

Informe de Gestión y Memoria de Sostenibilidad 2022



Informe de Gestión y Memoria de Sostenibilidad 2022

“ Un latido que lo mueve todo

El latido que muestra la portada de esta memoria representa el propósito que impulsa y define a Mutua Universal: ser socialmente responsables y contribuir a la sostenibilidad del estado del bienestar desde el cuidado de la salud de nuestras empresas mutualistas y personas trabajadoras protegidas y adheridas, gestionando los servicios y las prestaciones con rigurosidad, comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad del sistema.

Cada latido de nuestro corazón refuerza nuestra razón de ser y nos impulsa a prestar un servicio excelente, de calidad, íntegro y eficiente.

Somos el corazón que impulsa una gestión y atención sanitaria personalizada y centrada en las personas.

Una mutua que late con fuerza. ”





NUESTRA ACTUACIÓN EN 2022

Índice

Carta del Presidente 4
 2022 en resumen 8
 Carta del Director Gerente 12
 Pilares estratégicos corporativos 16
 Propuesta de valor 18

1

Medicina personalizada 20

Asistencia personalizada 22
 Clínica Online 25
 Proyecto LINCE 28
 Humanización de la salud 29
 Inversión en la renovación de centros asistenciales 31

2

Innovación aplicada a la salud y la prevención 34

Ecosistema innovador 36
 Nuevas tecnologías aplicadas a la salud 37
 Innovación aplicada a la prevención 39

3

Gestión íntegra y eficiente 44

Apuesta por la transformación digital 46
 Interlocución única 47
 Automatización de procesos 47
 Tramitación y gestión electrónica integral 48
 Nuevas funcionalidades en las Zonas Privadas 49
 Ciberseguridad 51
 Proyectos de interoperabilidad 51

4

Órganos de gobierno y participación 52

Órganos de gobierno y participación 54
 Órgano delegado de la Junta Directiva 56

5

Compromiso con la sostenibilidad 58

Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 60
 Diálogo y compromiso con los grupos de interés 62
 Compromiso de un equipo de profesionales en un proyecto común 64
 Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 66
 Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 73

6

Informe de gestión 76

Carta del Presidente

“Hemos cerrado el ejercicio 2022 con un balance positivo, tanto en ratios de solvencia como en indicadores de gestión”



Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno
Presidente de Mutua Universal

Quisiera empezar esta carta con unas palabras de agradecimiento sincero y profundo hacia la figura de mi predecesor, don Juan Echevarría Puig, presidente de Mutua Universal entre 2004 y 2022, ejercicio este último, plasmado en este “Informe de Gestión y Memoria de Sostenibilidad 2022”, que indudablemente atañe a su mandato. Persona honesta y trabajador incansable, dotado de una gran sensibilidad para los problemas humanos y siempre abierto al diálogo, los que hemos tenido la oportunidad de compartir tiempo con él hemos podido disfrutar de una fuente de sapiencia extraordinaria.

Durante sus 18 años en la Presidencia de Mutua Universal, Juan Echevarría se ha entregado personal y profesionalmente a la Entidad, poniendo todo su importante bagaje personal y profesional al servicio de la mutua de manera brillante. Gran parte de los avances y logros que han impulsado a Mutua Universal hasta lo que es hoy han sido gracias a su esfuerzo, dedicación y perseverancia. De igual manera, sus dotes de liderazgo, fuerte y riguroso, han permitido llevar a la Entidad a los niveles de gobernanza actuales. Por todo ello, desde la posibilidad que me ofrece esta carta, reitero mi reconocimiento y admiración.

En segundo lugar, deseo agradecer a la Junta Directiva de Mutua Universal que haya tenido a bien depositar su confianza en mi persona para continuar con la labor de presidir la Entidad, a cuya Junta pertenezco desde 2011, más de 12 años en los que he podido comprobar la evolución, el buen hacer y la responsabilidad de la organización. Encaro este compromiso con ilusión, visión de futuro y responsabilidad. Orgulloso de representar a Mutua Universal en cualquiera que sea el ámbito requerido. En mi afán, siempre estará conservar lo que se ha construido durante la presidencia de Juan Echevarría, un legado que me anima y me reta. Que me obliga a mirar al futuro –como él siempre ha hecho– con ilusión y exigencia, garantizando la mejora continua de la actividad y un control firme a través del fomento de acciones y proyectos dirigidos al

“El año ha transcurrido entre el optimismo por superar lo más duro de una pandemia global, con la consecuente esperanza del inicio de una recuperación económica, y la incertidumbre geopolítica por el inicio de la guerra en Ucrania y sus devastadoras consecuencias”

comportamiento ético y responsable y al buen gobierno corporativo, en aras de la máxima transparencia en la gestión.

Resumir 2022 en unas pocas líneas es extremadamente difícil. El año ha transcurrido entre el optimismo por superar lo más duro de una pandemia global, con la consecuente esperanza del inicio de una recuperación económica, y la incertidumbre geopolítica por el inicio de la guerra en Ucrania y sus devastadoras consecuencias humanas y económicas, igualmente globales. Ha sido el año de la crisis energética europea, la más grave desde los años setenta del siglo pasado, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); de los cuellos de botella en la cadena de suministros, y de la persistencia al alza en el crecimiento de los precios de consumo, que ha llevado a un endurecimiento de las políticas monetarias a escala internacional y a unos niveles de inflación que obstaculizan el crecimiento de los países e incrementan los costes de producción de las empresas.

“ El absentismo laboral es hoy un problema global en España que afecta directamente a la salud de las personas, a la productividad y competitividad de las empresas y a la sostenibilidad del sistema de Seguridad Social y del estado del bienestar ”

La economía española, como la mayoría del resto de países europeos, respondió a este convulso escenario mundial con un tímido crecimiento durante el primer y segundo trimestre del año, empujado por el fin de las restricciones y el retorno del turismo tras la pandemia, y con una desaceleración brusca a partir de la segunda mitad del ejercicio debido al impacto del aumento de precios y la inflación. Para muestra el PIB, que pasó de crecer un 2,2% entre abril y junio a situarse en un 0,2% entre julio y septiembre. O la tasa de desempleo, que continúa rozando el 13%, una de las más altas de la eurozona, pese a que la ocupación a cierre de 2022 se elevó a niveles anteriores a que explotara la burbuja inmobiliaria en 2008.

ESCENARIO ACTUAL

A pesar de todo, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), la economía estatal creció un 5,5% en 2022, sostenida por el consumo y el sector exterior, aunque sin recuperar el volumen de antes de que nos sorprendiera la epidemia. España fue también el país de la eurozona que vivió una mayor bajada de la inflación a cierre de año, pese a que la inflación subyacente, que excluye la energía y los alimentos, subió dos décimas hasta un récord del 5,2%. Sea como fuere, una situación levemente mejor de la que cabía esperar vista la evolución del año.

En medio de esta incertidumbre, con una clara desaceleración pero algunos indicios esperanzadores, la Seguridad Social –ente con el que colaboramos y del que dependemos– hace ya muchos meses que sufre una

deuda disparada por encima de los 100.000 millones de euros. Con la hucha de las pensiones tiritando, a la espera de comprobar cómo le sienta el aporte proporcionado por la subida de cotizaciones sociales del nuevo Mecanismo de Equidad Intergeneracional aprobado justo antes de acabar el año, una medida que afecta de forma directa a los salarios y al coste que afrontan las empresas por sus personas trabajadoras.

Y en el horizonte más cercano, un adelanto de elecciones generales al 23 de julio, convocadas un día después de las elecciones del 28-M, en las que los socialistas han sufrido una dura derrota en las urnas al perder las municipales frente al PP y ceder buena parte de las comunidades autónomas en las que gobernaba. Una convocatoria de elecciones que ha frenado más de 60 leyes en el Parlamento, entre las que estaban la modificación de la Ley de Seguridad Nacional, el último paquete de la reforma de las pensiones, otra de mejoras a las personas empleadas del hogar, la de las cotizaciones de las personas trabajadoras autónomas, la que proponía la creación tras la covid de una Agencia Estatal de Salud Pública o la que quería ampliar los permisos de maternidad y paternidad, entre otras.

En este contexto, las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, encargadas de proteger las contingencias laborales de más de 1,4 millones de empresas, lo que supone una cuota de mercado del 98,7% respecto al total del sistema; de más de 18 millones de personas trabajadoras por cuenta ajena, el 97,2% del total del sistema; y de más de 3,2 millones de

personas trabajadoras por cuenta propia adheridas. Un sector, estrechamente ligado a los cambios legislativos y a los vaivenes de la economía, que empezó el año con la desaparición de una entidad, que lo acaba con resultado positivo gracias a financiaciones adicionales, y que vive desde hace demasiado tiempo lastrado por la altísima tasa de absentismo laboral derivado de la incapacidad temporal por contingencia común. Una contingencia todavía infravalorada por la Administración, con unos coeficientes relativos a la fracción de cuota que perciben las mutuas para hacer frente al pago de la prestación económica consiguiente todavía insuficientes a la vista del volumen de absentismo. Y ello continúa poniendo al sector en una situación límite y sin margen de maniobra, pese a los ofrecimientos del mutualismo para ayudar a agilizar la recuperación de las personas trabajadoras también en este ámbito, cobertura que ya asumimos en las bajas médicas por accidente de trabajo.

