/ES
- EMPRESES ASSOCIADES I PERSONES AUTÒNOMES
- ÒRGANS DE GOVERN I PARTICIPACIÓ
- ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I AGENTS SOCIALS
- ASSESSORIES
- SECTOR DE MÚTUES COL·LABORADORES AMB LA SEGURETAT SOCIAL
- SOCIETAT

Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)

Els grans reptes relacionats amb la salut i el benestar a què s'enfronta la societat reforcen el compromís de Mutua Universal amb la responsabilitat social corporativa i la sostenibilitat. Ens empenyen també a continuar treballant de manera responsable en cadascuna de les nostres activitats com a mútua col·laboradora amb la Seguretat Social.

Per això, en el marc del nostre Pla d'RSC i Sostenibilitat, l'entitat continua avançant cap a una transformació sostenible i reforça els aspectes ambientals, socials, ètics i de bon govern corporatiu (ASG) en la gestió diària, sense comprometre les generacions futures.

- Promovem una gestió eficient i responsable dels recursos, minimitzant el nostre impacte en el planeta.
- Seguim un comportament ètic, transparent i responsable, i reforcem la participació i el diàleg amb els nostres grups d'interès per donar resposta a les seves expectatives i necessitats.
- Disposem de certificacions, polítiques internes i sistemes de gestió que ens ajuden a ser una entitat més compromesa, eficient i ben gestionada, i també contribueixen a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

Els grans reptes de salut i el benestar de la societat reforcen el nostre compromís amb la responsabilitat social corporativa i la sostenibilitat

CRITERIS AMBIENTALS

A Mutua Universal estem compromesos amb la cura del nostre entorn i el medi ambient: treballem de manera més sostenible i som conscients de les conseqüències que les nostres decisions tenen sobre el planeta.

L'any 2023 l'entitat ha continuat implantant de manera consensuada accions per millorar el seu compromís ambiental, avançant així de manera transversal en el compliment d'uns objectius corporatius comuns en matèria mediambiental.

COMPROMÍS AMB L'ENTORN

Mutua Universal promou una gestió eficient i responsable dels recursos, minimitzant d'aquesta manera el seu impacte en el planeta.

Principals actuacions per al foment de l'eficiència energètica

- Substitució de la il·luminació convencional per tecnologia LED als centres de Santiago de Compostel·la, Reus, Telde, Conca, Toledo i Torrevella.
- Reducció a 0 de les emissions de CO2 derivades del consum elèctric, gràcies al fet que el 100 % del total de l'energia elèctrica contractada per Mutua Universal a tots els punts de subministrament prové de fonts renovables i de cogeneració d'alta eficiència.

	2022	2023	Diferència
CONSUMS			
Consum d'aigua*	32.328 m^3	21.206 m^3	11.122 m^3 (-34,40 %) (**)
Consum energètic d'electricitat	5.655.873 kwh	5.824.014 kwh	168.141 kwh (+2,97 %)
Consum energètic de gas natural	226.740 kwh	239.450 kwh	12.710 kwh (+5,61 %)
EMISSIONS			
Emissions d'electricitat**	8,46 tCO2	0 tCO2	-8,46 tCO2 (-100 %)
Emissions de gas**	43,35 tCO2	45,5 tCO2	0,15 tCO2 (+0,33 %)
Total	53,81 tCO2	45,5 tCO2	-8,31 tCO2 (-15,44 %)

* No es disposa de la totalitat de factures d'aigua de 2023.
**Emissions calculades a partir de la ràtio d'emissions de la comercialitzadora que publica la CNMC al document anual de Garantia d'Origen.

SISTEMA DE GESTIÓ MEDIAMBIENTAL CERTIFICAT

Mutua Universal disposa d'un sistema de Gestió mediambiental certificat mitjançant la norma ISO 14001, implantat a tots els centres de treball de l'entitat, que assegura una sistematització dels aspectes ambientals que es generen en cadascuna de les activitats que es desenvolupen a l'organització, a més de promoure la protecció ambiental.

PROJECTE ECITYSEVILLA

El 2023 Mutua Universal s'ha sumat al projecte ecitySevilla, una iniciativa de col·laboració publicoprivada pionera a Espanya que planteja el desenvolupament a l'Illa de la Cartoixa (Sevilla) d'un model de ciutat en ecosistema obert, digital, descarbonitzat i sostenible per al 2025.

L'objectiu és crear una *smart city* pionera a escala internacional per aconseguir que un espai urbà tan ampli sigui cent per cent autosuficient a nivell energètic i lliure d'emissions.

ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ

La sensibilització estratègica en matèria mediambiental és clau per crear consciència. Per això, Mutua Universal realitza de manera continuada campanyes internes de sensibilització i consum responsable en col·laboració amb els diferents departaments de l'entitat.

CRITERIS SOCIALS

Mutua Universal està compromesa de manera inherent amb el benestar de les persones i les organitzacions a través de l'atenció a la salut. Aquesta responsabilitat es duu a terme tant a nivell intern (la nostra pròpia plantilla), com extern (la nostra població protegida i adherida). L'any 2023 l'entitat ha continuat implantant de manera consensuada accions per millorar el seu compromís social, avançant així de manera transversal en el compliment d'uns objectius corporatius comuns.

PLA DE DIVERSITAT

Durant l'any 2023, Mutua Universal ha continuat treballant en un Pla de Diversitat que emmarqui en una única estratègia totes les accions en matèria de gestió de la diversitat que duu a terme l'entitat. L'objectiu és ser més inclusiva i millorar, així com generar valor en tots els àmbits d'actuació.

SERVEI DE TREBALL SOCIAL

A Mutua Universal som conscients que un accident laboral o una malaltia professional poden produir canvis en les dinàmiques familiars i l'aparició de necessitats socials i psicosocials. Per aquest motiu, posem a disposició de pacients i famílies un servei de Treball Social Sanitari que, en col·laboració amb la resta de professionals dels equips assistencials, s'encarrega d'atendre aquelles necessitats que puguin sorgir o agreujar-se després de l'accident laboral.

El principal objectiu del servei de Treball Social és oferir a les persones accidentades i a llurs famílies una atenció humana, integral i de qualitat.

Amb aquesta finalitat, el nostre equip treballa de manera coordinada per:

- Avaluar, assessorar i informar sobre tots els aspectes socials que poden condicionar la situació de salut.
- Aportar alternatives o solucions a les dificultats o problemàtiques que neixen arran de l'accident o de la malaltia professional.
- Evitar possibles desajustos que puguin sorgir a l'entorn familiar com a conseqüència de la pèrdua de salut.
- Fomentar la reinserció sociolaboral.

PROGRAMA DE REINSERCIÓ SOCIOLABORAL

El programa de Reinserció Sociolaboral de Mutua Universal atén les necessitats d'integració laboral i social de les persones que han patit un accident laboral o una malaltia professional, així com de llurs famílies.

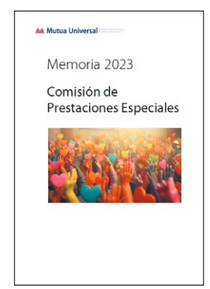
Durant el 2023 es van incloure al programa 55 persones treballadores amb lesions que suposen una incapacitat permanent total per a la seva professió habitual.

PERSONES QUE HAN ACONSEGUIT INCORPORAR-SE AL MERCAT LABORAL

38,18 %

PERSONES QUE CONTINUEN ACTIVES EN EL PROGRAMA I ES TROBEN EN SITUACIÓ DE CERCA ACTIVA D'OCUPACIÓ

61,82 %



COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS

La Comissió de Prestacions Especials és un òrgan de participació format per representants de les persones treballadores, designades per les centrals sindicals, i per representants de persones empresàries associades i persones autònomes. El seu objectiu és gestionar la Reserva d'Assistència Social de Mutua Universal, estudiant i atenent situacions de necessitat especial sobrevinguda que es puguin produir després d'un accident de treball o una malaltia professional. Tot això mitjançant accions concretes orientades a millorar la protecció de les persones treballadores i/o llurs drethavents.

RENOVACIÓ DEL SEGELL BEQUAL

Mutua Universal ha renovat el 2023 el Segell Bequal Plus que atorga la Fundació Bequal.

Aquesta distinció certifica la política d'inclusió de les persones amb discapacitat a l'entitat, i suposa un pas més en el procés de millora continuada cap a la diversitat i la inclusió.

RENOVACIÓ DE LA CARTA DE DIVERSITAT

La responsabilitat de Mutua Universal respecte a la igualtat, la diversitat i la inclusió en l'àmbit laboral es materialitza també a través de l'adhesió a la Carta de Diversidad, un projecte de dimensió europea de la Fundación Diversidad per al qual l'entitat ha obtingut la renovació per al període 2022-2024.

ALIANÇA AMB LA FUNDACIÓ ONCE

Mutua Universal i la Fundació ONCE han formalitzat el 2023 la signatura del Conveni Inserta per a la promoció de la contractació de persones amb discapacitat, a més d'altres accions i mesures.

L'adhesió al Conveni Inserta reflecteix el compromís de l'organització amb la diversitat i la inclusió per avançar en matèria de sostenibilitat i cap a una societat més igualitària i tolerant.

> *Mutua Universal i la Fundació ONCE han formalitzat la signatura del Conveni Inserta per promoure la contractació de persones amb discapacitat*

RENOVACIÓ DEL SEGELL RSA ARAGÓ

Mutua Universal ha renovat per vuitè any consecutiu el Segell Responsabilitat Social d'Aragó en la categoria de gran empresa, que atorga el Govern d'Aragó a través de l'Institut Aragonès de Foment.

Amb la renovació d'aquest distintiu, l'entitat es manté com a empresa integrant del Pla de Responsabilitat Social d'Aragó, programa promogut pel Govern aragonès, i es compromet a aplicar voluntàriament polítiques destinades a implementar processos de millora i bones pràctiques de gestió empresarial, en qualsevol de les dimensions de la responsabilitat social corporativa i la sostenibilitat.

OBSERVATORI DE LA DONA TREBALLADORA

Durant el 2023 Mutua Universal ha presentat públicament la setena edició de l'Observatori de la Dona Treballadora. Es tracta d'un estudi anual en col·laboració amb la Fundació Persones i Empreses que analitza l'activitat i la presència de la dona en l'entorn laboral en qüestions com ara l'ocupació, la incapacitat laboral, el teletreball, la conciliació o la bretxa salarial, entre d'altres.

1A SETMANA DE LA DIVERSITAT

A Mutua Universal creiem que la diversitat és una realitat social, un element que enriqueix la nostra organització, la societat i les persones amb qui ens relacionem.

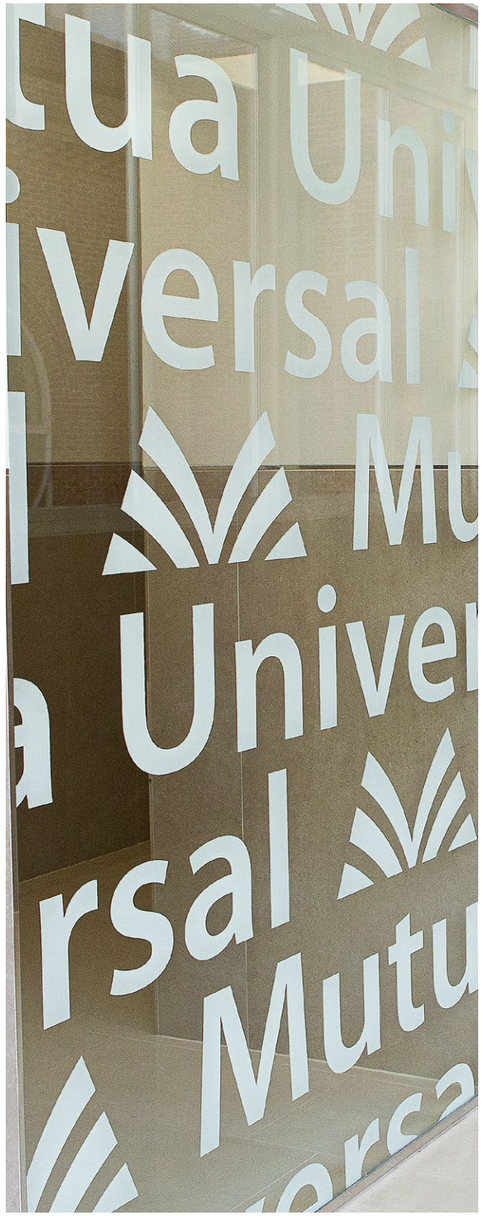
Aquest compromís es materialitza amb la commemoració, en el marc de la tercera edició del Mes Europeu de la Diversitat, de la 1a Setmana de la diversitat de Mutua Universal, una iniciativa interna de responsabilitat social corporativa que pretén donar a conèixer els cinc eixos de la diversitat sobre els quals està actuant l'entitat: diversitat de gènere, d'edat, cultural, discapacitat i diversitat LGBT+.

> *La diversitat és una realitat social, un element que enriqueix la nostra organització, la societat i les persones*

CAMPANYES SOCIALS

Part de la implicació de l'entitat amb la societat s'articula a través de l'adhesió a campanyes socials a favor de col·lectius en risc d'exclusió social. Entre elles destaquen:

- Campanyes solidàries d'ajuda a les víctimes dels terratrèmols de Turquia, Síria i el Marroc.
- Participació en la caminada solidària "Magic Line", organitzada per l'Obra Social Sant Joan de Déu amb l'objectiu de recaptar fons per a la millora de la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat.
- Difusió de la "Gran Recogida", la campanya solidària més gran de la Federación Española de Banco de Alimentos.
- Acord de col·laboració amb Cáritas amb la finalitat d'unir esforços i recursos per a la realització d'activitats encaminades a l'atenció dels col·lectius més vulnerables.
- Campanya de l'Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) "El rosa és més que un color" per donar més visibilitat i suport a la seva tasca i conscienciar sobre la importància de la investigació i el diagnòstic precoç d'aquesta malaltia.
- Adhesió a la Campanya "Está en tu mano" de la Fundació ONCE, que contempla una línia d'atenció específica per ajudar les dones amb discapacitat víctimes de violència de gènere a recuperar les seves vides mitjançant la formació i la inclusió al mercat laboral.
- Adhesió a la iniciativa "On són elles" de l'Oficina del Parlament Europeu a Espanya, que té com a objectiu visibilitzar la presència de dones expertes a l'espai públic.



CRITERIS DE GOVERNANÇA

Per a Mutua Universal, la sostenibilitat no és només un compromís amb el benestar i la salut de les persones, sinó també amb el bon govern, la transparència i l'ètica, i reforça la participació i el diàleg amb els nostres grups d'interès.

GESTIÓ DE RISCOS I COMPLIMENT

Amb la finalitat d'assolir els objectius estratègics des del compliment estricte de la normativa, Mutua Universal disposa des de l'any 2012 d'un sistema intern de gestió de riscos. Aquest sistema permet identificar, avaluar, gestionar i controlar els riscos principals a què està exposada l'organització mitjançant l'automatització de les avaluacions de riscos i les activitats de control intern.