El absentismo laboral es hoy un problema global en España que afecta directamente a la salud de las personas, a la productividad y competitividad de las empresas y a la sostenibilidad del sistema de Seguridad Social y del estado del bienestar. Un rompecabezas al que solo se puede hacer frente desde la reformulación de la efectiva colaboración público-privada que mantenemos las mutuas colaboradoras y la Seguridad Social.

En lo que respecta a Mutua Universal, ámbito de nuestra actuación, hemos cerrado el ejercicio 2022 con un balance positivo, tanto en lo que se refiere a las ratios de solvencia como a los indicadores de gestión. Con un resultado positivo a distribuir de 56,75 millones de euros y una Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales dotadas al máximo, muestra de nuestro buen hacer y perseverancia. Con un incremento de las empresas asociadas, que a cierre de año son 157.985, y de las personas trabajadoras protegidas y adheridas (1.638.363), así como de la recaudación por cotizaciones sociales.

Este desempeño, regido por la unidad de propósito, está guiado por el interés social, entendido como la consecución de una actividad sostenible a largo plazo, con respecto de

las leyes y reglamentos, y un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas. Conciliando el interés social con los legítimos intereses de nuestros grupos de interés y con el debido impacto positivo de nuestras actividades en la sociedad y en el medio ambiente.

ORGANIZACIÓN ÁGIL Y MODERNA

Así, afrontamos el futuro con la confianza que nos otorga la viabilidad económica y la convicción de una entidad solvente capaz de gestionar eficaz y eficientemente los servicios que tenemos legalmente atribuidos –y que van aumentando con el paso del tiempo– como colaboradora esencial en la sostenibilidad del sistema, al que contribuimos desde la protección de la salud de las personas trabajadoras, el fomento de la cultura preventiva, el apoyo socio-laboral y el pago de las prestaciones.

Desde aquí, agradecer a todas las empresas asociadas, personas trabajadoras protegidas y adheridas y asesorías colaboradoras que han confiado en nuestra labor.

Asimismo, quiero hacer extensivo mi agradecimiento a toda la plantilla de Mutua Universal, verdadero motor de la Entidad. Vuestro esfuerzo y profesionalidad hacen de ésta una organización ágil y moderna capaz de adaptarse y anticiparse a las necesidades de nuestros diferentes grupos de interés, desafío que encaráis con el sustento de una estructura organizativa adecuada y unas líneas estratégicas claras y con visión a largo plazo. Solo así se pueden asumir los retos que el futuro presenta. Mi gratitud también al director gerente, Juan Güell, un referente en el sector, por el impulso y la visión de futuro que siempre demuestra. A la Junta Directiva, que dedica la máxima atención y medios al adecuado gobierno de la Entidad. A la Comisión de Control y Seguimiento, la Comisión de Prestaciones Especiales y el Comité de Auditoría y Cumplimiento por su indispensable labor. Al presidente y director gerente de AMAT. Y evidentemente a la Administración Pública con la que tan estrechamente colaboramos.

Muchas gracias.



2022 en resumen

Nuestra esencia



PROPÓSITO

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



MISIÓN

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



VISIÓN

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



VALORES

- Calidad
- Profesionalidad
- Eficiencia
- Integridad

“ El propósito, misión, visión y valores de la Entidad han guiado en 2022 el desarrollo del Plan Estratégico 21-24, que define las principales líneas de actuación de Mutua Universal en los próximos años ”



Principales indicadores de actividad

AFILIACIÓN



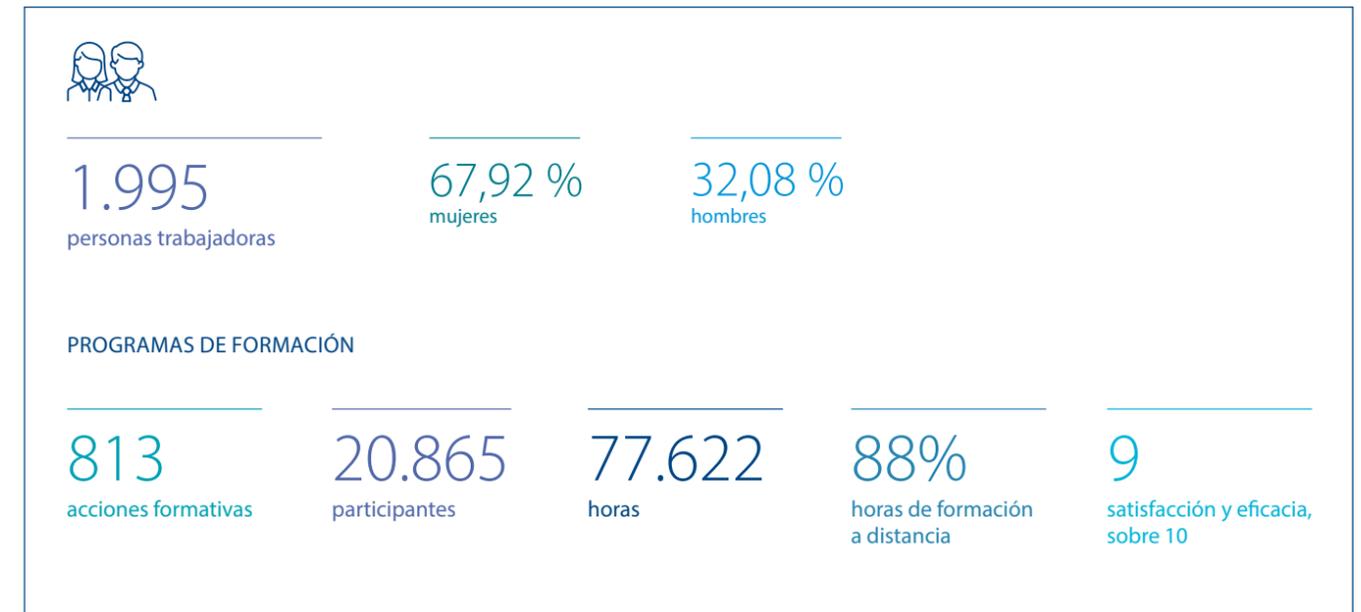
SOLVENCIA Y LIQUIDEZ



CUIDADO DE LA SALUD

 <p>RED ASISTENCIAL</p> <p>131 centros de trabajo</p> <p>2 áreas de control hospitalario</p> <p>2 centros hospitalarios intermutuales</p>	 <p>MEJORA CONTINUA</p> <p>5,5 M€ inversión en centros propios</p> <p>PRINCIPALES ACTUACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo centro asistencial en Cáceres. • Nuevo centro en Málaga. • Traslado al nuevo centro asistencial en Vitoria-Gasteiz. • Ampliación del centro asistencial y reforma del centro administrativo de Palma de Mallorca. • Reforma integral del centro asistencial de Alcorcón. • Reforma integral del centro asistencial y administrativo de Santander. 	 <p>ASISTENCIA SANITARIA EXCELENTE</p> <p>Atención presencial</p> <p>1.465.476 visitas</p> <p>513.909 sesiones de rehabilitación</p> <p>6.089 ingresos hospitalarios</p> <p>Clínica Online</p> <p>12.975 consultas de telemedicina</p> <p>Valoración pacientes</p> <p>7,75 sobre 10</p>
---	---	--

EQUIPO HUMANO



MEDIA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



Carta del Director Gerente

“Los retos a los que nos enfrentamos como sociedad requieren de organizaciones ágiles y comprometidas”



Juan Güell Ubillos
Director Gerente de Mutua Universal

No podría empezar estas líneas sin tener unas palabras de gratitud y reconocimiento hacia quien ha sido presidente de Mutua Universal durante los últimos 18 años, don Juan Echevarría Puig, que renunció voluntariamente a su cargo en diciembre de 2022, después de 36 años de absoluta y honesta entrega a la Entidad, a cuya Junta Directiva pertenecía desde 1987.

Desde su llegada a la presidencia en 2004, Mutua Universal ha sido protagonista de importantes avances que sin duda cabe reivindicar a su valiosa labor, como el empuje definitivo hacia la modernidad de la Entidad a través de la aplicación de la innovación en la gestión y en la salud como motor para seguir prestando una asistencia excelente, con la organización de los Premios Innovación y Salud como culmen. Durante sus años como presidente, Juan Echevarría ha liderado la mutua a través de la búsqueda incesante de la excelencia y el buen gobierno corporativo, campo en el que ha promovido iniciativas estratégicas para fortalecer el control interno de la Entidad, como el Comité de Auditoría y Cumplimiento o la Comisión de Código de Conducta y Prevención de Riesgos Penales.