Entre els resultats d'aquest sistema hi ha:

- L'avaluació continuada de riscos.
- L'actualització del mapa de riscos corporatiu i la valoració de la cultura de riscos a l'entitat.

MODEL DE PREVENCIÓ DE DELICTES

Mutua Universal disposa d'una Política de Prevenció de Delictes mitjançant la qual transmet a tota la plantilla pròpia, particulars, empreses i organismes amb què es relaciona una rotunda oposició a la comissió de qualsevol conducta o acte il·lícit penal o de qualsevol altre tipus que pugui anar en contra de l'ètica i dels valors que les sustenten, així com la ferma voluntat de combatre i prevenir aquests actes il·lícits al seu si.

Per això, l'entitat disposa d'un **Codi de conducta**, un **Protocol de conflicte d'interessos** i un **Manual de prevenció de delictes**, documents que s'han revisat i actualitzat el 2023 arran de modificacions normatives i voluntàries.

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Amb l'objectiu de preservar la confidencialitat de la informació i garantir-ne la disponibilitat i integritat, Mutua Universal disposa d'un Delegat de Protecció de Dades (DPD) i d'una Comissió de Protecció de Dades, que supervisen contínuament l'adequada aplicació de la normativa vigent en aquesta matèria.

AUDITORIA INTERNA INDEPENDENT

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

AUDITORIA INTERNA EL 2023

INFORMES INTERNS EMESOS
64

RECOMANACIONS DE MILLORA
588

RECOMANACIONS EMESES EN ANYS ANTERIORS REVISADES
374

POLÍTICA INTEGRADA DE QUALITAT, SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL, MEDI AMBIENT I RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

Per tal de continuar avançant en el compromís de Mutua Universal amb la sostenibilitat, així com d'integrar la gestió de la responsabilitat social corporativa en el Sistema de Gestió Integrat de l'organització, Mutua Universal ha actualitzat la seva Política integrada.

La nova Política integrada de qualitat, seguretat i salut en el treball, medi ambient i responsabilitat social corporativa recull els principis bàsics que cal tenir en compte en el conjunt d'activitats i decisions de la gestió empresarial de Mutua Universal.

CERTIFICACIÓ UNE 19601 DE COMPLIANCE PENAL D'AENOR

Mutua Universal ha obtingut la certificació de Compliance Penal d'AENOR, d'acord amb la Norma UNE 19601, orientada a reduir l'exposició de les organitzacions al risc penal i a fomentar una cultura de prevenció de delictes.

La UNE 19601 de Compliance Penal és l'estàndard nacional de bones pràctiques en sistemes de gestió per a la prevenció de delictes, la reducció de riscos penals en les organitzacions i el foment de la cultura empresarial ètica.

Mutua Universal ha actualitzat la seva Política integrada per avançar en el seu compromís amb la sostenibilitat

SISTEMA DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL IQNET SR10

Mutua Universal ha implantat i auditat internament i externament el 2023 un sistema de la responsabilitat social basat en l'estàndard internacional IQNet SR10. Amb aquesta certificació es garanteix la gestió transversal de la responsabilitat social en tots els processos i centres de treball de l'entitat, cosa que permet reduir riscos i incrementar la satisfacció, les expectatives i la confiança del nostre col·lectiu protegit, de la plantilla i de la resta dels grups d'interès.

IQNet SR10, el primer estàndard internacional de sistema de gestió de la responsabilitat social ha estat desenvolupat per IQNet, la xarxa de certificació més gran del món, el membre espanyol de la qual és AENOR.

AENOR

Certificado del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social

SR-0264-ES

MUTUA UNIVERSAL, MUGENAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº10

COMPROMÍS AMB EL PACTE MUNDIAL DE NACIONS UNIDES

Mutua Universal ha renovat, un any més, el compromís que va adquirir el 2005 amb el Pacte Mundial de Nacions Unides en la promoció i el compliment dels seus Deu Principis relatius als drets humans, les normes laborals, el medi ambient i la lluita contra la corrupció.

Les empreses que s'uneixen a aquesta iniciativa accepten aquests principis i es comprometen a implementar-los a nivell intern per tal de respectar els drets humans i les normes laborals, a preservar el medi ambient i a actuar amb transparència en les seves activitats i operacions.

SEGELL MADRID EXCELENTE

Mutua Universal ha rebut el 2023 el segell de qualitat Madrid Excelente, lliurat per la Comunitat de Madrid a través de la Fundación Madrid por la Competitividad, per la seva aposta per la millora contínua, la innovació, la cura mediambiental i social, i la satisfacció del client.

Aquest segell reconeix el compromís de Mutua Universal per la millora contínua, la cura social i mediambiental i l'aposta per projectes innovadors com a motor de progrés, amb el focus sempre posat en les persones.

ANIVERSARI DEL FORO RSE MÁLAGA

Durant l'exercici 2023 s'ha celebrat el desè aniversari del Foro Provincial de Empresas Socialmente Responsables de Málaga, iniciativa que reconeix la tasca de les organitzacions en la posada en marxa i el desenvolupament de bones pràctiques, mesures i actuacions concretes en matèria de responsabilitat social empresarial.

Mutua Universal participa en aquesta iniciativa des de l'any 2017.

Compromís amb els objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

Mutua Universal manté un comportament responsable que té cura de les persones, les empreses i l'entorn. Amb això contribueix activament a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). L'Entitat desenvolupa accions específiques de difusió dels ODS, tant entre els grups d'interès interns com externs. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) són un conjunt de 17 objectius, aprovats per les Nacions Unides, que s'insta a complir a governs, sector privat i societat civil per erradicar la pobresa, assegurar la prosperitat i protegir el planeta. A les pàgines següents es recullen amb detall les iniciatives adoptades per Mutua Universal que contribueixen a la consecució dels diferents ODS.

El 25 de setembre es van complir vuit anys des que les Nacions Unides van aprovar els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a part de l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible. És un moment clau, ja que suposa la meitat de camí en l'aplicació de l'agenda 2030. Mutua Universal va fer una publicació interna de sensibilització.

> *El 2023 es compleixen vuit anys des que les Nacions Unides van aprovar els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) com a part de l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible*

CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL AL COMPLIMENT DELS ODS

1 FIN DE LA POBREZA

> Condicions laborals dignes.
> Ajuts socials i foment de la inclusió laboral a persones en vulnerabilitat després de patir un accident de treball. El 2023 s'han tramitat 219 sol·licituds i ajuts concedits per valor de 123.274,84 euros.
> Participació en campanyes i accions en suport a col·lectius desafavorits.

2 HAMBRE CERO

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

3 SALUD Y BIENESTAR

> Contribució a la salut de les 1.712.590 persones treballadores protegides i adherides. El 2023 s'han atès 1,4 milions de visites i s'han fet 544.166 sessions de rehabilitació.
> Sosteniment del sistema de la Seguretat Social: resultat positiu a distribuir de 20,83 milions d'euros el 2023.
> 130 centres certificats amb la Norma ISO 9001 que acredita la qualitat assistencial.
> A nivell intern, garantia de la seguretat, la salut i el benestar dels i les professionals de l'Entitat a través d'un sistema de gestió integrat en matèria de qualitat, prevenció i medi ambient.
> Accions de salut corporativa, per transmetre i fomentar hàbits saludables.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

> Plans de formació i Universitat Corporativa per potenciar el talent de la plantilla. El 2023 s'han impartit 835 accions formatives, amb una mitjana anual de 45 hores de formació.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

> Compromís amb la igualtat d'oportunitats.
> 50 % dels llocs de responsabilitat ocupats per dones.
> Procediment propi per a la resolució de conflictes per assetjament psicològic a la feina i assetjament sexual.
> 7a edició de l'observatori de la dona treballadora.
> Pla d'igualtat

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

> Consum d'aigua el 2023 de 21.206 m3.
> Implantació de mesures per a la reducció del consum d'aigua i accions de sensibilització ambiental.
> Celebració del Dia Mundial de l'Aigua per conscienciar els i les professionals de l'Entitat.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

> Consum energètic el 2023 de 5.824.014 kW/h d'electricitat i 239.450 m3 de gas natural.
> Implantació de mesures d'eficiència energètica i accions de sensibilització ambiental.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

> Solucions innovadores en l'àmbit de la salut.
> Noves tecnologies aplicades a la salut (implantació d'ecografies en tots els centres, Diatèrmia, Telerehabilitació, Lynx, Realitat virtual en patologia musculoesquelètica, termografia, etc.) i nous canals amb pacient (Telemedicina en mobilitat, E-Consulta a Zones Privades, Personal i Professional, Zona Privada INSS, signatura biomètrica, etc.).
> Premis Innovació i Salut, que distingeixen aquelles empreses que duen a terme projectes o accions innovadores per a la millora de la qualitat de vida i la salut de la seva plantilla.
> Durant el 2023 els professionals sanitaris de Mutua Universal han realitzat 60 participacions de diferents tipus en fòrums científics externs. El congrés SETLA va ser el de més presència de sanitaris de Mutua Universal amb 37 sanitaris i un total de 32 participacions tant en comunicacions científiques, pòsters i docències en tallers, com en presidències i moderacions de taules científiques.
> Nova edició de la Jornada Científica de Patologia Laboral.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

> Declaració de respecte a la persona i la seva diversitat.
> Renovació de la Carta de la Diversitat 2022-2024.
> Renovació el 2023 del Segell Bequal Plus que certifica les polítiques empresarials que afavoreixen la inclusió de les persones amb discapacitat.
> Adhesió al Conveni Inserta de la Fundació Once.
> Pla de Diversitat, amb l'objectiu de desenvolupar polítiques i pràctiques inclusives, amb un focus especial en el gènere, l'edat, la cultura, la discapacitat i LGTB.
> Realització de la 1a setmana de la diversitat.
> Guia de llenguatge inclusiu.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

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

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

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

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

> Petjada de carboni (abast 1 i 2) el 2023 de 45,5 tCO2 equivalents.
> Minimització de l'impacte mediambiental a través del sistema de gestió ambiental certificat, mesures d'eficiència energètica i ús eficient dels recursos.
> Campanyes de sensibilització ambiental.

14 VIDA SUBMARINA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

> Sistema de gestió mediambiental basat en els requeriments de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015, certificat per AENOR. El 2023, el nombre de centres certificats és de 131.
> Difusió entre els i les professionals de l'Entitat de la Guia de Bones Pràctiques Ambientals i desenvolupament d'accions de sensibilització en ocasió del Dia Mundial del Medi Ambient.
> Ús eficient dels recursos i gestió adequada dels residus.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

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

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

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

Quant a aquesta memòria

Context normatiu

La Memòria de Sostenibilitat de Mutua Universal corresponent a l'exercici comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2023 té com a objectiu la divulgació d'informació sobre els seus impactes socials, mediambientals i de governança més significatius.

L'elaboració d'aquesta Memòria s'ha fet d'acord amb els Estàndards GRI (Global Reporting Initiative). En ella es recullen la informació econòmica financera i els aspectes clau de la Responsabilitat Social Corporativa de Mutua Universal durant l'exercici 2023, i s'explica el context de la sostenibilitat o la manera com l'Entitat contribueix al desenvolupament a nivell local, regional o global mitjançant la seva gestió de la Responsabilitat Social Corporativa.

A l'informe de Govern Corporatiu, s'hi inclou la informació no financera d'acord amb la Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, i en conseqüència s'incorpora a l'informe de gestió (corresponent al període comprès entre l'1 de gener de 2023 i el 31 de desembre de 2023) de Mutua Universal.

Anàlisi de materialitat

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

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

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

Eix	Categoria	Assumpte
Ètica i bon govern	Prioritari	Transparència
	Prioritari	Polítiques i codis de conducta
	Prioritari	Millorar la comunicació amb els GGII
	Important	Compliment legal
	Important	Gestió de riscos
Acompliment ambiental	Prioritari	Residu
	Prioritari	Energia
	Prioritari	Paper
Acompliment social	Prioritari	Salut i benestar
	Prioritari	Reinserció sociolaboral
	Important	Ocupabilitat
	Important	Educació i formació de qualitat
	Important	Investigació mèdica

Els aspectes materials definitius s'han seleccionat sobre la base d'una doble anàlisi, interna i externa, que ha permès conèixer el grau d'importància, tant per a Mutua Universal com per als seus grups d'interès, dels assumptes identificats.

La priorització dels assumptes materials per a l'Entitat s'ha dut a terme mitjançant una consulta realitzada l'any 2021 a tots els Grups d'Interès definits per Mutua Universal, mitjançant qüestionaris i entrevistes individuals a una mostra representativa de cadascun. L'exercici 2023 vam validar els assumptes com a vigents. El 2024 es realitzarà novament una anàlisi de materialitat coincidint amb el canvi de pla estratègic a l'Organització i amb el canvi d'estratègia en matèria de Sostenibilitat.

Principis per a l'elaboració de la Memòria

Mutua Universal ha elaborat aquesta dinovena Memòria Anual segons els principis del Global Reporting Initiative, que garanteixen la qualitat de l'informe, per permetre als grups d'interès i persones usuàries de la informació fer avaluacions i prendre decisions fonamentades sobre els impactes de l'organització.

El contingut de la memòria s'ha definit seguint els principis de precisió, equilibri, claredat, comparabilitat, exhaustivitat, context de sostenibilitat, puntualitat i verificabilitat. Mutua Universal valida i pren com a referència l'anàlisi de materialitat realitzada el 2021 per a l'elaboració de la memòria.

VALIDACIÓ

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

PUBLICACIÓ

Aquesta memòria es pot trobar a la pàgina web de l'Entitat, www.mutuauniversal.net. Les persones responsables de la seva elaboració són la direcció corporativa amb la col·laboració de l'agència de comunicació.

PUNT DE CONTACTE

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

LA VOSTRA OPINIÓ ÉS IMPORTANT

Aquesta memòria anual pretén ser un punt de suport per al diàleg, per la qual cosa us demanem que ens doneu la vostra opinió tant en els aspectes formals de la memòria com en les àrees on podem millorar en matèria de Sostenibilitat i Responsabilitat Social Corporativa.

ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI	
Declaració d'ús:	Mutua Universal ha elaborat l'informe d'acord amb els Estàndards GRI per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2023
GRI 1 utilitzat	GRI 1: Fonaments 2021
Estàndards Sectorials GRI aplicables	No aplicable

Continguts generals

GRI STANDARDS

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
L'organització i les seves pràctiques de report	2-1 Detalls organitzacionals		a. Mutua Universal b. Mutua Universal, Mugenat, Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social, núm. 10 c. Av. Tibidabo, 17-19, 08022 Barcelona d. Espanya	
	2-2 Entitats incloses en la presentació d'informes de sostenibilitat		a. Mutua Universal b. Sense estats financers consolidats c. Mutua Universal no es compon de diverses entitats	
	2-3 Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte		a. 2023 b. Anual c. Juliol 2024 d. Pàg. 81	
	2-4 Reexpressions d'informació	Quant a aquesta memòria	Pàgs. 78-81	
	2-5 Verificació externa		No aplicable, no es realitza verificació externa	
Activitats i persones treballadores	2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	Carta del President Carta del Director Gerent La nostra essència	Pàgs. 4-17	
	2-7 Persones empleades	Quant a aquesta memòria	Veure taula "Indicador 2-7" a la pàg. 107	
	2-8 Persones treballadores que no són persones empleades		No escau informar sobre persones treballadores no empleades ja que les activitats de l'organització no les duen a terme persones treballadores que no siguin persones empleades	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
Governança	2-9 Estructura de governança i composició	Òrgans de govern i participació	a, b. Pàgs. 58-61 c. Art. 85 Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre	
	2-10 Designació i selecció del màxim òrgan de govern		Art. 26 a 41, 44 i 45 dels Estatuts de Mutua Universal; Arts. 85, 86, 87 i 88 Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre	
	2-11 President del màxim òrgan de govern		Jaime Aguirre de Cárcer i Moreno és president de la Junta Directiva de Mutua Universal des del desembre de 2022. La Presidència no és un alt executiu de l'organització	
	2-12 Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió dels impactes		a, b. Conformement als Estatuts de Mutua Universal (Art. 26-34) i la legislació vigent, la Junta General delibera i decideix sobre els assumptes (econòmics, socials, ambientals o d'una altra índole) ressenyats en les convocatòries, però no s'encarrega d'identificar-los ni de gestionar-los. Les empreses associades directament a la Junta General. L'Administració pública, mitjançant resolucions i oficis a la Junta Directiva i la Junta General. La plantilla, directament a la Junta Directiva, a través del seu representant. Art. 26 a 41 dels Estatuts de Mutua Universal.	
	2-13 Delegació de la responsabilitat de gestió dels impactes	Òrgans de govern i participació	Pàgs. 58-60, 72 La Junta General es reuneix amb caràcter ordinari un cop l'any. La Junta Directiva es reuneix amb la periodicitat establerta als Estatuts de l'Entitat amb el Director Gerent, que trasllada les directrius al Comitè de Direcció i a la resta de l'organització. Art. 91 i 100.4 RDL 8/2015 Hi ha directors i directores executius/ves amb responsabilitat directa sobre temes econòmics, ambientals i socials, que reporten a Direcció Gerència i Comitè de Direcció, els quals reten comptes directament davant l'òrgan superior de govern.	
	2-14 Funció del màxim òrgan de govern en la presentació d'informes de sostenibilitat	Quant a aquesta memòria	Pàgs. 78-81	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
Governança	2-15 Conflictes d'interès		D'acord amb la Llei 35/2014, de 26 de desembre i l'RDL 8/2015, de 30 d'octubre. Conformement a la Política de Compliment i Protocol de Conflicte d'Interessos. a. Apartat "Sistemes de control i gestió de riscos" de l'Informe de Govern Corporatiu (pàg. 22)	
	2-16 Comunicació d'inquietuds crítiques		El Director Gerent informa els membres de la Junta Directiva de totes les qüestions de rellevància per a l'organització en l'ordre del dia de les reunions de la Junta Directiva	
	2-17 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern		La Junta General és informada anualment de l'acompliment de l'Entitat en matèria econòmica, social i ambiental	
	2-18 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern		"La Intervenció General de la Seguretat Social és l'òrgan públic i independent encarregat anualment de: (1) emetre una opinió sobre si els comptes anuals expressen la imatge fidel i (2) avaluar el grau de compliment de la normativa aplicable a l'Entitat; aquesta auditoria de compliment comprèn l'adequació a la legalitat de la gestió pressupostària, de personal, contractació, prestacions i ingressos, així com de qualsevol altre aspecte de l'activitat economicofinancera. Els òrgans de govern participen de l'avaluació anual dels riscos corporatius i d'activitats de control, igual que la resta de direccions sota l'àmbit de la Política de Riscos corporatius i la Política de Prevenció de Delictes, sota la coordinació de la Direcció d'Auditoria, Riscos i Compliment que actua com a gestora de riscos corporatius i experta de riscos penals. Biennalment es promou l'Avaluació de Cultura de Riscos, en què hi participen directius i quadres intermedis. S'hi autoavalua, entre d'altres, aspectes ambientals, socials i de bon govern corporatiu en relació amb l'acompliment de l'Entitat. El resultat es reporta davant del Comitè d'Auditoria i Compliment com a òrgan delegat de la Junta Directiva.	
	2-19 Polítiques de remuneració		Reial Decret 451/2012, de 5 de març, Ordre HAP/1741/2015, de 31 de juliol i Art. 88 Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
Governança	2-20 Procés per determinar la remuneració		Conformement al Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre	
	2-21 Ràtio de compensació total anual		a. La ràtio de la persona més ben pagada de l'organització en relació amb la mitjana de l'Empresa en retribució total és de 5,35. Si tenim en compte la jornada i passem el salari a jornada completa, baixa fins a 5,08. b. L'increment de l'any 2023 ha estat del 3,5 %, increment establert als PGE del mateix exercici. c. Les dades per establir la comparació s'han calculat sobre el salari fix de desembre elevat a l'any, més el variable percebut en l'exercici 2023, de tots els empleats de la plantilla a 31/12/23 (2033 empleats).	
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-22 Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible	Carta del President Carta del Director Gerent	Pàgs. 4-11	
	2-23 Compromisos i polítiques	Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Compromís amb els ODS	Pàgs. 66-77	
	2-24 Incorporació dels compromisos i polítiques	Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàgs. 66-74	
	2-25 Processos per remeiar els impactes negatius	Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistema de control i gestió de riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 66-74 Pàgs. 22-31 Informe anual de Govern Corporatiu	
	2-26 Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	Diàleg i compromís amb els grups d'interès Anàlisi de materialitat Altres informacions d'interès (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 65, 79 Pàgs. 34-35 Informe anual de Govern Corporatiu	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-27 Compliment de la legislació i les normatives		a. i. Cap a. ii. Cap b.i. Cap b.ii. Cap. c. Sense incompliments d. No escau	
	2-28 Afiliació a associacions		Grups de treball d'AMAT (Associació de Mútues d'Accidents de Treball)	
Participació dels grups d'interès	2-29 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Diàleg i compromís amb els grups d'interès Quant a aquesta memòria	Pàg. 65 Pàgs. 79-80	
	2-30 Convenis de negociació col·lectiva		El 100 % de les persones treballadores de Mutua Universal estan cobertes pel conveni col·lectiu.	

Temes materials

DIMENSIÓ ÈTICA I BON GOVERN

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
GRI 3: Temes Materials 2021	3-1 Procés de determinació dels temes materials	Quant a aquesta memòria	Pàgs. 79-80	
	3-2 Llista de temes materials	Quant a aquesta memòria	Pàg. 79	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
ACOMPLIMENT ECONÒMIC I CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILITAT DE L'ESTAT DEL BENESTAR				
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Principals indicadors d'activitat Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 16-17 Pàg. 64 Pàgs. 66-74 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	
GRI 201: ACOMPLIMENT ECONÒMIC 2016	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Informe de gestió	Pàgs. 121-139	
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic		Els Mapes de Riscos de l'Entitat incorporen diversos riscos relacionats amb el medi ambient: -) Risc de continuïtat de negoci -) Risc de compliment de la normativa mediambiental -) Risc penal contra els recursos naturals, medi ambient i radiacions ionitzants	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
	ACOMPLIMENT ECONÒMIC I CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILITAT DE L'ESTAT DEL BENESTAR			
GRI 201: ACOMPLIMENT ECONÒMIC 2016	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació		Mutua Universal fa partícip d'un pla de pensions a tota la plantilla que té un any d'antiguitat amb caràcter estable a l'Entitat. Les aportacions anuals són el resultat d'aplicar els percentatges establerts al reglament del pla esmentat sobre el salari brut anual. Aquest pla de pensions substitueix les obligacions que recull el Conveni Col·lectiu d'Assegurances en matèria de jubilació. Tanmateix, des del mes de juliol es pot tenir accés al Pla de Pensions amb només un mes d'antiguitat.	
	201-4 Assistència financera rebuda del govern		Mutua Universal no ha rebut ajudes financeres de governs	
GRI 202: PRESÈNCIA AL MERCAT 2016	202-1 Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe davant del salari mínim local		El salari mínim és l'estipulat al Conveni Col·lectiu d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de Treball, amb les particularitats pròpies afegides del Text Refós d'acords amb l'RLT de Mutua, i sempre per sobre del salari mínim interprofessional establert per Llei per a l'Estat espanyol.	
	202-2 Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local		L'àmbit d'actuació de Mutua Universal se circumscriu a l'Estat espanyol i tots els contractes estan subjectes a la legislació espanyola.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
	TRANSPARÈNCIA			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Òrgan delegat de la Junta Directiva Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Altres informacions d'interès (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 60 Pàg. 64 Pàgs. 66-74 Pàgs. 13, 35 Informe anual de Govern Corporatiu	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
	POLÍTIQUES I CODIS DE CONDUCTA			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Altres informacions d'interès (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 64 Pàgs. 66-77 Pàg. 34 Informe anual de Govern Corporatiu	
GRI-205: ANTICORRUPCIÓ 2016	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció		Dins l'avaluació anual dels riscos penals s'analitzen els comportaments que podrien conduir a la possible comissió d'un delicte de suborn i tràfic d'influències, de corrupció als negocis, de frau a les subvencions i frau a la Seguretat Social i Hisenda Pública. Dins l'avaluació s'inclouen tots els serveis centrals, el personal directiu i els òrgans de govern. Tots els riscos associats als delictes anteriors es troben, després d'analitzar els controls implantats, en un nivell de risc baix.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
	POLÍTIQUES I CODIS DE CONDUCTA			
GRI-205: ANTICORRUPCIÓ 2016	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció		a, b. La nostra Entitat disposa d'una Política de Riscos corporatius, d'una Política de Prevenció de Delictes i d'una Política de Compliment que han estat publicades i comunicades a tota la plantilla i als membres dels Òrgans de Govern. c. Al web corporatiu de l'Entitat hi ha publicats: la Declaració sobre la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta i el Protocol de Conflicte d'Interessos, així com les Declaracions sobre les Polítiques de Riscos corporatius i de Compliment normatiu. d. S'ha dut a terme una formació específica en relació amb el Model de Prevenció de Delictes per als Òrgans de Govern i una altra per als directius i directives. Formació que arriba a la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta, el Manual de Prevenció de Riscos Penals i el Protocol de Conflictes d'Interès. e. Addicionalment, s'ha publicat una formació obligatòria per a tota la plantilla en relació amb el Model de Prevenció de Delictes. Formació que arriba a la Política de Prevenció de Delictes, el Codi de Conducta, el Manual de Prevenció de Riscos Penals i el Protocol de Conflictes d'Interès. Informe anual de Govern Corporatiu.	
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses		a. No hi ha hagut incidents de corrupció. b. No ens consta cap cas de corrupció per part de la plantilla en l'exercici 2023; en conseqüència, no s'ha pres cap mesura a nivell disciplinari per aquest motiu. c. i d. Cap.	
GRI 206: COMPETÈNCIA DESLLEIAL 2016	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial, les pràctiques monopòliques i contra la lliure competència		a. Cap b. Cap	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
	MILLORAR EL DIÀLEG I LA COMUNICACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Diàleg i compromís amb els grups d'interès Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 64-77 Pàgs. 79-80 Pàgs. 24-30	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
	COMPLIMENT LEGAL			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Compromís amb la Sostenibilitat Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 64-77 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	
GRI 416: SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS 2016	416-2 Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis		No ens consten possibles sancions en aquesta matèria.	
GRI 418: PRIVACITAT DEL CLIENT 2016	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privadesa del client i pèrdua de dades del client		a.i.) S'han rebut tres reclamacions per terceres parts corroborades per l'organització. a.ii) S'han registrat quatre reclamacions de l'autoritat reguladora, les quals han estat desestimades per la mateixa autoritat. b) No s'han identificat casos de filtracions, robatoris o pèrdues de dades de clients/es.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
	GESTIÓ DE RISCOS			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Òrgan delegat de la Junta Directiva Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 60 Pàg. 64 Pàgs. 72-74 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	