Labores y presidencia que ahora deja en manos de Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno, hasta la fecha vicepresidente primero de la Junta Directiva y a quien agradezco de antemano la asunción del reto que supone conservar lo conseguido por su antecesor, con la mirada siempre puesta en lo que está por venir. Todo, desde el esfuerzo por preservar la universalidad, la cercanía a los y las mutualistas, la mejora continua y la vocación de servicio público, valores históricos del mutualismo.

En su desempeño está en gran medida el futuro más próximo de la Mutua. Un futuro que encaramos con el optimismo que nos insufla el haber crecido en los principales indicadores económicos y de gestión, y de sabernos una entidad solvente asentada entre las mejores mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Resultados

que cabe interpretar desde nuestra capacidad de gestión y reacción, con una visión estratégica que nos permite anticipar escenarios y actuar en consecuencia. Valoramos positivamente los resultados de la gestión en un ejercicio que afortunadamente deja atrás una pandemia pero que ha tenido que lidiar con una incertidumbre geopolítica que ha afectado a nivel social, económico, legal y también tecnológico. En el balance general, creemos que hemos sido capaces de adaptarnos a los cambios normativos y a la rápida evolución de la sociedad y la economía.

ENTIDAD SOLVENTE Y CAPAZ

En el ámbito estrictamente económico hemos obtenido un resultado positivo de 56,75 millones de euros, y cerramos el ejercicio 2022 con la Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales dotada al máximo importe permitido por la Ley 31/2022 de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023. El nuevo límite fijado supone un desembolso a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social de 90,38 millones de euros, contribuyendo así al sostenimiento del sistema y del estado del bienestar. Una sostenibilidad que entendemos que no solo es económica, sino también medioambiental, ética y social, y que favorece la diversidad y la inclusión, como corresponde a nuestro

“La sostenibilidad que entendemos no solo es económica, sino también social, ética y medioambiental, como corresponde a nuestro propósito”

“La sociedad actual, compleja y cambiante a ritmos acelerados, demanda respuestas igualmente urgentes en las que todos los actores sociales debemos involucrarnos”

propósito de ser socialmente responsables a través de una colaboración público-privada eficaz que aporta valor a las personas trabajadoras, las empresas y, en definitiva, a la sociedad.

GESTIÓN INTEGRAL Y EFICIENTE

En cuanto a los indicadores de gestión se refiere, en 2022 Mutua Universal ha incrementado un 3,6% el número de personas trabajadoras protegidas y adheridas hasta alcanzar 1.638.363, y sumar 157.985 empresas mutualistas a cierre de año.

Este crecimiento ha supuesto un aumento de la asistencia primaria en los centros de Mutua Universal de más del 10%, situación que la Entidad ha conseguido satisfacer con éxito gracias a una actuación rigurosa y comprometida. Se ha llevado a cabo bajo un modelo de atención en salud integral, personalizado y humano que garantiza la equidad y una alta calidad asistencial, sin demoras ni listas de espera. Un modelo que aúna la atención presencial prestada en nuestra amplia red de centros propios de alta capacitación tecnológica con presencia en todas las provincias, con nuestro sistema propio de telemedicina (Clínica Online), implantado en todos nuestros centros asistenciales, que garantiza el acceso a la medicina especializada a toda nuestra población protegida, independientemente de la ubicación. Actuaciones que no serían posibles sin una apuesta clara y firme por la innovación tecnológica aplicada a la salud, la prevención y la gestión. Esfuerzo que nos permite desarrollar proyectos basados en la inteligencia artificial que anticipan y prevén situaciones con el objetivo de tomar las mejores decisiones en la prestación del

servicio, aumentar la agilidad de los procesos, reducir los tiempos de respuesta e incluso adelantarnos a posibles necesidades; o disponer de un sistema de tramitación electrónica de trámites robusto y ágil, entre otras iniciativas.

Respecto a la recaudación por cotizaciones sociales, que ascienden a 1.493 millones de euros, crecen un 15,45% respecto a 2021, en parte por la contribución de la Orden PCM/244/2022 por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social para el ejercicio 2022, continuadora de la Orden PCM/1353/2021, en vigor desde septiembre de 2021, que ha mantenido el coeficiente para la determinación de la fracción de cuota a percibir por las mutuas para la financiación de las funciones y actividades atribuidas para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes en el 0,06, tanto en cuenta ajena (anteriormente 0,051) como en cuenta propia (antes 0,055). Una cifra, sin embargo, todavía insuficiente ante el aumento del absentismo laboral, una problemática que España debería tratar ya como estructural.

La sociedad actual, compleja y cambiante a ritmos acelerados, demanda respuestas igualmente urgentes en las que todos los actores sociales debemos involucrarnos. Adaptándonos a las nuevas realidades sin comprometer las futuras, “Actuando en el presente, pensando en el futuro”, trabajando hacia una transición a un modelo productivo y social más ético, sostenible e inclusivo, que contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Avanzando así hacia una transformación sostenible, con un refuerzo de los aspectos ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno corporativo (ASG) en nuestra gestión diaria.

FUTUROS RETOS

Los retos a los que nos enfrentamos como sociedad requieren de organizaciones ágiles y comprometidas, con espíritu de mejora y adaptación constante. Así lo demostramos, sin ir más lejos, durante la pandemia, donde ante un contexto de crisis económica y sanitaria, con la sociedad y el colectivo asistencial al límite y con evidente falta de recursos, Mutua Universal supo adecuar su estructura de gestión, procesos y servicios para ofrecer una respuesta eficiente centrada en las personas y en la sostenibilidad del estado del bienestar.

Así lo seguiremos procurando. Con el soporte y estímulo de un ambicioso Plan Estratégico “La Mutua de las personas. Colaboramos innovando” y con una visión de futuro que marca las líneas de actuación de la Entidad para los próximos años en un entorno cada vez más cambiante, tecnológico, colaborativo y sostenible. Un proyecto en el que está participando un colectivo de profesionales diverso, con una elevada implicación de las unidades territoriales y que se nutre de metodologías colaborativas basadas en la agilidad y la transversalidad orientadas a impulsar el talento de Mutua Universal. Avanzando y adaptándonos en todos nuestros ámbitos de actuación. Apostando por la tecnología y la inversión en talento humano e infraestructuras con el único objetivo de velar por la salud y el bienestar de las personas trabajadoras, desde donde contribuimos a la productividad y competitividad de las empresas. También a su sostenibilidad y a la del sistema, en un contexto de colaboración público-privada con la Administración Pública que se ha mostrado eficaz.

Todas estas actuaciones, recursos y servicios avalan una atención personalizada que nuestras empresas mutualistas y población protegida y adherida valoran muy positivamente. Así se refleja en los resultados de la última “Encuesta de calidad del servicio 2022”, donde hemos obtenido una puntuación de 8,54 sobre 10, evolucionado positivamente en todas las dimensiones del servicio, tanto en el ámbito relacional como en la gestión de las prestaciones y la atención en los centros asistenciales.

Mi agradecimiento en este punto a todas las empresas asociadas, personas trabajadoras protegidas y adheridas y asesorías colaboradoras que han depositado un año más su confianza en Mutua Universal. Especial mención también a las cerca de 2.000 personas, profesionales de la Entidad, que trabajan día a día, con rigor y profesionalidad, para que la Mutua sea merecedora de ese encargo. Reiterar mi imperecedero reconocimiento a Juan Echevarría Puig. Gracias por tu inestimable labor, compromiso y lealtad al frente de la organización.

Y finalmente, debo agradecer a la Junta Directiva y a su presidente, Jaime Aguirre de Cárcer, por asumir el reto que representa formar parte de una entidad que contribuye a la sostenibilidad del sistema desde la colaboración activa y efectiva con la Seguridad Social, por su labor de gobierno, administración, gestión y representación.

La confianza es total.

Muchas gracias.

Pilares estratégicos corporativos

LA MUTUA DE LAS PERSONAS. COLABORAMOS INNOVANDO

Mutua Universal continúa trabajando en su Plan Estratégico 21-24, un proyecto colaborativo y con una visión enfocada al año 2030 que está fundamentado en cuatro pilares estratégicos, siempre con las personas en el centro de todas las actuaciones.

“La Mutua de las personas. Colaboramos innovando” es el lema para alcanzar un objetivo clave: humanizar la salud y la digitalización a través de servicios personalizados para cada uno de los grupos de interés con los que se relaciona la Entidad.

La implantación de este plan estratégico, que busca romper con los roles establecidos y jerarquías, se lleva a cabo a partir de una metodología de gestión ágil de proyectos, sinónimo de mayor autonomía de los equipos participantes en el proyecto.

Cada equipo cuenta con una persona responsable encargada de coordinar los grupos de profesionales encargados y encargadas del desarrollo de los correspondientes retos del plan.