Dimensió ambiental

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/Resposta directa	Omissions
	CONSUM DE PAPER			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 64 Pàgs. 66-74 Pàgs. 79-80 Pàgs. 24-30	
GRI-301: Materials 2016	301-1 Pes o volum total dels materials utilitzats per produir i envasar els principals productes i serveis de l'organització durant el període objecte de l'informe		No es produeixen ni s'envasen productes a l'organització.	
	301-2 Percentatge d'entrades reciclades utilitzades per fabricar els principals productes i serveis de l'organització		Es fomenta una compra responsable mitjançant especificacions en la contractació. Es prioritzen els productes reciclats sempre que sigui possible, com ara material d'oficina reciclable o recarregable, però no se'n disposa del percentatge.	
	301-3 Productes reutilitzats i materials d'envasament		L'activitat de Mutua Universal no inclou la producció de béns destinats a la venda amb embalatges.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	CONSUM D'ENERGIA			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 64 Pàgs. 66-74 Pàgs. 79-80 Pàgs. 24-30	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consum energètic dins de l'organització	Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 67 a) El combustible fòssil utilitzat per l'organització és el gas. Consum total de gas: 239.450 KWh.-> 862,02 MJ b) L'energia elèctrica procedeix de fonts renovables. Disposem del certificat d'energia 100 % sostenible emès per Endesa. c) i) Consum total d'energia elèctrica: 5.824.014 KWh. ii) El consum de calefacció està inclòs al consum elèctric i al consum de gas. iii) Si el consum de refrigeració es refereix a aire condicionat, està inclòs al consum elèctric. iv) No aplicable. d) Mutua Universal no ven electricitat, calefacció, refrigeració ni vapor. e) Consum total d'energia elèctrica: 5.824.014 KWh ** 20.966.450,4 MJ f) Eina de càlcul utilitzada: SIE INERGY. Metodologia utilitzada: factura abocada a la plataforma per al càlcul g) Factors de conversió utilitzats de m3 de gas a kWh proporcionats per la factura de m3 a kWh. **Font: 1 kWh = 3,6 MJ https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/julios#5000	
	302-2 Consum energètic fora de l'organització		a) No aplicable b) No aplicable c) No aplicable	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	CONSUM D'ENERGIA			
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensitat energètica		a. El consum mitjà d'electricitat per persona empleada és de 2.616,36 kWh/persona empleada. 5.824.014 KWh/2.226 persones empleades (plantilla a data 31/12/2023) (2.616,36 kWh/ persones empleades) b. Persones empleades de Mutua c. Energia elèctrica d. Dins l'organització	
	302-4 Reducció del consum energètic	Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 67 a) El 2023 s'ha incrementat un 2,66 % el consum d'electricitat en termes absoluts respecte de 2023. Ha augmentat un 5,01 % el consum de gas respecte de 2022. b) Tipus d'energia inclosa: electricitat i gas natural. c) Es compara 2023-2022.	
	302-5 Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG)	Pàg. 67 a) Hi ha hagut un nombre més gran de centres oberts el 2023 en comparació amb l'any 2022. Com més centres, més consum. b) Es compara 2023-2022 amb les dades disponibles. c) Es realitza formació sobre Bones Pràctiques Ambientals a totes les persones empleades a través de la Universitat Corporativa (curs de compliment obligat).	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	RESIDUS			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 64 Pàgs. 66-74 Pàgs. 79-80 Pàgs. 24-30	
GRI-306: Residus 2020	306-1 Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus		Vegeu la taula "Indicador 306-1" de la pàg. 114 i) L'activitat assistencial de l'organització genera residus sanitaris propis del procés, que estan optimitzats. El residu de l'organització amb major impacte ambiental correspon a la generació de residus perillosos produïts per la pròpia activitat (LER180103). Amb impactes associats a l'ús i degradació del sòl i impactes indirectes derivats de la seva gestió. D'altra banda, la part administrativa genera residus assimilables a urbans que no són propis de l'activitat assistencial. Amb impactes associats també a l'ús i la degradació del sòl i impactes indirectes derivats de la seva gestió. ii) La identificació d'aspectes ambientals de Mutua Universal es fa tenint en compte l'impacte de les nostres empreses proveïdores i el que es produeix durant el desenvolupament del servei assistencial que proporciona la nostra organització als seus pacients. Com més activitat assistencial, més generació de residus. L'impacte principal associat a la generació de residus té relació directa amb la pròpia activitat de l'organització. S'està treballant per incorporar requisits específics de minimització d'impacte ambiental en la contractació d'empreses proveïdores. Es fomenta una compra sostenible en l'entitat mitjançant la Guia de Contractació Responsable.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	RESIDUS			
GRI-306: Residus 2020	306-2 Gestió d'impactes significatius relacionats amb els residus		a) Pàg. 64 b) La gestió de residus la fa una empresa gestora autoritzada, actualment Interlun. Es comproven permisos i autoritzacions de l'empresa adjudicatària i les subcontractes. c) L'organització disposa d'una plataforma interna (Gestor Documental de Centres) amb la documentació associada a cada retirada per a centre i dels informes trimestrals i anuals de l'empresa gestora. Amb una periodicitat semestral es revisen totes les retirades anotades al Llibre de Residus del centre. També es revisen durant l'auditoria interna i externa del centre.	
	306-3 Residus generats		a) Vegeu la taula "Indicador 306-3" de la pàg. 115. b) Relació de residus gestionats amb empresa gestora autoritzada Interlun mitjançant DCS (Document de control i seguiment). DI (Document d'identificació), albarà o justificant de lliurament. Informes trimestrals i anuals per l'empresa gestora (Interlun). Tota la informació està a disposició de les persones empleades del centre a la plataforma interna. Als centres assistencials i ACH els residus gestionats LER 180109 (medicació) es gestionen a través d'un punt SIGRE. La quantitat de residus de paper confidencial portats a destrucció és de 35.546,99 kg (el 2022, 35.743,04 kg). Els tòners es gestionen a través de la pròpia empresa proveïdora que els subministra. El 2023 s'han gestionat 590,52 kg de tòners. En relació amb els centres assistencials, la quantitat de residus perillosos ha augmentat a causa de la implantació de tècniques innovadores de punció seca al servei de rehabilitació (LER 180103, el 2023 se'n van generar 2.621,84 kg). Actualment tenim 126 centres assistencials amb recollida d'objectes punxants.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	RESIDUS			
GRI-306: Residus 2020	306-4 Residus no destinats a eliminació		a) Pes paper (LER 200101, 21,26 Tn) + plàstic (LER 200139, 19,59 Tn) + piles (LER 160604, 0,18 Tn) + Paper confidencial (35,55 Tn) + tòner (0,59 Tn). b) Tots els residus perillosos generats es destinen a eliminació. iii) No es fan altres operacions de valorització. c) Pes total dels residus no perillosos. Pes paper (LER 200101, 21,26 Tn) + plàstic (LER 200139, 19,59 Tn) + piles (LER 160604, 0,18 Tn) + Paper confidencial (35,55 Tn) + tòner (0,59 Tn). Es recicla ii) Pes paper (LER 200101, 21,26 Tn) + plàstic (LER 200139, 19,59 Tn) + piles (LER 160604, 0,18 Tn) + Paper confidencial (35,55 Tn) + tòner (0,59 Tn). Es recicla iii) No es fan altres operacions de valorització. d) Pes paper (LER 200101, 21,26 Tn) + plàstic (LER 200139, 19,59 Tn) + piles (LER 160604, 0,18 Tn) + Paper confidencial (35,55 Tn) + tòner (0,59 Tn). Es recicla i) Zero. ii) Tots els residus es gestionen fora de les instal·lacions, mitjançant una empresa gestora autoritzada. e) Tota la informació està a disposició de les persones empleades del centre a la plataforma interna. Relació de residus gestionats amb empresa gestora autoritzada Interlun mitjançant DCS, DI, albarà o justificant de lliurament.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	RESIDUS			
GRI-306: Residus 2020	306-5 Residus destinats a eliminació		a) LER 180103 (2,62 Tn) + LER 108104 (21,77 Tn) + LER 200199 (56,35 Tn) + LER 200307 (23,02 Tn) + LER 160213 (0,33 Tn) b) LER 180103 (2,62 Tm) + LER 160213 (0,33 Tn) i) Es desconeix el % per a la recuperació energètica en el procés d'incineració. ii) Es desconeix el % sense recuperació energètica en el procés d'incineració. iii) La destinació final dels residus és l'abocador, ja sigui abans o després de la incineració. iv) No es fan altres operacions d'eliminació. c) LER 108104 (21,77 Tn) + LER 200199 (56,35 Tn) + LER 200307 (23,02 Tn) i) No s'incineren els no perillosos, ja que es reciclen. ii) No s'incineren els no perillosos, ja que es reciclen. iii) Els residus que es reciclen no van a l'abocador. iv) Els denominats voluminosos i banals han tingut com a destinació l'abocador. d) i) No es gestionen residus a les instal·lacions de l'organització. ii) La gestió de residus està contractada a una empresa gestora autoritzada i les seves instal·lacions corresponents. e) Tota la informació està a disposició de les persones empleades del centre a la plataforma interna. Relació de residus gestionats amb empresa gestora autoritzada Interlun mitjançant DCS, DI, albarà o justificant de lliurament.	

Dimensió social

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	SALUT I BENESTAR			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 64 Pàgs. 66-74 Pàgs. 79-80 Pàgs. 24-30	
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-1 Sistema de gestió de seguretat i salut		a) Mutua Universal sotmet el seu Sistema de Seguretat i Salut en el treball a una Auditoria Legal Externa cada dos anys, complint així el requisit de freqüència establert per a les empreses de l'Annex I del Reglament dels Serveis de Prevenció, per desenvolupar feines amb exposició a radiacions ionitzants a zones controlades (RD 783/2001, de 6 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció sanitària contra radiacions ionitzants. BOE núm. 178, de 26 de juliol). i) El 2023 l'Entitat es va sotmetre a l'auditoria Legal reglamentària PRL. ii) Addicionalment, se certifica amb caràcter anual el Sistema de Gestió Integrat (SGI) de Qualitat, Medi ambient i Prevenció, certificat per Bureau Veritas sobre la base de les normes ISO 9001:2015, ISO14001:2015 i ISO 45001:2018. Es disposa d'una Política Integrada de Qualitat, Seguretat i Salut en el treball, Medi ambient i RSC, signada per Direcció Gerència, a data 5/09/2023. b) L'abast d'aquesta certificació ISO45001 comprèn la totalitat de la plantilla i dels centres de treball de Mutua Universal. Així mateix se certifica de forma integrada per a les activitats següents: Gestió integral dels accidents de treball i malalties professionals: prestacions econòmiques, assistència ambulatòria i hospitalària, readaptació professional i treball social. Seguiment i control de la prestació econòmica d'incapacitat temporal derivada de contingències comunes. Gestió de les prestacions econòmiques de risc durant l'embaràs i la lactància natural i durant l'atenció a menors afectats per càncer i altres malalties greus.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	SALUT I BENESTAR			
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents		a) En base a la planificació de l'activitat preventiva específica per centre, l'avaluació de riscos es revisa periòdicament i s'actualitza sistemàticament, a priori, amb una periodicitat màxima de quatre anys. Aquesta periodicitat podrà veure's afectada quan per causa justificada així es consideri: canvis criteris tècnics o normatius, o canvis significatius en els processos, obres, nous equips o maquinària, davant d'aparicions de nous riscos, situacions extraordinàries com ara pandèmies, etc. En els anys alternatius a l'Avaluació de riscos de cada centre, es realitzaran visites de Control Periòdic en què es revisarà el compliment dels procediments i registres del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball (SST) i qualsevol desviació que se'n faci. Així mateix, es podran identificar perills puntuals i proposar mesures preventives o correctives per eliminar-los. En aquest cas es valorarà si es crea un annex a l'avaluació de riscos vigent o, si es considera necessari, s'elaborarà una nova avaluació de riscos. Finalment, s'aprofita també la visita per avaluar l'eficàcia de les mesures preses des de la darrera visita, l'acompliment global del Sistema d'SST i el nivell de coneixement i integració preventiva al centre, i es reflecteix a l'informe. b) Tota persona empleada disposa del registre de comunicat de riscos per notificar qualsevol situació de risc que pugui detectar al seu lloc o centre de treball, per prendre mesures que eliminin o minimitzin el risc. Així mateix, davant de riscos greus i imminents (situacions gairebé imminents que puguin ocasionar conseqüències greus o molt greus), es pot procedir a la paralització de l'activitat que pugui donar origen a aquests riscos de forma immediata. Aquests comunicats són valorats pel Servei de Prevenció Propi (SPP), i es proposen les mesures correctives o preventives que corresponguin per evitar o minimitzar el risc. Els comunicats de risc es presenten trimestralment a les reunions del Comitè Estatal de Seguretat i Salut. c) A més d'utilitzar els comunicats de risc, la persona treballadora pot contactar amb el Servei de Prevenció Propi per traslladar una sensibilitat especial o possible limitació associades al seu estat de salut i/o lloc de treball (tal com es recull a l'Avaluació de riscos i a la sessió de formació i informació de PRL). En aquest cas, l'SPP es derivarà a Vigilància de la Salut per a la valoració del cas i la proposta de possibles adaptacions del lloc de treball. d) Tots els accidents laborals, amb baixa i sense, s'investiguen de la mateixa manera per identificar-ne les causes que l'han originat i prendre les mesures necessàries per evitar que es repeteixi. En un cas i en l'altre, es pot actualitzar l'avaluació. Addicionalment es disposa d'un Portal de Sistemes de Gestió on les persones empleades poden obrir una incidència del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball quan detectin una desviació d'algun procediment o instrucció implantats. Al mateix Portal poden obrir accions de millora, així com accions correctores per millorar les deficiències. En tots els casos, s'analitzen les causes de les desviacions i es proposen accions per reconduir la situació i evitar que es repeteixi.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	SALUT I BENESTAR			
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-3 Serveis de salut en el treball		El Servei de Prevenció Propi assumeix les disciplines de Seguretat en el Treball, Ergonomia i Psicosociologia Aplicada i Higiene Industrial. La disciplina de Medicina d'Empresa està concertada amb el Servei de Prevenció Aliè que, a més, realitza els exàmens de salut. Es disposa de la figura de Coordinació Vigilància de la Salut, ubicada a la seu central de l'Entitat, per a la coordinació de la prestació concertada externament. Ofereix cobertura a tot l'àmbit nacional. Anualment s'ofereix l'Examen de Salut a persones empleades perquè el sol·licitin de manera optativa. Així mateix, hi ha exàmens de salut considerats obligatoris en els supòsits següents: noves incorporacions i variacions, després d'absències prolongades de més de 60 dies, personal de quiròfan exposat a gasos anestèsics i personal exposat a RX de categoria A (RX). Periòdicament es fan reunions (trimestrals) amb el Servei de Prevenció Aliè per al seguiment del servei i la seva qualitat.	
	403-4 Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball		a. Als centres de treball de Mutua Universal es promouen eleccions sindicals cada 4 anys. Entre la representació legal de les persones treballadores que hagin estat escollides, es designaran les persones delegades de prevenció, que seran nomenades formalment i rebran formació en matèria de seguretat i salut (Nivell bàsic de PRL de 50 h). Aquestes persones delegades de prevenció reben informació de qualsevol activitat preventiva que es dugui a terme al seu centre i tenen la possibilitat de participar activament d'aquesta activitat preventiva i d'allò que se'n derivi. b. El Comitè Estatal de Seguretat i Salut (CESS) és el màxim òrgan paritari de decisió i participació, destinat a la vigilància, planificació i negociació regulars i periòdiques en matèria de prevenció de riscos laborals. Està format per persones delegades de Prevenció i per la Direcció de l'empresa, en igual nombre de persones designades (10 persones per part). Es reuneix trimestralment. Derivat del CESS, per a determinats projectes, es conformen equips de treball per aprofundir en temes concrets, el resultat dels quals sempre s'acaba presentant al CESS.	
	403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball		Vegeu la taula "Indicador 403-5" de la pàg. 113.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	SALUT I BENESTAR			
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-6 Foment de la salut dels treballadors		a) Anualment, l'empresa ofereix a totes les persones treballadores la possibilitat de vacunar-se de la grip estacional. b) Al llarg de 2023 s'han dut a terme 4 campanyes de sensibilització en seguretat i salut, relacionades amb la salut - "Inoculacions, hi ha molt en joc": S'han analitzat les diferents fases d'una tasca amb manipulació d'agulles o objectes punxants. Es detallaven les mesures preventives que cal tenir en compte a cada moment per prevenir el risc d'una inoculació accidental. La campanya finalitzava amb un interessant relat sobre la inoculació accidental i la profilaxi. - 12 de març: Dia Europeu contra les agressions a personal sanitari - Prevenció de la pèrdua auditiva - Ictus: Ens enfrontem davant d'una situació d'urgència vital. S'ha iniciat el 2023, el projecte "Empresa Saludable", amb l'establiment de les bases i directrius. El projecte veurà la llum el 2024, amb l'objectiu de "Construir un entorn laboral saludable que afavoreixi la salut i el benestar de les persones que formen Mutua Universal". Per això s'ha constituït un grup de treball multidisciplinari, liderat des de la Direcció de Prevenció, que s'ha reunit els darrers mesos de l'any per dissenyar el concepte d'Empresa saludable. S'ha tancat l'any havent fet totes les accions previstes per al període.	
	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials	Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 72-74 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	
	403-8 Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball		a) b) c) L'any 2023 BUREAU VERITAS ha dut a terme una nova auditoria de seguiment de la certificació del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball de Mutua Universal sobre la base dels requisits de la normativa ISO 45001:2018. Aquesta certificació abasta la totalitat de processos, plantilla i centres de treball de Mutua Universal, així com les parts interessades.	
	403-9 Lesions per accident laboral		Vegeu la taula "Indicador 403-9" de la pàg. 115.	
	403-10 Dolències i malalties laborals		Vegeu les dades de les taules "Indicador 403-10" de la pàg. 116.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	SALUT I BENESTAR			
GRI 416: SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS 2016	416-1 Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	Innovació aplicada a la salut i la prevenció Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 30-35 Pàgs. 72-74 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	REINSERCIÓ SOCIOLABORAL			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 64 Pàgs. 68-71 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	OCUPABILITAT			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Persones i talent Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 48-57 Pàg. 64 Pàgs. 68-71 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	OCUPABILITAT			
GRI 401: OCUPACIÓ 2016	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal		Vegeu la taula "Indicador 401-1" de la pàg. 113.	
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals		Els beneficis socials són els estipulats en conveni col·lectiu i els pactes d'empresa. Alguns s'apliquen només a empleats fixos a partir dels 12 mesos de la seva incorporació.	
	401-3 Permís parental		a, b. Vegeu la taula "Indicador 401-3" de la pàg. 113. c. 33 persones: 23 dones i 10 homes (s'inclouen persones que es troben en situació d'excedència per guarda legal perquè tenen reserva de lloc). d. 31 persones: 21 dones i 10 homes. e. Taxa de tornada a la feina (punt c): 88,46 % dones i 100 % homes. Taxa de retenció (punt d): 80,76 % dones i 100 % homes.	
GRI 402: RELACIONS TREBALLADOR - EMPRESA 2016	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals		Les persones empleades de Mutua Universal reben informació, dins el termini establert i en la forma escaient, de qualsevol canvi d'organització i estructura a través dels canals de comunicació interns. Es respecten sempre les disposicions legals establertes, així com el que s'hagi estipulat en els acords col·lectius corresponents.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	EDUCACIÓ I FORMACIÓ DE QUALITAT			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Persones i talent Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 52-55 Pàg. 64 Pàgs. 68-71 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	
GRI 404: FORMACIÓ I ENSENYAMENT 2016	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat		Vegeu la taula "Indicador 404-1" de la pàg. 113.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	EDUCACIÓ I FORMACIÓ DE QUALITAT			
GRI 404: FORMACIÓ I ENSENYAMENT 2016	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició		Pàgs. 52-55 Continuem amb els programes de formació contínua dins del marc de desenvolupament de les competències digitals i competències personals. Aquests programes se centren en les aplicacions Microsoft 365 i especialment en les eines col·laboratives i d'organització del treball (Teams i Outlook). Dins de les accions formatives d'acompanyament a la implantació del nou model sanitari es fan programes per al coneixement de les noves aplicacions i plataformes tecnològiques internes dels llocs de treball, especialment el sanitari o d'administració. Es reforcen i s'actualitzen les novetats dels procediments interns i les novetats legislatives aplicables a MCSS, així com la millora del coneixement d'eines digitals relacionades amb la prestació dels nostres serveis. S'ha iniciat un nou programa de lideratge centrat en la cultura corporativa per a totes les persones que disposen d'equips directes. També es continua amb els programes de desenvolupament i gestió personal de competències emocionals.	
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i el desenvolupament professional		S'està efectuant l'avaluació de l'acompliment per valorar l'acompliment de l'exercici 2023 per a tota la plantilla de l'Organització. Igualment s'ofereix la possibilitat a les persones empleades d'efectuar una valoració dels seus superiors jeràrquics.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	INVESTIGACIÓ MÈDICA			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Innovació aplicada a la salut i la prevenció Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàgs. 18-32 Pàg. 64 Pàgs. 68-71 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe		Omissions
	NO DISCRIMINACIÓ, IGUALTAT I DIVERSITAT			
GRI 3: Temes Materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 Criteris Ambientals, Socials i de Governança (ASG) Sistemes de Control i Gestió de Riscos (Informe anual de Govern Corporatiu)	Pàg. 64 Pàgs. 68-74 Pàgs. 22-30 Informe anual de Govern Corporatiu	
GRI 405 - DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats		Vegeu la taula "Indicador 405-1" de la pàg. 112, i taula "Plantilla Mutua Universal" de la pàg 52. En relació a les persones amb discapacitat, addicionalment es compta amb mesures alternatives.	
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de dones respecte a homes		Tot i que el salari de conveni no estableix diferències de sou entre gèneres, al registre retributiu realitzat per a l'any 2023 la bretxa salarial per als imports equiparats (mitjanes) és del 18 %. En el cas dels imports equiparats (mediana), és del 16 %.	
GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓ 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctives adoptades		No ens consta cap cas de discriminació a l'exercici 2023. Per tant, no s'ha dut a terme cap acció correctiva per aquest motiu.	

Annexos

INDICADOR 102-8: INFORMACIÓ SOBRE EMPLEATS I ALTRES TREBALLADORS

EMPLEATS PER CONTRACTE LABORAL I SEXE			2023
Tipus de contracte	Home	Dona	Total general
Indefinit	**627**	**1.367**	**1.994**
Temps complet	535	1.061	**1.596**
Temps parcial	92	306	**398**
Temporal	**24**	15	**39**
Temps complet	1	1	**1**
Temps parcial	23	15	**38**
TOTAL	**651**	**1.382**	**2.033**

EMPLEATS PER CONTRACTE LABORAL I REGIÓ			2023
Regió	Indefinit	Temporal	Total general
ANDALUSIA	198	2	**200**
ARAGÓ	33	2	**35**
ASTÚRIES	38	38	**37**
BALEARS	38	2	**40**
CANÀRIES	120	4	**124**
CANTÀBRIA	28	1	**29**
CASTELLA-LA MANXA	59	0	**59**
CASTELLA-LLEÓ	109	3	**112**
CATALUNYA	768	17	**785**
EUSKADI	69	2	**71**
EXTREMADURA	24	1	**25**
GALÍCIA	105	2	**107**
LA RIOJA	43	1	**44**
MADRID	207	0	**207**
MÚRCIA	16	0	**16**
NAVARRA	35	1	**36**
VALÈNCIA	104	1	**105**
TOTAL	**1.994**	**39**	**2.033**

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDITS			2023
Tipus de permís	**Home**	**Dona**	**Total general**
Nombre de maternitats	0	26	**26**
Nombre de paternitats	10	0	**10**
Lactàncies	2	30	**32**
Flexibilització jornada períodes adaptació escolar	5	16	**21**
Excedència per guarda legal	6	25	**31**
Reduccions jornada guarda legal	4	17	**21**
Redistribució jornada per guarda legal	3	15	**18**
Ampliació o reducció de jornada per guarda legal	0	12	**12**
Pròrroga excedència per guarda legal	0	3	**3**
Permisos sense sou	1	5	**6**

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

Àrea	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
ÀREA ADMINISTRATIVA	**4.424**	**944**	**21 %**	**3.480**	**79 %**
Presencial	2.098	476	23 %	1.622	77 %
Virtual	2.326	468	20 %	1.858	80 %
ÀREA CORPORATIVA	**15.535**	**4.862**	**31 %**	**10.673**	**69 %**
Presencial	998	580	58 %	418	42 %
Virtual	14.537	4.282	29 %	10.255	71 %
ÀREA SANITÀRIA	**35.497**	**9.016**	**25 %**	**26.481**	**75 %**
Presencial	6.632	1.762	27 %	4.870	73 %
Virtual	28.865	7.254	25 %	21.611	75 %
ÀREA MUTUALISTES	**3.163**	**1.618**	**51 %**	**1.545**	**49 %**
Presencial	826	376	46 %	450	54 %
Virtual	2.337	1.242	53 %	1.095	47 %
ÀREA PREVENCIÓ	**2.785**	**1.268**	**46 %**	**1.517**	**54 %**
Presencial	528	156	30 %	372	70 %
Virtual	2.257	1.112	49 %	1.145	51 %
TOTAL FORMACIÓ INTERNA	**61.404**	**17.708**	**29 %**	**43.696**	**71 %**

Formació externa	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
Presencial	3.506	1.160	33 %	2.346	67 %
Virtual	26.521	9.611	36 %	16.910	64 %
TOTAL FORMACIÓ EXTERNA	**30.027**	**10.771**	**36 %**	**19.256**	**64 %**

	Hores Totals	Hores Home	% Hores Home	Hores Dona	% Hores Dona
TOTAL FORMACIÓ GENERAL	**91.431**	**28.479**	**31 %**	**62.952**	**69 %**

MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER EMPLEAT	45
Homes	13
Dones	32

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

EMPLEATS PER CATEGORIA LABORAL I GÈNERE	Home	Dona	Total
Administratiu	327	551	**878**
Sanitari	275	768	**1.043**
Prevenció	16	36	**52**
Directiu	33	27	**60**
TOTAL	651	1.382	**2.033**

% dels llocs de responsabilitat ocupats per dones	50 %

EMPLEATS PER CATEGORIA LABORAL I EDAT	< 26 anys	26 a 35 anys	36 a 45 anys	46 a 55 anys	> 56 anys	TOTAL
Administratiu	9	69	165	411	224	**878**
Sanitari	17	193	301	326	206	**1.043**
Prevenció		2	8	28	14	**52**
Directiu			2	28	30	**60**
TOTAL	26	264	476	793	474	**2.033**

ALTRES INDICADORS DE DIVERSITAT

Nombre de nacionalitats i persones per nacionalitat	2023
Nacionalitats	**Nombre**
Alemanya	3
Algeriana	1
Argentina	7
Armènia	1
Boliviana	3
Brasilera	1
Búlgara	1
Colombiana	13
Costa-riquenya	1
Cubana	29
Dominicana	2
Equatoriana	3
Espanyola	1.896
Francesa	4
Georgiana	1
Hondurenya	1
Italiana	15
Mexicana	1
Peruana	5
Portuguesa	6
Romanesa	4
Russa	2
Suïssa	1
Ucraïnesa	3
Uruguaiana	1
Veneçolana	28
Total general	**2.033**

401: OCUPACIÓ

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

ROTACIÓ PER GÈNERE			
Gènere	**Altes**	**Baixes**	**Índex de rotació**
Home	11,59	10,36	10,97
Dona	11,10	9,20	10,15
TOTAL	11,26	9,57	**10,42**

ROTACIÓ PER EDAT			
Grup d'edat	**Altes**	**Baixes**	**Índex de rotació**
< 26 anys	111,11	22,22	66,67
26 a 35 anys	45,76	22,03	33,90
36 a 45 anys	11,01	9,52	10,26
46 a 55 anys	3,38	5,00	4,19
> 56 anys	4,08	10,61	7,35
TOTAL	11,26	9,57	**10,42**

ROTACIÓ PER REGIÓ			
Edat	Altes	Baixes	Índex de rotació
ANDALUSIA	12,28	7,67	9,97
ARAGÓ	**5,71**	5,71	5,71
ASTÚRIES	8,00	5,33	6,67
BALEARS	21,33	8,00	14,67
CANÀRIES	17,36	12,40	14,88
CANTÀBRIA	21,05	17,54	19,30
CASTELLA-LA MANXA	18,64	18,64	18,64
CASTELLA-LLEÓ	6,22	7,11	6,67
CATALUNYA	10,01	8,47	9,24
EUSKADI	8,22	13,70	10,96
EXTREMADURA	12,24	8,16	10,20
GALÍCIA	13,40	8,61	11,00
LA RIOJA	11,49	9,20	10,34
MADRID	7,71	8,19	7,95
MÚRCIA	5,88	17,65	11,76
NAVARRA	11,27	8,45	9,86
VALÈNCIA	17,14	17,14	17,14
TOTAL	11,26	9,57	**10,42**

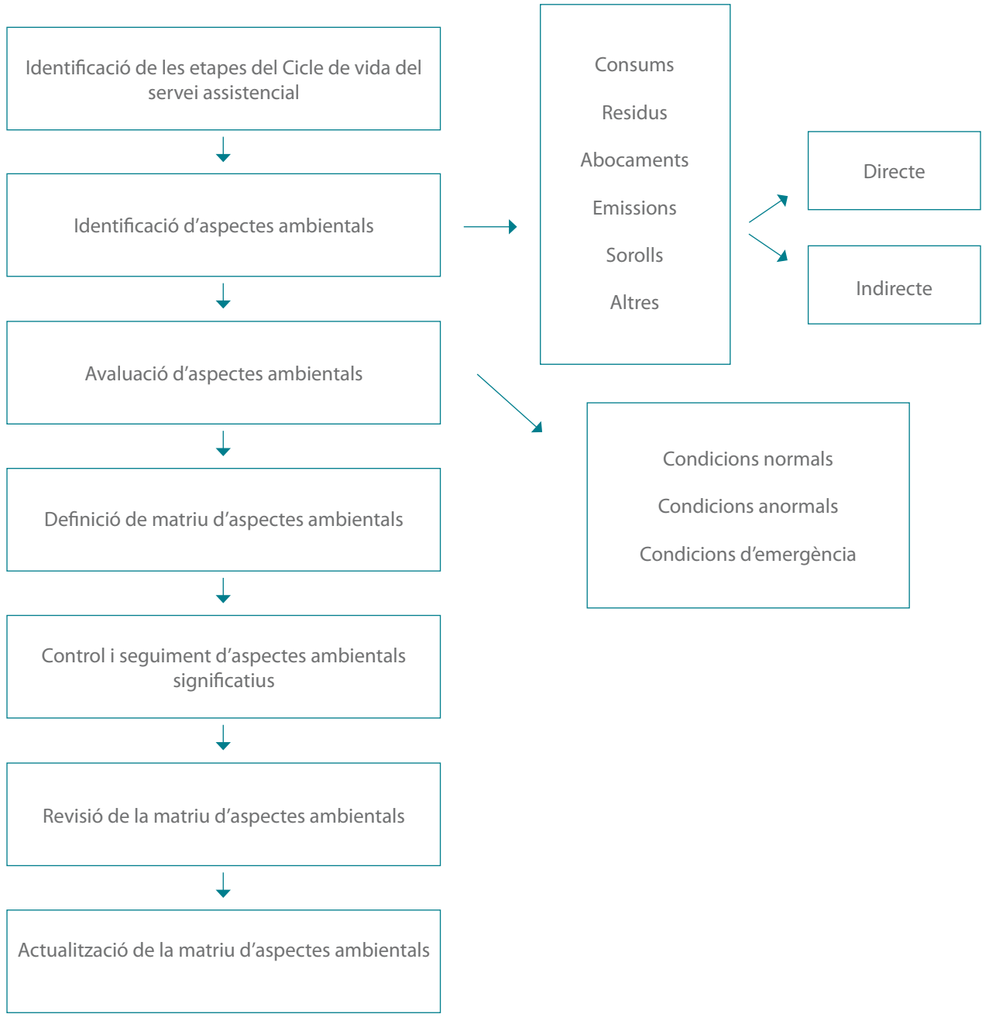
403: SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