Durante 2022 se ha consolidado el nuevo modelo de gestión basado en metodologías ágiles, que ha facilitado la implantación del 46% de los proyectos establecidos en el Plan Estratégico 21-24 de Mutua Universal.

Transcurridos dos años desde el inicio del plan, se ha llevado a cabo una reflexión con el objetivo de reenfocar los esfuerzos y acelerar las iniciativas más necesarias para adaptar la Entidad a las necesidades actuales y de futuro. Fruto de esta labor se han priorizado 25 proyectos para el periodo comprendido entre 2023 y 2024, destacando entre ellos la evolución del modelo asistencial de Mutua Universal.

“Las acciones del Plan Estratégico 21-24 refuerzan la vocación de Mutua Universal de ser una entidad colaboradora en la gestión de la salud integral de las empresas y personas trabajadoras protegidas y adheridas, así como en la sostenibilidad del sistema”

LOS CUATRO PILARES ESTRATÉGICOS DEL PLAN



Modelo asistencial basado en la humanización y personalización, fomentando la innovación tecnológica e impulsando el desarrollo del colectivo asistencial que permita posicionar a Mutua Universal como entidad experta en salud integral ante los y las mutualistas.



Impulsar la relación digital con nuestros grupos de interés, en especial, con personas trabajadoras protegidas y adheridas, mutualistas y asesorías colaboradoras para disponer de procesos clave de negocio automatizados, eficientes, colaborativos y centrados en los usuarios y las usuarias.



Impulsar la notoriedad y el valor de Mutua Universal ante los diferentes grupos de interés, con foco en aspectos diferenciales como la transparencia y el buen gobierno, la sostenibilidad, y el hecho de ser una entidad experta en nuestro ámbito de actuación y colaboradora indispensable del Sistema.



Continuar desarrollando el modelo de cultura corporativa basado en tres pilares (sentido de pertenencia, vocación de servicio e innovación), implantando medidas para facilitar la evolución hacia una cultura centrada en las personas.

EL PLAN, EN CIFRAS

4 responsables de pilares estratégicos

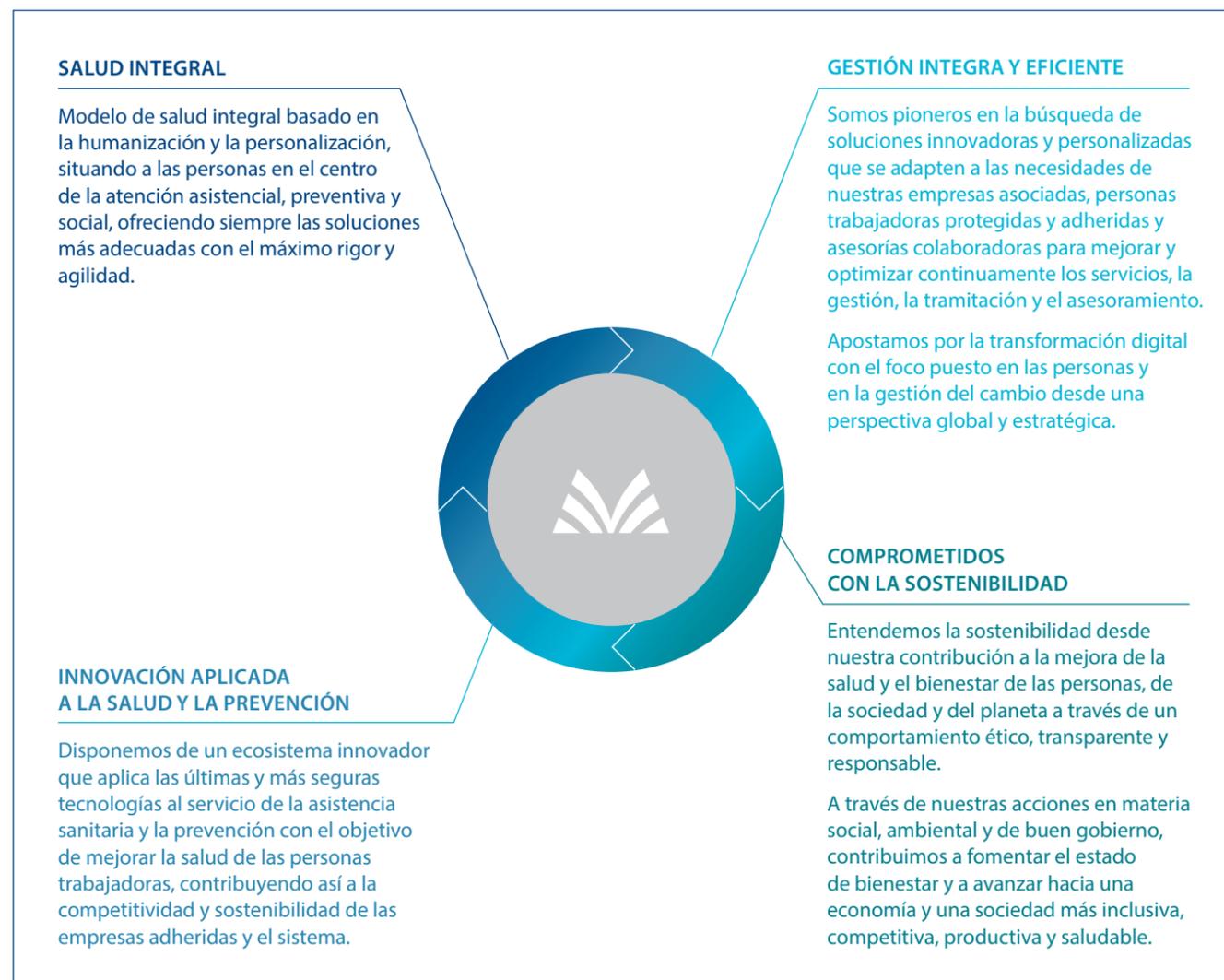
28 equipos de trabajo

153 profesionales implicados e implicadas directamente

70% personas participan por primera vez en un plan estratégico de la Entidad

Propuesta de valor

Velamos por la salud y el bienestar de nuestras empresas mutualistas y personas trabajadoras protegidas y adheridas gestionando los servicios y las prestaciones con rigurosidad y excelencia, comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad del sistema



“Desde Mutua Universal se trabaja para ofrecer un modelo de atención igualitaria, universal, próxima e inmediata a través de tecnologías innovadoras que velan por la calidad de vida y el bienestar de las personas, la sociedad y el planeta”



1

Medicina personalizada

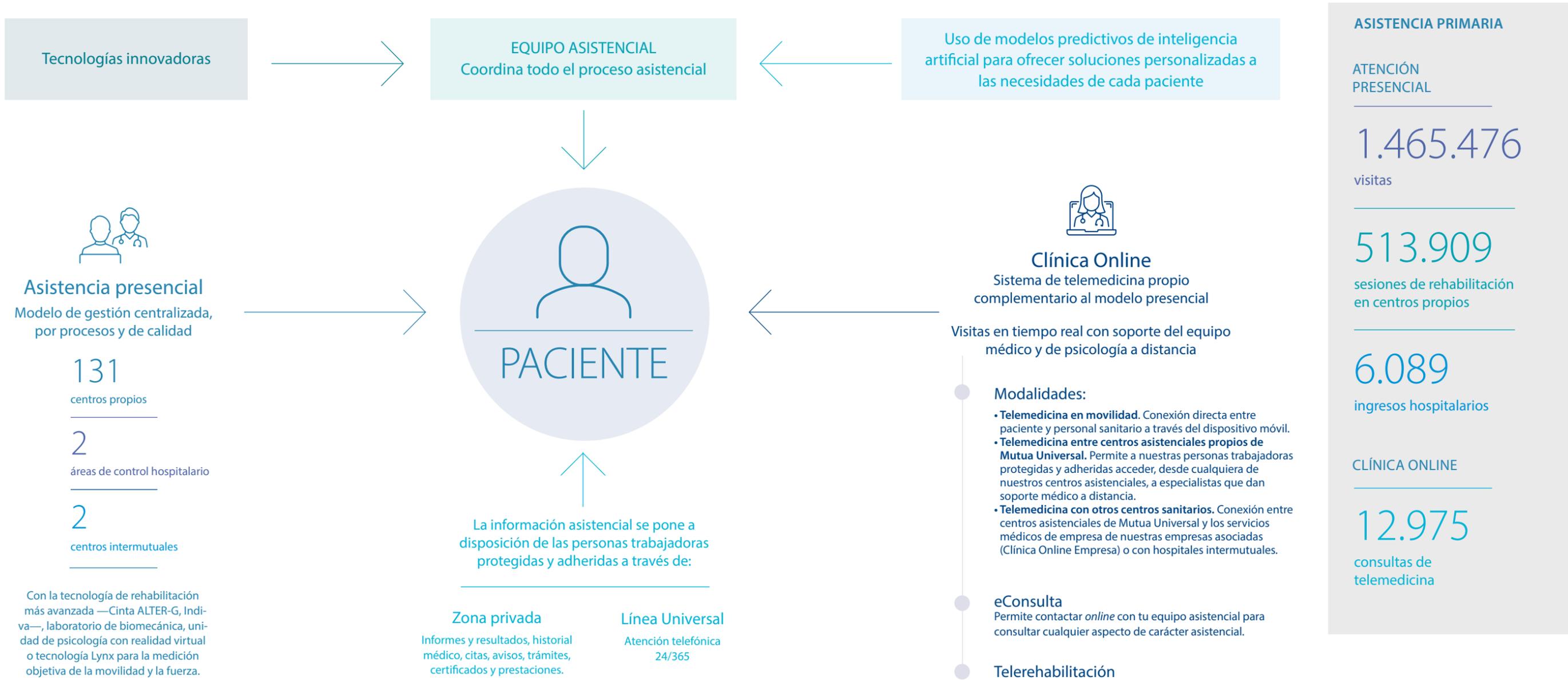
Además de la atención presencial prestada en nuestra amplia red de centros propios de alta capacitación tecnológica presente en todas las provincias, dos áreas de control hospitalario en Madrid y Barcelona y dos hospitales intermutuales en Bilbao y Valencia, Mutua Universal cuenta con un avanzado sistema propio de telemedicina (Clínica Online), implantado en todos los centros asistenciales y que asegura el acceso a la medicina especializada y hospitalaria independientemente de la ubicación. Estos recursos y servicios garantizan una atención personalizada y eficiente en cualquier circunstancia.