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

Modalitat	Cursos	Participants	Hores	Accions
Presencial	EXTINCIÓ D'INCENDIS	187	566	8
Presencial	INFORMACIÓ PRL INICIAL	41	207	1
Presencial	INFORMACIÓ PRL RECICLATGE	17	17	1
Presencial	JORNADA CÀNCER DE MAMA	18	18	1
Virtual	FITNES EMOCIONAL	22	110	2
Virtual	FORMAC. PRL RISCOS LLOC NO SANIT-AULA	248	248	12
Virtual	FORMAC. PRL RISCOS LLOC SANIT-AULA	357	357	12
Virtual	INCENDIS - NOVA EDICIÓ-EI-JE OBLIG	38	76	1
Virtual	INFORMACIÓ PRL INICIAL	18	18	2
Virtual	INFORMACIÓ PRL INICIAL/RECICLATGE	64	64	1
Virtual	INFORMACIÓ PRL RECICLATGE	39	39	2
Virtual	PANTALLES DE VISUALITZACIÓ DE DADES	287	574	12
Virtual	PREVENCIÓ ACCIDENTS EN DESPLAÇAMENTS	272	544	12
Virtual	RISCOS OFICINES I ASSIMILATS	101	101	12
Virtual	RISCOS SANITARIS	186	186	12
Virtual	ÚS PROFESSIONAL DE LA VEU	27	104	1
	Total	**1.922**	**3.229**	**92**

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

Metodologia d'identificació d'aspectes ambientals



INDICADOR 306-3: RESIDUS GENERATS (EN TONES)

Objectes punxants	Material de cures	Plàstics	Altres fraccions	Paper i cartró	RAEE NP	RAEE
180103	180104	200139	200199	200101	200136	200135
2,62	21,77	19,59	56,35	21,26	4,40	0,76

Gasos en recipients a pressió (inclosos els halons) que contenen substàncies perilloses	Bateries i acumuladors	Tubs fluorescents	Metalls	Medicaments diferents
160504	200133	200121	200140	180109
0,01	0,11	0,02	0,40	0,002

INDICADOR 403-9

LESIONS PER ACCIDENT LABORAL		
	Nombre	**Taxa**
Morts per accident laboral	0	0 %
Lesions per accident laboral amb conseqüències greus (sense incloure morts)	0	0 %
Accidents laborals (amb i sense baixa)	105 (inclou in itinere)	30,5 (per cada 1.000.000 h treballades)
	63 (no inclou in itinere)	18,2 (per cada 1.000.000 h treballades)
Accidents laborals amb baixa	16 (inclou in itinere)	4,6 (per cada 1.000.000 h treballades)
	4 (no inclou in itinere)	1,2 (per cada 1.000.000 h treballades)
Principals tipus de lesions per accident laboral	Ferides i lesions superficials (57 %) i dislocacions, esquinços i distensions (29 %)	
Nombre d'hores treballades	3.443.720 hores treballades (inclou substitucions)	

PRINCIPALS CAUSES DELS ACCIDENTS (PRINCIPALS PERILLS)			
Tipus	**Col·lectiu**	**Principals causes**	**%**
Amb baixa	**Administratiu**	Atropellaments, xocs o cops amb vehicles	86 %
	Sanitari	Atropellaments, xocs o cops amb vehicles	33 %
		Caigudes de persones al mateix nivell	22 %
		Caigudes de persones a diferent nivell	22 %
Sense baixa	**Administratiu**	Posició, postura o sobreesforç inadequats	22 %
		Atropellaments, xocs o cops amb vehicles	20 %
		Caigudes de persones al mateix nivell	20 %
	Sanitari	Inoculació per agulla, bisturí o esquitxada	33 %
		Atropellaments, xocs o cops amb vehicles	21 %
		Caigudes al mateix nivell	15 %

INDICADOR 403-10

MALS I MALALTIES LABORALS	
Defuncions resultants d'un mal o una malaltia laboral	0
Nombre de casos de mals i malalties laborals registrables	1
Principals tipus de mals i malalties laborals	Mals en extremitats superiors

Informe de progrés Pacte Mundial

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

Amb efecte des de l'1 de gener de 2023, Mutua Universal ha fet un pas més en el seu compromís amb la sostenibilitat passant a ser soci del Pacte Mundial de Nacions Unides.

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

	Principi	Pàgines de la memòria 2023	Indicadors GRI	Equivalent ODS
1	Les empreses han de defensar i respectar la protecció dels drets humans proclamats en l'àmbit internacional	68-74	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, 403-4	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
2	Les empreses han d'assegurar-se de no ser còmplices en abusos als drets humans	64-66, 72-74 22-24 informe anual GC	419-1, 406-1	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
3	Les empreses han de respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	72-74, 22-24 informe anual GC	2-30, 402-1	1,3,5, 8,9,10, 16,17
4	Les empreses han d'eliminar totes les formes de treball forçós o obligatori	64-66, 72-74, 6-7 informe anual GC	202-1, 405-1	1,3,5, 8,9,10, 16,17
5	Les empreses han d'abolir de manera efectiva el treball infantil	64-66, 72-77	405-1	1,3,5, 8,9,10, 16,17
6	Les empreses han d'eliminar la discriminació pel que fa a la feina i l'ocupació	56-57, 72-74, 20-21 informe anual GC	202-1, 401-2, 405-1, 405-2, 406-1	1,3,5, 8,9,10, 16,17
7	Les empreses han de donar suport als mètodes preventius pel que fa a problemes ambientals	64-68	301-2, 306-2, 307-1	2,6,7,9, 11,12,13, 14,15,17
8	Les empreses han d'adoptar iniciatives per promoure una major responsabilitat ambiental	22-24, 64, 66-68	302-4, 302-5	2,6,7,9, 11,12,13, 14,15,17
9	Les empreses han de fomentar el desenvolupament i la difusió de tecnologies inofensives per al medi ambient	22-24, 64, 66-68		2,6,7,9, 11,12,13, 14,15,17
10	Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn	72-74, 22-24 Informe anual GC	205-1, 205-2,	3,10, 16,17

5 Informe de gestió

Durant l'exercici 2023, s'ha registrat un augment generalitzat dels indicadors de gestió de Mutua Universal. Hi ha hagut un augment del nombre de persones treballadores protegides i d'empreses associades, així com de la recaptació total respecte a l'any anterior.

Afiliació a Mutua Universal

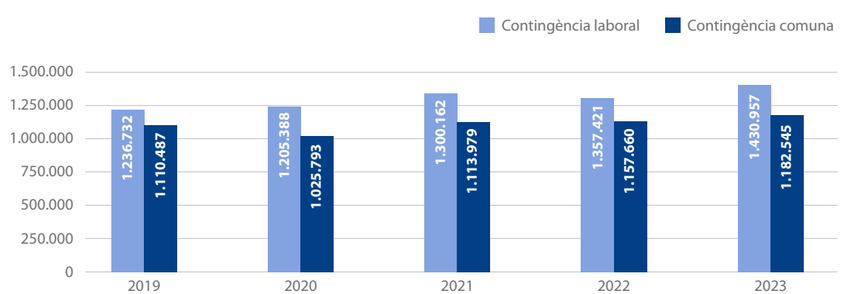
Al tancament de 2023, els treballadors protegits a compte d'altri han arribat a la xifra d'1.430.957, fet que suposa un increment del 5,42 % respecte a 2022. A més, el 82,64 % d'aquests treballadors, és a dir, 1.182.545, també té protegida amb la nostra entitat la contingència comuna, cosa que representa una disminució del 3,10 % respecte a l'exercici anterior.

El nombre d'empreses associades en contingències professionals se situa en 159.869, fet que suposa un increment de l'1,19 % respecte a l'any anterior. D'aquestes empreses, el 82,75 % (un total de 132.295) té cobertes, a més, les contingències comunes. La disminució de les empreses associades en contingències comunes és del 0,08 % en comparació amb l'any anterior.

Els treballadors per compte propi assegurats per contingències comunes han arribat a la xifra de 280.682, fet que suposa un augment del 0,28 % respecte a l'any 2022.

Els treballadors per compte propi assegurats per contingències laborals han arribat a la xifra de 282.299, fet que suposa un increment del 0,34 % respecte a l'any 2022. Pel que fa a la cobertura per cessament d'activitat dels treballadors per compte propi, s'ha arribat a la xifra de 242.027, que suposa un descens del 6,05 % respecte a l'any anterior.

Treballadors a compte d'altri protegits

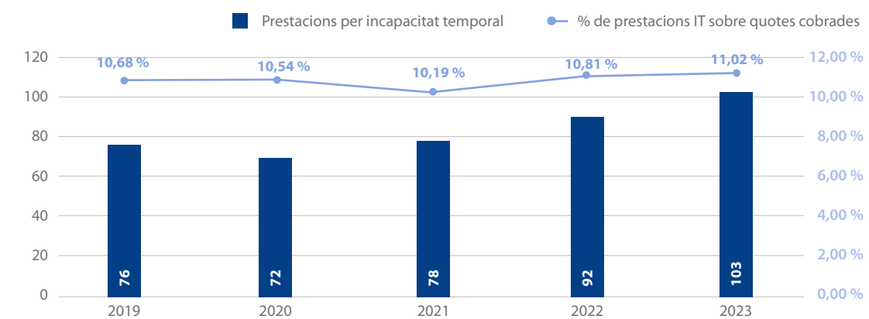


Contingències professionals

Les prestacions d'incapacitat temporal suposen l'11,02 % sobre el total de quotes, fet que suposa un augment de l'1,9 % respecte a l'exercici anterior. Per col·lectius, un 11,13 % de les quotes correspon a treballadors a compte d'altri (fet que suposa un augment de l'1,9 % respecte al 2022) i un 9,15 % de les quotes, a treballadors per compte propi (això representa un increment del 0,4 % respecte a l'any anterior).

El 2023, Mutua Universal ha satisfet 102,92 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, dels quals 4,82 milions corresponen a treballadors per compte propi i, la resta, a treballadors a compte d'altri. Les prestacions han suposat en conjunt la indemnització de 2.327.226 dies, amb un subsidi mitjà diari de 45,24 euros per a treballadors a compte d'altri i 30,37 euros per a treballadors autònoms.

Prestacions per accidents laborals i malalties professionals



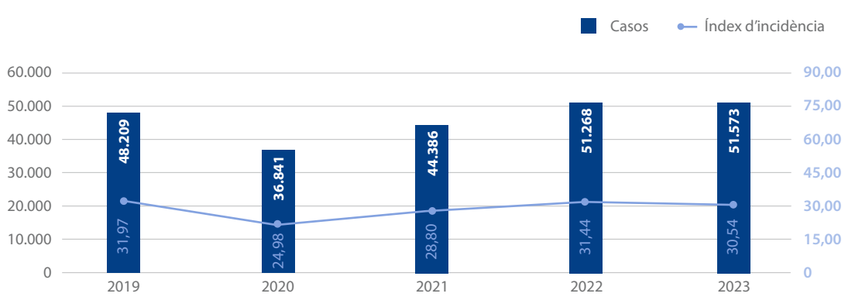
Milions d'euros

Accidentabilitat i índex d'incidència

L'índex d'incidència, que relaciona el nombre d'accidents laborals o malalties professionals amb la població protegida, s'ha reduït un 2,85 % respecte a l'exercici anterior, fins als 30,54 punts.

L'índex d'incidència a la població treballadora a compte d'altri és 26,09 punts superior al que s'ha registrat al col·lectiu d'autònoms. Aquesta diferència és similar a la de l'exercici anterior (26,77 punts el 2022), i el descens de l'índex d'incidència en els treballadors a compte d'altri (-1,17 punts) és superior al dels treballadors per compte propi (-0,48 punts).

Contingència professional amb baixa



Casos mortals i índex de mortalitat

El 2023 es van produir 64 casos mortals, fet que suposa una disminució respecte a l'any anterior de 28 casos (-30 %).
L'índex de mortalitat s'estableix en un 0,04 % sobre el total de població protegida per contingències professionals.
Les activitats econòmiques a compte d'altri que han tingut el nombre més elevat d'accidents mortals van ser principalment el transport i l'emmagatzematge (16 casos), seguides de les activitats administratives i els serveis auxiliars (10 casos) i, finalment, la indústria manufacturera i la construcció (8 casos en cada sector d'activitat).

PRESTACIONS PER INVALIDESA

Durant l'exercici 2023 s'han tramitat 2.598 prestacions per invalidesa per accident laboral en els diferents graus i en compliment de les resolucions emeses per les diferents direccions provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. El 66,86 % dels casos correspon a indemnitzacions i pagaments únics.
L'any 2023 s'han tramitat 251 prestacions d'invalidesa per malaltia professional en compliment de les resolucions emeses per les diferents direccions provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

PERFIL DELS ACCIDENTS MORTALS (RÈGIM GENERAL)

46,55 %
PERSONES TREBALLADORES ENTRE 41 I 55 ANYS

46,55 %
MÉS DE 36 MESOS D'ANTIGUITAT

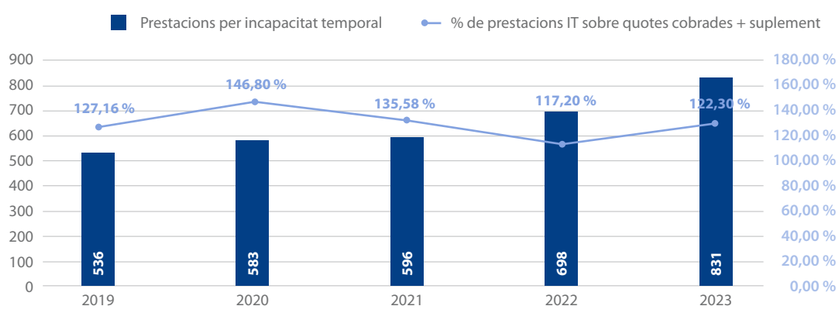
93,10 %
AMB CONTRACTE INDEFINIT O FIX DISCONTINU

25,86 %
EN EMPRESES DE MENYS DE 25 TREBALLADORS

Contingències comunes

El 2023, Mutua Universal ha satisfet 830,43 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, fet que suposa un augment del 18,90 % respecte a l'exercici anterior. D'aquesta quantitat, 109,04 milions corresponen a treballadors per compte propi (un 13,1 % del total) i, la resta, a treballadors a compte d'altri. Les prestacions han suposat en conjunt la indemnització de 20.428.236 dies, amb un subsidi mitjà diari de 43,16 euros per a treballadors a compte d'altri i 29,35 euros per a treballadors autònoms. Tot i això, malgrat l'increment de la recaptació, el percentatge sobre el total de quotes (cobrades + suplement) ha augmentat respecte a l'any anterior. Pel que fa al col·lectiu de treballadors a compte d'altri, el percentatge sobre quotes de les prestacions d'incapacitat temporal ha estat del 117,65 %, fet que suposa un augment del 5,40 % respecte al 2022, mentre que la despesa pels treballadors per compte propi és similar a la de 2022 (165,52 %).