1.1. Asistencia personalizada

UN MODELO ASISTENCIAL PERSONALIZADO Y HUMANIZADO

Mutua Universal ofrece un modelo de salud integral basado en la humanización y la personalización en el que el o la paciente es el eje central, con el objetivo de ofrecer siempre la solución más adecuada para tratar cada caso con el máximo rigor y agilidad.



Asistencia presencial
Modelo de gestión centralizada, por procesos y de calidad

131 centros propios

2 áreas de control hospitalario

2 centros intermutuales

Con la tecnología de rehabilitación más avanzada —Cinta ALTER-G, Indiva—, laboratorio de biomecánica, unidad de psicología con realidad virtual o tecnología Lynx para la medición objetiva de la movilidad y la fuerza.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES 2022

Los resultados de la última encuesta bienal de satisfacción de pacientes indican un índice de satisfacción general percibida que roza la excelencia, alcanzando una valoración global de **7,75 puntos sobre 10** (7,72 puntos en el año 2019).

Además, el 47% de las personas entrevistadas durante la elaboración de la encuesta puntúan a Mutua Universal con una nota entre un 9 y un 10, hecho que demuestra la tarea de mejora constante de la entidad.

ATRIBUTOS MEJOR VALORADOS EN UNA BUENA ATENCIÓN EN NUESTROS CENTROS ASISTENCIALES

- Aspectos vinculados a la seguridad de pacientes como las medidas de protección durante la visita (9,21) y la limpieza (9,27).
- Valoración de los servicios telemáticos como la eConsulta (8,74) y el seguimiento telefónico (8,51).

- Valoración del servicio prestado por el personal sanitario (8,92 fisioterapia; 8,71 enfermería; 7,87 medicina; y 8,93 trabajo social) y el personal de administración (8,55).

La encuesta de satisfacción de pacientes evalúa más de 60 atributos relacionados con los servicios que presta la entidad diariamente en sus centros asistenciales.

Gracias a este estudio, la entidad puede conocer la opinión de los y las pacientes, así como establecer objetivos de mejora y definir medidas que ayuden a elevar los niveles de satisfacción.

En la edición 2022 de la encuesta se ha entrevistado a 5.143 personas y se han incorporado nuevos atributos asociados a temáticas en auge en nuestra sociedad como medidas de prevención y protección contra la covid-19, aspectos vinculados a accesibilidad de las instalaciones o la valoración de los servicios de telemedicina y seguimiento telefónico.

MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO PERSONALIZADO

El modelo de atención personalizada de Mutua Universal cuenta con dos figuras clave con labores complementarias. Por un lado, el proceso asistencial está guiado en todo momento por un **responsable asistencial**, figura que coordina todo el proceso de baja médica, lo que asegura la máxima tranquilidad a la persona trabajadora protegida y adherida. La persona responsable asistencial determina y coordina el mejor tratamiento, se ocupa de concertar las visitas con especialistas y agiliza la realización de pruebas diagnósticas. Además, ofrecemos a las empresas

una **interlocución única** que les permite contar en todo momento con la información más actualizada para minimizar el impacto que supone una baja laboral.

INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL COLECTIVO ASISTENCIAL

En Mutua Universal trabajamos continuamente en soluciones innovadoras basadas en las últimas tecnologías disponibles aplicadas al ámbito de la medicina y la fisioterapia para mejorar diagnósticos y tratamientos con el objetivo ofrecer el servicio más adecuado en cada caso y mantener los altos índices de calidad y satisfacción de nuestros y nuestras pacientes.

1.2.

Clínica Online

TELEMEDICINA: MÁS DE 20 AÑOS DE EXPERIENCIA NOS AVALAN

La Clínica Online es un sistema avanzado de telemedicina implantado en todos los centros asistenciales de Mutua Universal que tiene como objetivo garantizar el acceso a la medicina especializada y hospitalaria de todas las personas asociadas de la entidad, independientemente de su ubicación geográfica.

El sistema de telemedicina Clínica Online de Mutua Universal permite diversos tipos de conexión a distancia:

- **Telemedicina en movilidad.** Conexión directa, a través de la Zona Privada y la aplicación móvil de Mutua Universal, entre paciente y personal sanitario a través de dispositivo móvil, sin necesidad de desplazarse a un centro asistencial de la entidad.
- **Telemedicina entre centros asistenciales propios** de Mutua Universal. Permite a nuestras personas trabajadoras protegidas y adheridas acceder, desde cualquiera de nuestros centros asistenciales, a los y las especialistas más adecuados que dan soporte médico a distancia.
- **Telemedicina con otros centros sanitarios.** Conexión entre centros asistenciales de Mutua Universal y otros centros sanitarios, ya sea con servicios médicos de empresa de nuestras empresas asociadas a través de la Clínica Online Empresa o con hospitales intermutuales.

“El sistema de telemedicina propio Clínica Online agiliza el diagnóstico y reduce los tiempos de espera, lo que mejora la calidad de vida de los y las pacientes y sus familias, e incrementa la eficacia del servicio”





CLÍNICA ONLINE EN CIFRAS

Durante el año 2022 la Clínica Online se mantiene como una herramienta consolidada dentro del modelo asistencial de Mutua Universal, conviviendo con otras tecnologías de telemedicina de más reciente incorporación.

Las visitas de telemedicina en movilidad han disminuido en 2022 respecto al año precedente debido a la progresiva recuperación de la presencialidad tras la pandemia.

Gracias a la Clínica Online, todo el equipo asistencial de Mutua Universal puede realizar asistencia médica, tanto simultánea como en diferido, a partir de la interconexión de todos nuestros centros asistenciales y las dos áreas de control hospitalario a través de una red de fibra óptica exclusiva y propia, garantizando los máximos niveles de seguridad en la transmisión de datos médicos.

- Los y las pacientes reciben en tiempo real, de forma fiable y totalmente precisa, una **atención médica personalizada** prestada por el personal especialista más adecuado, que da soporte al equipo médico a distancia.
- Permite a cualquier profesional asistencial, independientemente de donde esté situado, consultar y recibir **apoyo y asesoramiento** sobre cualquier patología, diagnóstico o tratamiento.
- Integrado con la historia clínica.

“Las consultas de la especialidad de traumatología son las más utilizadas en la modalidad Clínica Online”

La telemedicina de Mutua Universal galardonada en los Premios Supercuidadores

El sistema de telemedicina de Mutua Universal ha sido reconocido en la 8.ª edición de los Premios Supercuidadores 2022 con el primer accésit en la categoría “sector asegurador” gracias a la candidatura “La mutua de las personas: colaboramos innovando”, que pone en valor los avances en telemedicina conseguidos por la Entidad en los últimos años con el objetivo de ayudar a pacientes a mejorar su calidad de vida.



ONLINE

8.917
consultas
de telemedicina

4.058
incorporación
multimedia en
historia clínica

125
centros conectados



OTRAS HERRAMIENTAS DE TELEMEDICINA

eCONSULTA

Las eConsultas, funcionalidad que permite de forma cómoda y sin desplazamientos el **contacto directo con el equipo asistencial** de Mutua Universal, se han incrementado un 6% en el año 2022.

La **eConsulta**, disponible a través de la **Zona Privada** de Mutua Universal, permite contactar con el equipo asistencial de la entidad (personal médico, de enfermería o de fisioterapia) que le haya visitado en los últimos 15 días para resolver dudas en relación con la pauta de medicación, los cuidados prescritos o complicaciones en la evolución, entre otras.



LÍNEA UNIVERSAL

Línea Universal es un **servicio de teleasistencia** y consulta **24 horas los 365 días al año** atendido por un equipo de profesionales asistenciales y de gestión capaces de dar respuesta en los principales idiomas del ámbito internacional.

Su principal función es proporcionar orientación médica, gestionar el traslado de pacientes accidentados y accidentadas hacia el centro sanitario más idóneo para su tratamiento, gestionar el rescate y repatriación de pacientes con ingreso hospitalario dentro y fuera del territorio nacional, y facilitar información complementaria respecto a la gestión asistencial y de prestaciones de Mutua Universal.

eCONSULTAS

2.036
consultas

LÍNEA UNIVERSAL

37.365
llamadas atendidas

“Mutua Universal ha sido pionera en el desarrollo del modelo de asistencia a distancia. Hoy, seguimos trabajando en la integración de la atención no presencial al modelo de atención sanitaria personalizada”

1.3.

Proyecto Lince: analítica predictiva para mejorar el servicio a pacientes

Lince es un proyecto de analítica predictiva basado en la inteligencia artificial (IA) capaz de identificar patrones y establecer modelos predictivos que permiten agilizar ciertos procesos y ofrecer una atención más eficaz e inmediata a nuestros asociados y asociadas.

Los modelos, elaborados a partir de tecnología *machine learning*, se actualizan constantemente a medida que se incorporan nuevos registros en la información histórica almacenada por la entidad.

Casos de éxito con Lince:

- **Predicción de la duración de una incapacidad temporal por contingencias comunes.** Mediante el uso de más de 60 variables, el modelo predictivo es capaz de anticipar y predecir a nivel individual los días de duración de un proceso de incapacidad temporal por contingencias comunes.
- **Identificación precoz de la incapacidad, muerte y supervivencia (IMS).** Se trata de un análisis estadístico y predictivo para anticipar este tipo de casos y acelerar los trámites de tipificación, reducir el periodo de incapacidad temporal o, en caso de que sea posible, realizar actuaciones para reconducirlo.

MUTUA UNIVERSAL FINALISTA EN LOS PREMIOS 'CIO 100 AWARDS SPAIN 2022'

El proyecto Lince de modelos de predicción basados en inteligencia artificial y *machine learning* de Mutua Universal ha sido distinguido como finalista en la categoría de Inteligencia Digital de los premios "CIO 100 Awards Spain 2022", destinada a aquellos avances que han generado cambios positivos impactantes en la inteligencia de sus organizaciones. Estos premios, que gozan de gran notoriedad en el sector de las tecnologías de la información a nivel mundial, reconocen a los líderes tecnológicos españoles que han destacado por su desempeño.



DISTINCIÓN EN EL CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE TRAUMATOLOGÍA LABORAL 2022

El trabajo *Aplicación de la analítica predictiva en el modelo de gestión de la contingencia común*, elaborado por personal de Mutua Universal, ha sido reconocido con el premio al mejor cartel científico del XXI Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA). El trabajo muestra la eficacia y eficiencia del uso de la analítica predictiva en el seguimiento de casos de contingencia común.



1.4.

Humanización de la salud

El modelo de asistencia sanitaria de Mutua Universal se basa en una atención integral centrada en las personas, humanizando todas las acciones y procedimientos con el objetivo de prestar una asistencia personalizada. Para ello, el colectivo asistencial de la entidad está en continua formación con la finalidad de fomentar la innovación e impulsar su desarrollo.

“Una organización centrada en las personas debe prestar atención, no solo a pacientes en su momento más vulnerable, sino también al equipo de profesionales que intervienen en las diferentes fases del proceso asistencial, tanto del ámbito sanitario como administrativo”

DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Mutua Universal dispone de una Unidad de Investigación Sanitaria, un espacio que ofrece recursos especializados a los diferentes profesionales sanitarios para el fomento de la investigación.

Durante el año 2022 se han realizado estudios relacionados con los factores que influyen en el retorno laboral de los y las pacientes o la importancia del proceso de atención de enfermería como herramienta de registro tras un pinchazo accidental con riesgo biológico, entre otros.



DESARROLLO CONTINUO DEL COLECTIVO ASISTENCIAL

Mutua Universal analiza continuamente la situación del colectivo de profesionales que interviene en el proceso asistencial de la entidad con el objetivo de detectar puntos de mejora en la prestación de una asistencia sanitaria basada en la atención integral y centrada en las personas.

En esta labor cobran especial importancia las personas formadoras internas, una figura clave en el modelo formativo de entidad que aprovecha la experiencia interna para la mejora de las capacidades de todos los profesionales y las profesionales de Mutua Universal.

Durante el año 2022 la entidad ha seguido ofreciendo un completo programa de formación presencial y *online* al colectivo asistencial que incluye un plan de **formación de acogida** que concentra toda la información y recursos necesarios para el correcto desarrollo de su actividad de forma excelente, además de otros cursos como la capacitación médica y de enfermería en situaciones de urgencia, sesiones clínicas en cuidados de enfermería, diatermia, telerehabilitación, rotaciones hospitalarias, cursos de vendaje neuromuscular, formación en SVB (soporte vital básico) y DEA (desfibrilación externa automática), en cadena de supervivencia, en obstrucción de vía aérea por cuerpo extraño o en posición lateral de seguridad.

COMISIÓN DE ENFERMERÍA

En 2022, la Comisión de Enfermería de Mutua Universal, ente que desarrolla proyectos e iniciativas de mejora con el objetivo de ofrecer la máxima calidad en los cuidados personalizados, ha desarrollado más de 17.000 planes de cuidados personalizados. Además, la Comisión ha implantado la figura de la persona técnica en cuidados auxiliares de enfermería (TCAE), para dar apoyo y mejorar el proceso asistencial, garantizando la excelencia en la prestación de cuidados de enfermería en los centros asistenciales de Mutua Universal.

COMISIÓN DE FISIOTERAPIA

Durante el pasado ejercicio, la Comisión de Fisioterapia de Mutua Universal ha seguido trabajando en el desarrollo de proyectos para la mejora continua de la calidad de los tratamientos de fisioterapia, así como para la integración y toma de contacto con nuevas tecnologías.

FOROS CIENTÍFICOS DE PRIMER NIVEL

Durante el año 2022, los diferentes colectivos asistenciales de Mutua Universal (medicina, fisioterapia y enfermería) han estado presentes en los principales foros y congresos científicos presentando trabajos, pósteres y comunicaciones, así como participando en ponencias y mesas científicas.

Entre los principales congresos cabe destacar el XIV Congreso estatal de Trabajo Social, el II Congreso Iberoamericano de Trabajo Social, el VII Congreso AETEMA, la 37.ª edición de las Jornadas Nacionales de Enfermería en Traumatología y Cirugía Ortopédica, el 9.º Congreso AEA SEROD 2022, el I Congreso Internacional y el

XII Congreso Español de Medicina y Enfermería del Trabajo, el 59.º Congreso de la Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatológica (SECOT), el 5.º Congreso Nacional del Consejo español de RCP, el 1.º Congreso Internacional de Afrontamiento Activo del Dolor Crónico, el 1.º Congreso de la Asociación Nacional de Enfermería Coordinadora de Recursos Materiales (Anecorm), el III Congreso Virtual Interdisciplinar Iberoamericano de Enfermería y Fisioterapia, el XXI Congreso de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA), la XV edición del EFAS Congress (European Foot and Ankle Society) o la Jornada de Avances en Traumatología 2022.

ARTÍCULOS Y PUBLICACIONES

Revista de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (RETLA)

Artículo: "Utilidad de los registros objetivos en la adherencia al tratamiento fisioterapéutico, a propósito de un caso"
Autora: Ana Teresa Losada, fisioterapeuta del centro asistencial de A Coruña.

Artículo: "Inestabilidad del extensor *carpi ulnaris* como causa poco frecuente de dolor cubital de muñeca"
Autor: Dr. Andrés Collado, traumatólogo del centro asistencial de Valencia.
Otros autores: Ignacio Miranda Gómez y Carlos González Zamora.

Revista Española de Artroscopia y Cirugía Articular

Artículo: "Analgésia perioperatoria en cirugía artroscópica de muñeca y mano"
Autor: Dr. Fernando Polo, traumatólogo y jefe de la unidad de mano y microcirugía de Mutua Universal.
Otros autores: Dr. Víctor Triviño Sánchez-Mayoral, Dr. Alfonso C. Prada Cañizares y Dr. Pedro J. Delgado Serrano.

“La Unidad de Investigación Sanitaria ofrece recursos especializados a los profesionales sanitarios para el fomento de la investigación”

International Journal of Environmental Research and Public Health

Artículo: "Factores biopsicosociales para la cronicidad en individuos con dolor lumbar inespecífico, una revisión general"
Autora: Emilia Otero Ketterer, fisioterapeuta del centro asistencial de Alcalá de Henares.