Incapacitat temporal per contingències comunes



Milions d'euros

Altres prestacions

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

L'any 2023 s'han abonat aproximadament 19,8 milions d'euros a les treballadores del col·lectiu protegit en prestacions per situacions de risc durant l'embaràs o la lactància. Això ha suposat un percentatge sobre les quotes per contingències professionals del 2,11 %.

En total, s'ha reconegut la prestació a 4.690 treballadores (4.233 a compte d'altri i 457 per compte propi), de les quals gairebé la totalitat corresponen a situacions de risc durant l'embaràs (4.661 per risc durant l'embaràs i 29 per risc durant la lactància).

CURA DE MENORS (CUME)

El 49 % dels casos reconeguts el 2023 en relació amb aquesta prestació respon a processos d'origen neurològic, psiquiàtric i oncològic, fet que suposa un augment del 30 % respecte a l'exercici anterior.

CESSAMENT D'ACTIVITAT DE PERSONES TREBALLADORES AUTÒNOMES

En data de gener del 2023 va entrar en vigor una nova legislació per la qual es creen nous motius per accedir al cessament d'activitat. La modificació suposa que les persones treballadores autònomes no s'hagin de donar de baixa al Règim Especial (RETA) en casos de força major parcial sense tancament del negoci, ni empresaris en processos d'ERTE o amb deutes renegociats.

S'aprecia un cert increment de sol·licituds el 2023, possiblement pels nous supòsits, encara que els casos acceptats no han arribat a 20. L'import de la prestació s'ha incrementat com a conseqüència de l'augment de casos als quals correspon la prestació màxima (24 mensualitats), cosa que provoca un nombre més gran de prestacions vives.

RECONEIXEMENT DE PRESTACIÓ

4.690

PERSONES TREBALLADORES PER RISC DURANT L'EMBARÀS I LA LACTÀNCIA

616

CASOS PER CURA DE MENORS

722

CASOS AMB DRET A PRESTACIÓ PER CESSAMENT D'ACTIVITAT DE PERSONES TREBALLADORES AUTÒNOMES

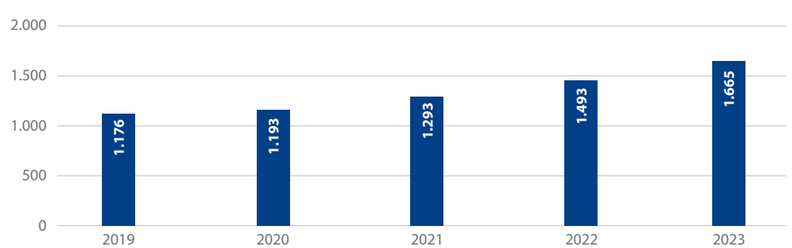
Informació economicofinancera

RECAPTACIÓ

L'exercici 2023 la recaptació total de quotes cobrades ha estat de 1.525.668.944 euros, fet que suposa un increment del 8,56 % respecte al 2022. El 61,22 % d'aquesta xifra (un total de 934.019.854 euros) correspon a la contingència laboral, el 36,71 % (560.116.787 euros) correspon a la contingència comuna (sense incloure el finançament addicional) i el 2,07 % restant (31.532.302 euros) correspon a la cobertura de cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

Al creixement de la recaptació del 2023 respecte a l'exercici 2022 hi ha contribuït l'Ordre PCM/74/2023 modificada per l'Ordre PCM/313/2023, en la qual es desenvolupen les normes de cotització a la Seguretat Social per a l'exercici 2023, fet que ha suposat un augment de la base màxima de cotització en un 8,6 % i de la base mínima en un 8 %, amb la base mínima vinculada al salari mínim interprofessional. Un altre factor que també ha contribuït a l'increment de la recaptació dels treballadors per compte propi és el Reial decret llei 13/2022, de 26 de juliol, pel qual s'estableix un nou sistema de cotització per als treballadors per compte propi que determina les bases de cotització i les quotes en funció dels rendiments nets de l'autònom.

Evolució dels ingressos per quotes recaptades



MAGNITUDS COMPARATIVES DE RECAPTACIÓ

	2022	2023	Var. %	% quotes*
Contingències professionals:				
A compte d'altri	799.277.607	881.300.523	10,26 %	57,76 %
Per compte propi	51.855.421	52.719.331	1,67 %	3,46 %
Total per contingències professionals	**851.133.028**	**934.019.854**	**9,74 %**	**61,22 %**
Contingències comunes:				
A compte d'altri	460.271.475	494.241.471	7,38 %	32,40 %
Per compte propi	60.784.665	65.875.316	8,37 %	4,32 %
Total per contingències comunes	**521.056.140**	**560.116.787**	**7,50 %**	**36,71 %**
Cessament d'activitat RETA	**33.132.976**	**31.532.302**	**-4,83 %**	**2,07 %**
TOTAL QUOTES COBRADES	**1.405.322.144**	**1.525.668.944**	**8,56 %**	
Efecte quotes en via executiva i ajornades	13.247.557	8.543.639		
Exoneracions	1.583.084	181.697		
Suplement financer	74.908.961	118.989.309		
Efecte "meritació" (gener)	8.584.742	9.212.756		
Ajustaments provisions exercicis anteriors	– 10.661.550	1.940.849		
TOTAL QUOTES MERITADES	**1.492.984.938**	**1.664.537.194**	**11,49 %**	

** Participació sobre quotes cobrades*

Gestió del patrimoni de la Seguretat Social

El 2023 s'ha obtingut un resultat per distribuir de +20,83 milions, cosa que ha situat la Reserva d'Estabilització per Contingències Professionals en el 27,71 % respecte al 30 % màxim permès.

Les principals variables que hi han donat lloc són aquestes:

Els ingressos per cotitzacions van experimentar un increment de l'11,49 % respecte als que es van registrar l'exercici anterior gràcies a la millora de l'activitat econòmica i a l'augment del suplement financer rebut per fer front a les pèrdues generades en la cobertura de les contingències comunes. Dels ingressos per cotitzacions esmentats, 945,19 milions corresponen a la gestió de les contingències professionals, 686,60 milions a la gestió de la incapacitat temporal per contingències comunes i 32,75 milions a la gestió del cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

L'aportació extraordinària rebuda per les mútues, que s'indica al capítol sobre transferències i subvencions corrents i que té la finalitat de fer front a les prestacions extraordinàries reconegudes per pal·liar els efectes de la pandèmia, s'ha reduït dràsticament respecte als anys 2020-2022, i ha passat de 119,57 milions el 2022 a 5,62 milions el 2023.

Pel que fa a les despeses de l'exercici, la despesa en prestacions socials i en les transferències i subvencions concedides ha experimentat un augment de 89,62 milions d'euros, és a dir, un 6,58 %.

L'augment de les prestacions socials es deu principalment a l'increment de la incapacitat temporal. El 2023 ha estat de 949,69 milions d'euros, mentre que a l'exercici 2022 va ser de 896,40 milions d'euros, fet que s'ha traduït en un augment de 53,29 milions d'euros.

D'altra banda, les transferències i subvencions concedides han augmentat d'acord amb els ingressos per cotitzacions pel fet que les quotes de reassegurança han estat més elevades i per les aportacions de serveis comuns. També cal destacar l'increment en capitals de renda per invalidesa permanent de 19,32 milions d'euros.

Les despeses de funcionament han suposat un 11,84 % del total de despeses de gestió ordinària, mentre que l'exercici anterior van ser del 12,91 %.

El resultat per les operacions financeres s'ha situat en 1,83 milions d'euros, un import superior als 0,20 milions d'euros de l'exercici 2022, gràcies a la pujada dels tipus d'interès i a la millora de la rendibilitat financera.

	Contingències professionals	Contingències comuns	Cessament d'activitat	Total
Reserves d'estabilització	219.533.106,30	-219.533.106,30	-411.061,43	-411.061,43
Reserva complementària	0,00	-	-	0,00
Reserva d'assistència social	0,00	-	-	0,00
Reintegraments a la TGSS	0,00	-	21.241.747,09	21.241.747,09
Resultat per distribuir	**219.533.106,30**	**-219.533.106,30**	**20.830.685,66**	**20.830.685,66**

Reserves	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Reserva complementària	Reserva d'assistència social	Total
Saldos el 31.12.2022	235.304.985,56	29.887.446,08	6.715.662,16	5.139.993,61	25.168.160,37	302.216.247,78
Dotació de l'exercici	219.533.106,30	222.344.995,31	-411.061,43	-	-	441.467.040,18
Aplicació de l'exercici	-217.205.001,70	-219.533.106,30	-	-5.139.993,61	-123.274,84	-442.001.376,45
Import alliberat a càrrec de la reserva complementària	-	-	-	-	-	0,00
Saldos el 31.12.2023	**237.633.090,16**	**32.699.335,09**	**6.304.600,73**	**0,00**	**25.044.885,53**	**301.681.911,51**

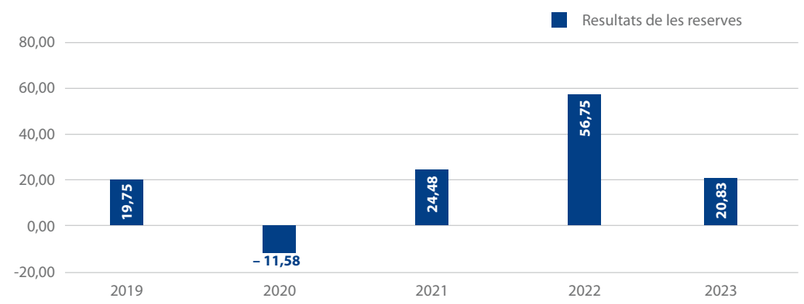
La distribució del resultat de 2023 té com a requisit legal mantenir al 5 % mínim la reserva d'estabilització de les contingències comunes.

Per fer-ho, s'ha aplicat la totalitat de la reserva complementària existent (5,14 milions) i s'ha destinat el saldo necessari de la reserva d'estabilització de les contingències professionals (217,21 milions) fins que la reserva de les contingències comunes ha arribat al 5 % mínim.

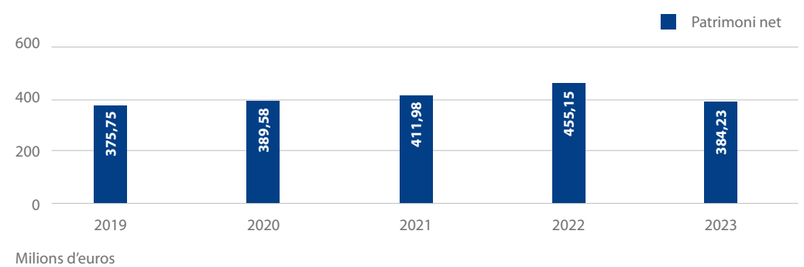
Els 217,21 milions d'euros aplicats de les contingències professionals, més la dotació de 219,53 milions d'euros corresponent al resultat de l'exercici en aquestes contingències, situen la reserva d'estabilització de les contingències professionals en un 27,71 % respecte al 30 % màxim permès.

S'han retirat 0,41 milions d'euros de la reserva d'estabilització per cessament d'activitat, ja que superava el 20 % màxim que, juntament amb el resultat de l'exercici de 20,83 milions d'euros, han generat un excés d'excedents de 21,24 milions d'euros que s'ingressaran a la Tresoreria General de la Seguretat Social.

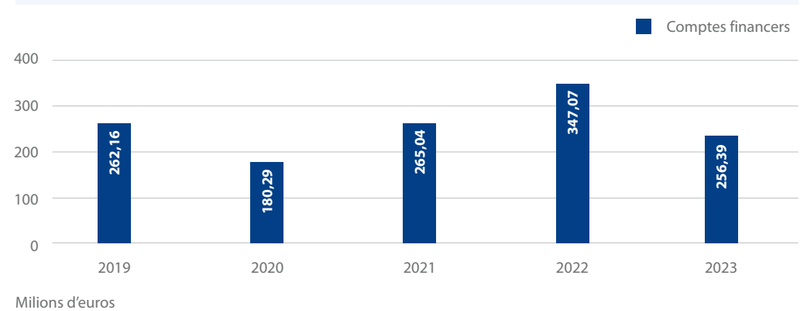
Resultat per distribuir



Patrimoni net



Comptes financers



GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

ACTIU (euros)

		2023
A)	Actiu no corrent	133.728.367,25
I.	**Immobilitzat intangible**	**5.880.525,15**
	Aplicacions informàtiques	394.557,70
	Inversions en actius utilitzats en règim d'arrendament o cedits	5.449.575,88
	Altres immobilitzats intangibles	36.391,57
II.	**Immobilitzat material**	**121.321.944,52**
	Terrenys	31.562.343,24
	Construccions	71.740.009,59
	Altres immobilitzats materials	15.741.691,20
	Immobilitzat en curs i avançaments	2.277.900,49
IV.	**Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades**	**2.087.950,95**
	Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic	2.087.950,95
V.	**Inversions financeres a llarg termini**	**4.126.989,75**
	Crèdits i valors representatius de deute	4.075.043,46
	Altres inversions financeres	51.946,29
VI.	**Deutors i altres comptes per cobrar a llarg termini**	**310.956,88**
B)	Actiu corrent	585.214.129,63
I.	**Actius en estat de venda**	**2.176.203,70**
II.	**Existències**	**961.467,17**
	Productes farmacèutics	144.527,73
	Material sanitari de consum	816.939,44
III.	**Deutors i altres comptes per cobrar**	**534.172.009,54**
	Deutors per operacions de gestió	5.285.915,07
	Altres comptes per cobrar	528.533.239,58
	Administracions públiques	352.854,89
V.	**Inversions financeres a curt termini**	**40.470.454,57**
	Crèdits i valors representatius de deute	40.167.116,95
	Altres inversions financeres	303.337,62
VII.	**Efectiu i altres actius líquids equivalents**	**7.433.994,65**
	Tresoreria	7.433.994,65
	TOTAL ACTIU (A+B)	718.942.496,88

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

PATRIMONI NET I PASSIU (euros)

		2023
A)	Patrimoni net	384.233.830,72
II.	**Patrimoni generat**	**384.197.439,15**
	Reserves	303.600.644,70
	Resultat net generat per quotes	99.171.699,20
	Resultat de l'exercici	-18.574.904,75
IV.	**Altres increments patrimonials pendents d'imputació als resultats**	**36.391,57**
B)	Passiu no corrent	9.552,27
II.	**Deutes a llarg termini**	**9.552,27**
	Altres deutes	9.552,27
C)	Passiu corrent	334.699.113,89
I.	**Provisions a curt termini**	**69.180.162,90**
II.	**Deutes a curt termini**	**1.832.877,25**
	Altres deutes	1.832.877,25
IV.	**Creditors i altres comptes per pagar**	**263.686.073,74**
	Creditors per operacions de gestió	17.850.881,42
	Altres comptes per pagar	241.800.964,37
	Administracions públiques	4.034.227,95
	TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	718.942.496,88