Otros/as autores/as: Cecilia Peñacoba-Puente, Carina Ferreira Pinheiro-Araujo, Juan Antonio Valera-Calero y Ricardo Ortega-Santiago.

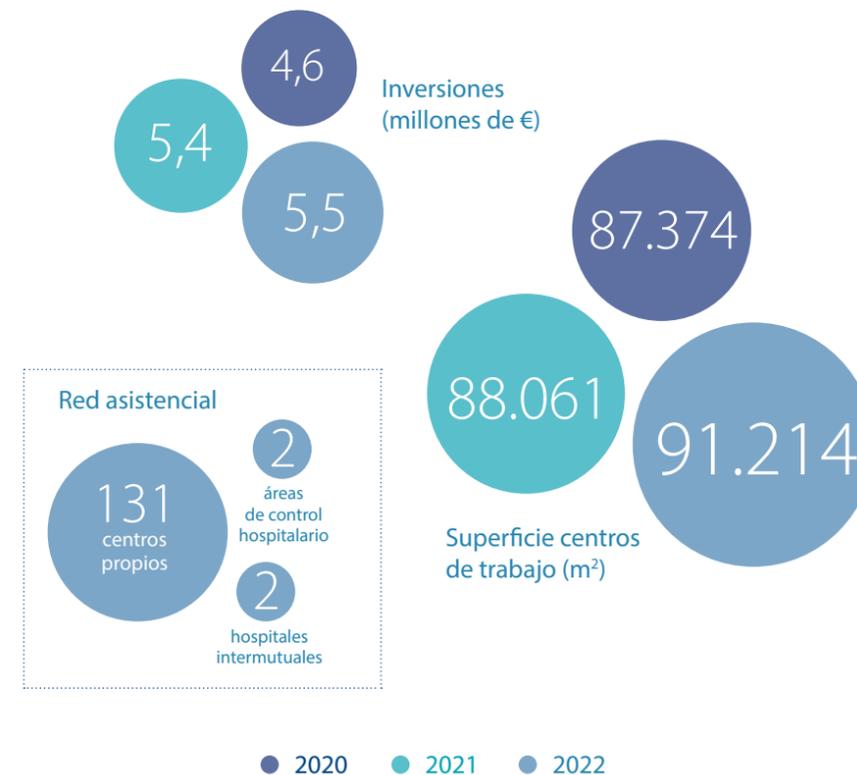
Injury

Artículo: "Lesiones de Morel-Lavallee. ¿El tamaño importa? Tratamiento y tiempo de discapacidad"
Autor: Dr. Juan Miguel Rodríguez Roiz, traumatólogo del centro asistencial en el Área de Control Hospitalario del Hospital Delfos.
Otros autores: Dr. José Sánchez, jefe del equipo quirúrgico del centro asistencial en el Área de Control Hospitalario del Hospital Delfos, y Dr. Jordi Montañana, traumatólogo del mismo centro.

1.5. Inversión en la renovación de centros asistenciales

Dentro del programa de mejora continua de la red asistencial de Mutua Universal, durante 2022 se han invertido un total de 2,7 millones de euros destinados a reformas y mantenimiento, que complementan los 2,8 millones de euros consignados a nuevas inversiones en centros asistenciales.

EVOLUCIÓN DE LAS INVERSIONES REALIZADAS EN LOS CENTROS



PRINCIPALES PROYECTOS DE REFORMAS EN 2022

REFORMA INTEGRAL DEL CENTRO ASISTENCIAL DE ALCORCÓN

El centro, que dispone de una superficie de 261 m², cuenta con dos despachos sanitarios, una sala de curas equipada con el servicio de telemedicina Clínica Online, sala de RX, sala de fisioterapia, zona de administración, sala de reuniones y sala de espera.

Además, el nuevo centro es totalmente accesible, y cuenta con las últimas mejoras energéticas.



REFORMA INTEGRAL DEL CENTRO ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE SANTANDER

Durante la reforma del centro se han suprimido las barreras arquitectónicas para generar un espacio totalmente accesible. El centro también ha visto aumentado el número de despachos médicos para mejorar el circuito asistencial.

REFORMA DEL CENTRO ADMINISTRATIVO DE PALMA DE MALLORCA

En 2022 se ha llevado a cabo una adecuación de un nuevo local en Palma de Mallorca donde se ha trasladado la actividad administrativa.

Esto ha permitido aumentar la superficie destinada al uso asistencial, con un nuevo despacho y sala de curas, la ampliación de la sala de fisioterapia y una mayor capacidad en la sala de espera.

“Velamos para que nuestras instalaciones sean amplias, modernas y de fácil acceso. Para Mutua Universal, los y las pacientes son el centro de nuestra atención asistencial”



NUEVAS APERTURAS

NUEVO CENTRO ASISTENCIAL DE MÁLAGA

En marzo del 2022 Mutua Universal inauguró un nuevo centro en Málaga, ubicado en el número 29 de la calle Marisma (Polígono Industrial Huerta del Correo), que concentra la actividad de los tres centros existentes hasta la fecha en la ciudad.

Su estratégica ubicación permite un fácil acceso tanto en transporte público como privado, para el que cuenta con zona de aparcamiento propia.

Las nuevas instalaciones, que tienen una superficie total de 1.500 m² distribuidos en dos plantas, incorporan los últimos avances en materia de eficiencia energética, accesibilidad y movilidad sostenible.



Nuevo centro asistencial en Málaga

NUEVO CENTRO ASISTENCIAL DE VITORIA

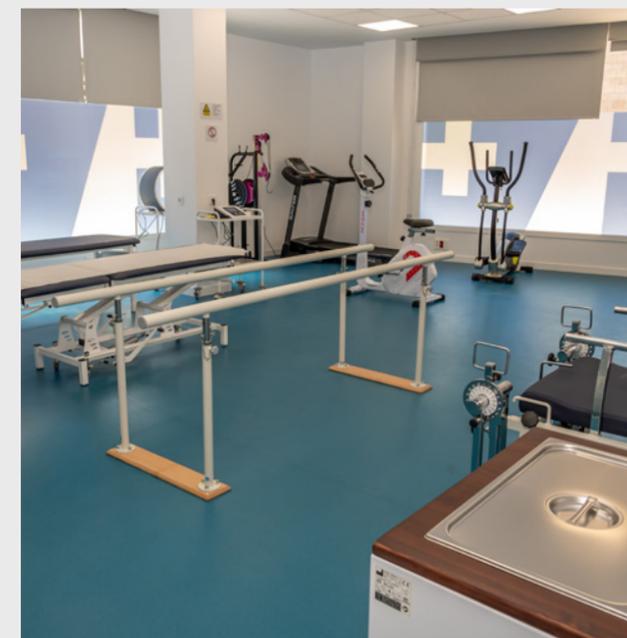
Durante este ejercicio tuvo lugar el traslado del centro de Vitoria al nuevo local en la calle Jerónimo Roure n.º 12, unas instalaciones con una superficie total de 800 m².

Este nuevo centro asistencial, ubicado en una única planta baja, cuenta con cinco despachos sanitarios, dos salas de curas, una de ellas con Clínica Online, sala de RX, fisioterapia, administración, sala de reuniones y sala de espera.

De acuerdo con la política de sostenibilidad de la entidad, el nuevo edificio incorpora los últimos avances en materia de eficiencia energética, accesibilidad y movilidad sostenible.



Nuevo centro asistencial en Vitoria



Nuevo centro asistencial en Cáceres

NUEVO CENTRO ASISTENCIAL DE CÁCERES

El 16 de mayo Mutua Universal estrenó nuevas instalaciones en la ciudad de Cáceres. El nuevo centro, que cuenta con una superficie total de 380 m², incorpora nuevos servicios respecto al antiguo centro asistencial ubicado en la avenida Ruta de la Plata.

Dispuesto en una única planta baja, el nuevo centro cuenta con tres despachos sanitarios, sala de curas con Clínica Online, sala de rayos X, sala de fisioterapia, zona de administración, sala de reuniones y sala de espera.

El centro es totalmente accesible y cuenta con iluminación natural y mejoras energéticas como la aerotermia para la producción de agua caliente, además de todo el mobiliario y equipamiento necesario para ejercer una excelente actividad



2

Innovación aplicada a la salud y la prevención

En Mutua Universal la innovación tecnológica es sinónimo de atención aplicada a la salud y bienestar de las personas. Una apuesta que ha permitido a la entidad ofrecer en todo momento y en cualquier lugar una respuesta ágil, eficiente y flexible a las diferentes necesidades de sus empresas asociadas y personas trabajadoras protegidas y adheridas, tanto en la mejora de los servicios, como en el acceso a la información, la tramitación y el asesoramiento.