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

	2023
1. Cotitzacions socials	**1.664.537.193,81**
Règim general	616.012.534,93
Règim especial de persones treballadores autònomes	68.519.261,60
Règim especial del mar	2.065.962,15
Accidents de treball i malalties professionals	977.939.435,13
2. Transferències i subvencions rebudes	**5.617.575,63**
Transferències	5.617.000,27
Imputació de subvencions per a immobilitzats no financers	575,36
3. Prestacions de serveis	**3.918.279,59**
5. Altres ingressos de gestió ordinària	**79.409.004,02**
Arrendaments	20.997,00
Altres ingressos	168.486,63
Reversió del deteriorament de crèdits	14.216.281,35
Provisió per a contingències aplicada	65.003.239,04
6. Excés de provisions	**1.899.963,46**
TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**1.755.382.016,51**

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

	2023
7. Prestacions socials	**-1.053.123.713,57**
Incapacitat temporal	-949.693.994,19
Naixement i cura de menors i altres prestacions	-45.145.976,84
Indemnitzacions i pagaments únics	-17.331.835,24
Prestacions socials	-123.274,84
Pròtesis i vehicles per a persones amb discapacitat i pagaments únics	-1.687.332,24
Farmàcia	-3.308.555,69
Altres prestacions	-35.832.744,53
8. Despeses de personal	**-113.192.043,76**
Sous, salaris i assimilats	-81.675.821,51
Càrregues socials	-31.516.222,25
9. Transferències i subvencions concedides	**-398.522.742,14**
Transferències	-263.459.008,00
Subvencions	-135.063.734,14
10. Aprovisionaments	**-56.120.006,97**
Compres i consum	-56.120.006,97
11. Altres despeses de gestió ordinària	**-154.715.321,50**
Subministraments i serveis exteriors	-24.991.351,98
Tributs	-380.357,70
Altres	-751,57
Deteriorament del valor de crèdits	-22.286.114,80
Variació del deteriorament de crèdits	-39.754.968,57
Dotació a la provisió per a contingències	-67.301.776,88
12. Amortització d'immobilitzats	**-4.498.224,62**
TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**-1.780.172.052,56**

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

RESULTATS

	2023
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	**-24.790.036,05**
13. Resultats per alienació i deteriorament d'immobilitzats no financers	**-332.568,34**
14. Altres partides no ordinàries	**4.719.845,12**
Ingressos	4.750.954,69
Despeses	-31.109,57
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	**-20.402.759,27**
15. Ingressos financers	**1.827.854,52**
16. Despeses financeres	**0,00**
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	**0,00**
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	**1.827.854,52**
RESULTAT DE L'EXERCICI	**-18.574.904,75**

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

Resultats procedents de les diferents activitats	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Total
Resultat net de l'exercici (estalvi/despesa)	203.872.034,33	-242.204.099,85	19.757.160,77	-18.574.904,75
Augment/disminució per variació dels resultats d'exercicis anteriors	21.568.189,48	15.293.301,72	1.076.936,85	37.938.428,05
Augment/disminució per variació dels resultats nets generats per quotes	-5.907.117,51	7.377.691,83	-3.411,96	1.467.162,36
Resultat de l'exercici per distribuir	**219.533.106,30**	**-219.533.106,30**	**20.830.685,66**	**20.830.685,66**

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

		2023
I.	**FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ**	
A)	**Cobraments:**	**726.120.223,10**
	Transferències i subvencions rebudes	8.173.413,81
	Prestacions de serveis	2.295.752,88
	Interessos i dividends cobrats	1.468.406,00
	Altres cobraments	714.182.650,41
B)	**Pagaments:**	**775.283.514,82**
	Prestacions socials	352.946.708,82
	Despeses de personal	116.289.548,33
	Transferències i subvencions concedides	223.622.700,65
	Aprovisionaments	54.678.418,98
	Altres despeses de gestió	27.746.138,04
	Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
	Interessos pagats	0,00
	Altres pagaments	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió		**-49.163.291,72**

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

II.	**FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ**	**17.075.934,93**
C)	**Cobraments:**	**17.075.934,93**
	Venda d'actius financers	16.056.178,21
	Altres cobraments de les activitats d'inversió	1.019.756,72
D)	**Pagaments:**	**7.041.598,83**
	Compra d'inversions reals	5.999.826,07
	Compra d'actius financers	0,00
	Altres pagaments de les activitats d'inversió	1.041.772,76
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió		**10.034.336,10**
III.	**FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT**	**0,00**
IV.	**FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ**	**0,00**
V.	**EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI**	**0,00**
VI.	**INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU**	**-39.128.955,62**
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici		**46.562.950,27**
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici		**7.433.994,65**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ
ACTIU

		2023
	Actiu no corrent	**9.841.576,35**
I.	**Immobilitzat intangible**	**0,00**
II.	**Immobilitzat material**	**75.945,65**
	Altres immobilitzats materials	75.945,65
III.	**Inversions immobiliàries**	**7.857.743,62**
	Terrenys	3.589.558,65
	Construccions	4.268.184,97
IV.	**Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades**	**0,00**
	Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils	0,00
V.	**Inversions financeres a llarg termini**	**1.907.887,08**
	Inversions financeres en patrimoni	5.616,88
	Altres inversions financeres	0,00
VI.	**Deutors i altres comptes per cobrar a llarg termini**	**0,00**
	Actiu corrent	**9.732.271,64**
I.	**Actius en estat de venda**	**961.749,02**
II.	**Existències**	**0,00**
III.	**Deutors i altres comptes per cobrar**	**20.776,36**
	Altres comptes per cobrar	600
	Administracions públiques	20.176,36
V.	**Inversions financeres a curt termini**	**6.016.124,03**
	Crèdits i valors representatius de deute	6.016.124,03
VI.	**Ajustaments per periodificació**	**49.492,57**
VII.	**Efectiu i altres actius líquids equivalents**	**2.684.129,66**
	Tresoreria	2.684.129,66
TOTAL ACTIU		**19.573.847,99**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ
PATRIMONI NET I PASSIU

		2023
	Patrimoni net	**-7.275.644,00**
I.	**Patrimoni aportat**	**0,00**
II.	**Patrimoni generat**	**-7.275.644,00**
	Reserves	27.569.381,40
	Resultats d'exercicis anteriors	-37.983.819,60
	Resultats de l'exercici	3.138.794,20
III.	**Ajustaments per canvis de valor**	**0,00**
IV.	**Altres increments patrimonials pendents d'imputació als resultats**	**0,00**
	Passiu no corrent	**25.864.046,76**
I.	**Provisions a llarg termini**	**25.863.842,41**
II.	**Deutes a llarg termini**	**204,35**
	Deutes amb entitats de crèdit	0,00
	Altres deutes	204,35
	Creditors per arrendament financer a llarg termini	0,00
	Passiu corrent	**985.445,23**
I.	**Provisions a curt termini**	**682.336,60**
II.	**Deutes a curt termini**	**0,00**
	Fiances rebudes	0,00
	Creditors per arrendament financer a curt termini	0,00
IV.	**Creditors i altres comptes per pagar**	**303.108,63**
	Altres comptes per pagar	85.019,88
	Administracions públiques	2 18.088,75
V.	**Ajustaments per periodificació**	**0,00**
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU		**19.573.847,99**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

	2023
INGRESSOS I DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	
Cotitzacions socials	**0,00**
Transferències i subvencions rebudes	**0,00**
Prestacions de serveis	**0,00**
Treballs realitzats per l'entitat per a l'immobilitzat	**0,00**
Altres ingressos de gestió ordinària	**1.100.683,50**
Arrendaments	903.379,72
Reversió del deteriorament de crèdits per operacions de gestió	197.303,78
Excessos de provisions	**0,00**
TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**1.100.683,50**
Prestacions socials	**0,00**
Despeses de personal	**0,00**
Transferències i subvencions concedides	**0,00**
Aprovisionaments	**0,00**
Altres despeses de gestió ordinària	**-527.693,08**
Subministraments i serveis exteriors	-322.674,27
Tributs	-205.018,81
Amortització d'immobilitzats	**-76.462,78**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

	2023
TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**-604.155,86**
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	**496.527,64**
Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	**1.806.884,84**
Deteriorament de valor	-18.677,76
Baixes i alienacions	1.825.562,60
Altres partides no ordinàries	**-21.731,57**
Ingressos	387.306,75
Despeses	-409.038,32
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	**2.281.680,91**
Ingressos financers	**1.081.205,21**
De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	1.081.205,21
Despeses financeres	**-14.377,97 9**
Despeses financeres imputades a l'actiu	**0,00**
Variació del valor raonable en actius financers	**0,00**
Imputació al resultat de l'exercici per actius financers disponibles per a la venda	0,00
Diferències de canvi	**0,00**
Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	**-319,04**
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	**1.066.508,20**
Impost sobre beneficis	**-209.394,91**
RESULTAT NET DE L'EXERCICI	**3.138.794,20**

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

		I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustaments per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2022**	0,00	455.115.889,65	0,00	36.966,93	**455.152.856,58**
B.	**AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS**	0,00	37.938.428,05	0,00	0,00	**37.938.428,05**
C.	**PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2023**	0,00	493.054.317,70	0,00	36.966,93	**493.091.284,63**
D.	**VARIACIONS DEL PATRIMONI NET DE L'EXERCICI 2023**	0,00	-108.856.878,55	0,00	-575,36	**-108.857.453,91**
	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	-18.574.904,75	0,00	-575,36	**-18.575.480,11**
	Operacions amb l'entitat o les entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**
	Altres variacions del patrimoni net	0,00	-90.281.973,80	0,00	0,00	**-90.281.973,80**
E.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2023**	0,00	384.197.439,15	0,00	36.391,57	**384.233.830,72**

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

		2023
I.	**FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ**	
A)	**Cobraments:**	**1.091.863,60**
	Cotitzacions socials	0,00
	Transferències i subvencions rebudes	0,00
	Prestacions de serveis	0,00
	Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
	Interessos i dividends cobrats	0,00
	Altres cobraments	1.091.863,60
B)	**Pagaments:**	**1.262.320,86**
	Prestacions socials	0,00
	Despeses de personal	0,00
	Transferències i subvencions concedides	0,00
	Aprovisionaments	0,00
	Altres despeses de gestió	1.183.599,90
	Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
	Interessos pagats	0,00
	Altres pagaments	78.720,96
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió		**-170.457,26**
II.	**FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ**	
C)	**Cobraments:**	**9.245.902,82**
	Venda d'inversions reals	0,00
	Venda d'actius financers	583.552,76
	Altres cobraments de les activitats d'inversió	8.662.350,06
D)	**Pagaments:**	**7.911.793,65**
	Compra d'inversions reals	0,00
	Compra d'actius financers	7.895.837,55
	Altres pagaments de les activitats d'inversió	15.956,10
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió		**1.334.109,17**

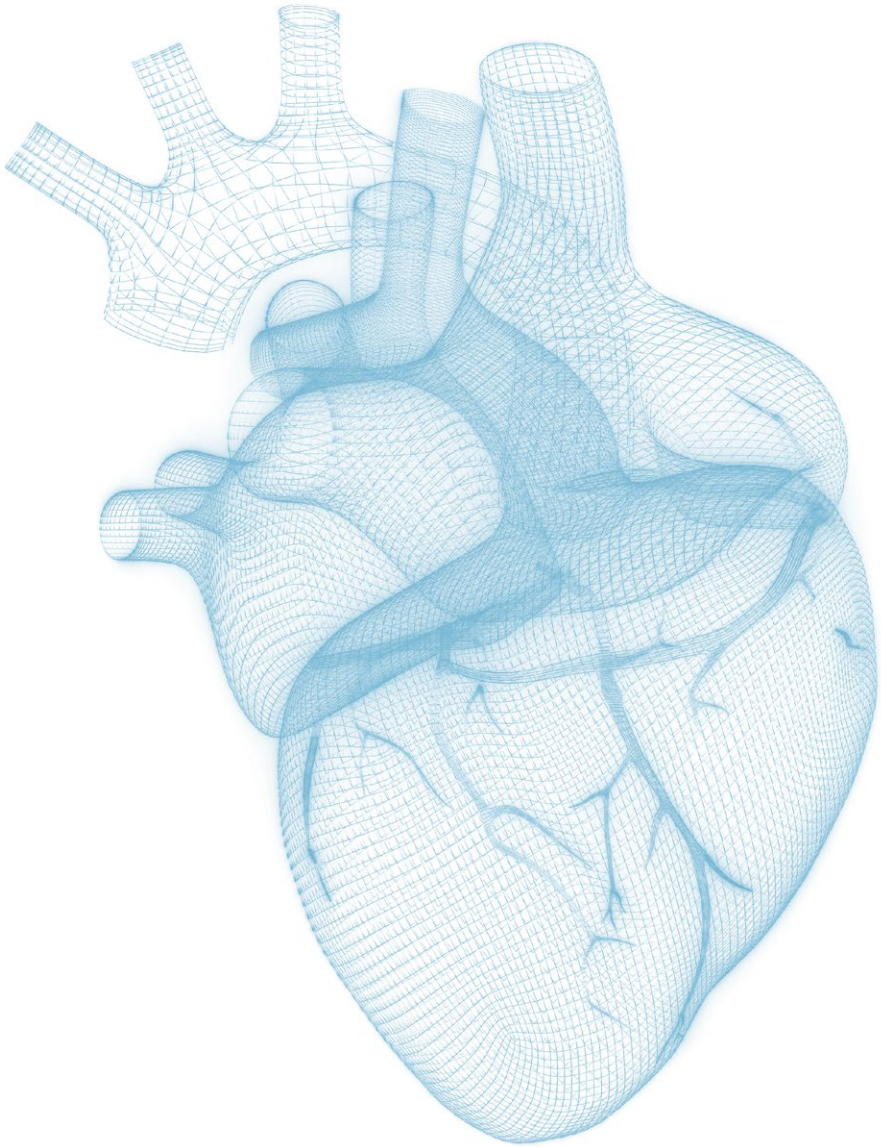
GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

		2023
III.	**FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT**	**0,00**
IV.	**FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ**	**0,00**
V.	**EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI**	**0,00**
VI.	**INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU**	**1.163.651,9**
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici		**1.520.477,75**
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici		**2.684.129,66**

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

		I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustaments per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2022**	0,00	-10.414.438,20	0,00	0,00	**-10.414.438,20**
B.	**AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS**	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**
C.	**PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2023**	0,00	-10.414.438,20	0,00	0,00	**-10.414.438,20**
D.	**VARIACIONS DEL PATRIMONI NET DE L'EXERCICI 2023**	0,00	3.138.794,20	0,00	0,00	**3.138.794,20**
	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	3.138.794,20	0,00	0,00	**3.138.794,20 68**
	Operacions amb l'entitat o les entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**
	Altres variacions del patrimoni net	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**
E.	**PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2023**	0,00	-7.275.644,00	0,00	0,00	**-7.275.644,00**

Compromesos de tot cor



Mutua Universal