2.1. Ecosistema innovador

Mutua Universal es pionera en la búsqueda de soluciones innovadoras y personalizadas que se adaptan a las necesidades de los y las mutualistas, epicentro de la estrategia, haciendo más sencilla, participativa, personalizada, transparente, rápida y multicanal la relación que mantenemos.



MODELOS ANALÍTICOS Y PREDICTIVOS

Mutua Universal continúa avanzando en su **transformación digital**, evolucionando en la orientación al análisis e interpretación de datos como parte de su actividad.

Este análisis permite examinar las actuaciones pasadas (analítica descriptiva) e identificar patrones de comportamiento con los que prever el comportamiento futuro (analítica predictiva).

Analizar los datos generados por la actividad que nos es propia permite anticipar y prever situaciones y procesos para poder tomar decisiones estratégicas con la finalidad de prestar un servicio personalizado, adelantarse a posibles necesidades de los y las mutualistas, aumentar la agilidad de los procesos y reducir los tiempos de respuesta.

LABORATORIO DE INNOVACIÓN DIGITAL

Durante 2022, Mutua Universal ha seguido impulsando soluciones innovadoras basadas en las últimas tecnologías disponibles para ofrecer el mejor servicio e información, mejorar la experiencia de nuestros diferentes grupos de interés y facilitar todos los procesos.



EVOLUCIÓN DEL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

A través de Lince, un proyecto de analítica predictiva basado en el aprendizaje automatizado, una de las ramas de la inteligencia artificial, Mutua Universal pone a disposición de todo el colectivo asistencial de la entidad la mejor y más segura información de previsión para que los y las profesionales puedan focalizarse en la interacción con la persona usuaria, ofreciendo así una atención todavía más personalizada.

Sobre centenares de variables específicas disponibles en los registros históricos de Mutua Universal, esta iniciativa, que la entidad inició en el año 2019, hace posible diseñar proyectos de modelos predictivos con los que anticipar aspectos clave de la atención asistencial como la duración prevista de los procesos —con el objetivo de gestionar y priorizar más eficientemente las acciones a realizar— o la detección precoz de secuelas, entre otros.

2.2. Nuevas tecnologías aplicadas a la salud

EVOLUCIÓN CONTINUA DE LA TELEMEDICINA

La entidad incorpora constantemente soluciones tecnológicas con el objetivo de evolucionar su avanzado sistema de telemedicina implantado en todos los centros asistenciales.

De esta manera, Mutua Universal garantiza el acceso a la medicina especializada al conjunto de su población protegida y adherida, independientemente de la ubicación, y contribuye a mejorar la eficiencia, calidad y seguridad de los procesos.

REALIDAD VIRTUAL APLICADA A LA SALUD MENTAL

Mediante la aplicación de la realidad virtual en la evaluación y el tratamiento psicológico, Mutua Universal es capaz de tratar los trastornos de estrés posttraumático causados por accidentes laborales que pueden interferir en el trabajo cotidiano y la calidad de vida de las personas trabajadoras.

TÉCNICAS APLICADAS A LA REHABILITACIÓN

Telerehabilitación

Durante el año 2022 Mutua Universal ha iniciado un estudio piloto de **telerehabilitación** para el tratamiento de patologías de hombro, cervical, lumbar y tobillo.

A través de una plataforma *online* de telerehabilitación, los y las pacientes con dichas patologías pueden complementar su rehabilitación presencial con sesiones desde su domicilio de los ejercicios prescritos por el colectivo de fisioterapia de Mutua Universal. La plataforma dispone de una tecnología capaz de reconocer hasta 20 puntos articulares del cuerpo y analizar los movimientos para ofrecer correcciones de acciones y posiciones incorrectas en tiempo real. Además, el personal de fisioterapia de la entidad puede realizar un seguimiento en diferido de la evolución de la persona usuaria.

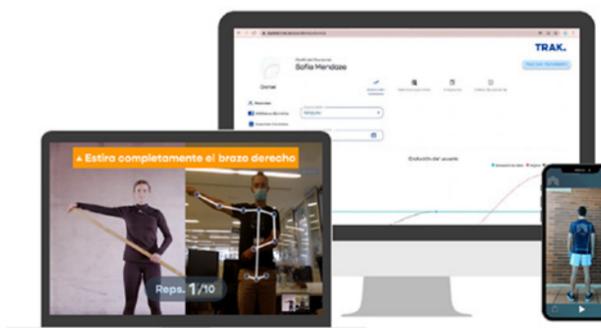
Diatermia terapéutica

La entidad sigue implantando nuevas técnicas de tratamiento en los centros asistenciales como la diatermia terapéutica, una técnica de rehabilitación que utiliza campos magnéticos o eléctricos que contribuyen a la relajación de los músculos y alivian la sensación de dolor.

Cinta rodante antigraedad Alter-G

Mutua Universal fue pionera en el uso del tapiz antirrodante Alter-G. Se trata de una herramienta médica que permite el control total del peso corporal soportado por las piernas, mediante el uso de aire en una cámara de presión controlada que levanta suavemente a los y las pacientes.

En lesiones con estabilidad y equilibrio comprometidos, esta herramienta ofrece a la persona tratada una alta sensación de seguridad, lo que repercute en la reducción del riesgo de recaída.



TÉCNICAS APLICADAS A LA BIOMECÁNICA

Laboratorio de biomecánica

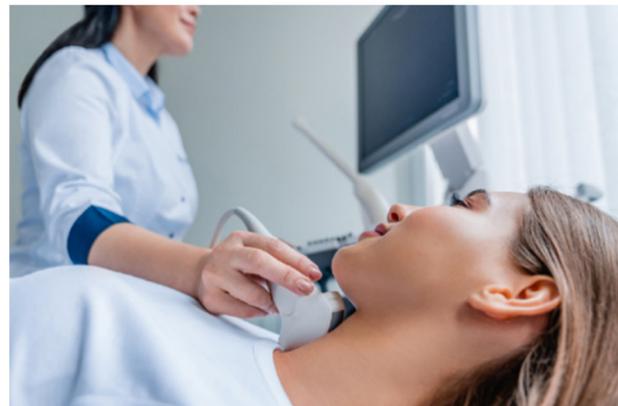
El laboratorio de biomecánica de Mutua Universal es el servicio para la valoración funcional en la evaluación de la incapacidad laboral en procesos de dolor musculoesqueléticos.

Este servicio permite monitorizar la evolución funcional de la región dañada durante el seguimiento del proceso de rehabilitación. Además, es una prueba objetiva para determinar fehacientemente el estancamiento o la recuperación funcional de la región dañada.

Proyecto Lynx

En el ámbito de la biomecánica, en 2022, la entidad ha iniciado el Proyecto Lynx, una herramienta para la medida objetiva de la movilidad y la fuerza en articulaciones que permite al colectivo asistencial agilidad en el diagnóstico y proporciona calidad asistencial a la población protegida de Mutua Universal.

“Trabajamos continuamente en tecnologías innovadoras en el ámbito de la medicina y la fisioterapia que mejoran diagnósticos y tratamientos”



SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS Y LAS PACIENTES

Termografía

En el ámbito del seguimiento y la valoración de los y las pacientes, Mutua Universal ha empezado a utilizar la termografía en los procesos de traumatología laboral.

Esta técnica permite, mediante cámaras térmicas, captar la temperatura de las zonas corporales dañadas, lo que sirve de ayuda al diagnóstico y al tratamiento y seguimiento de lesiones o patologías.

Ecografía

La entidad también ha iniciado la implantación del uso de la ecografía en los centros asistenciales, herramienta

que permite identificar diferentes tipos de lesiones como inflamaciones, rupturas y traumatismos.

En el ámbito laboral, la ecografía destaca por su uso en patología del hombro; valoración de la articulación del codo y musculatura asociada; estudio de la muñeca y sus principales patologías; y valoración de rodilla, tobillo y pie.

Además, es una prueba fundamental en terapias invasivas como la electrólisis percutánea, la punción seca o la neuromodulación, donde la ecografía musculoesquelética se utiliza como guía y aporta la máxima precisión en este tipo de tratamientos.

2.3. Innovación aplicada a la prevención

En años precedentes, las actuaciones de Mutua Universal en el marco del Plan de Actividades Preventivas del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se habían visto condicionadas por los efectos de la pandemia derivada de la covid-19, lo que propició que las acciones llevadas a cabo a este respecto en las empresas asociadas se centrara en contribuir a evitar contagios y ayudar a controlar la transmisión de la enfermedad en el ámbito laboral.

En el ejercicio 2022, la entidad ha recuperado el objetivo fundamental de estas actuaciones: la reducción de las contingencias profesionales, tarea que ha desarrollado a través de planes de reducción de la siniestralidad, asesoramiento e iniciativas de sensibilización, así como actividades de investigación, desarrollo e innovación para la reducción de las contingencias laborales.

Todas estas acciones se han realizado en 5.442 empresas asociadas con 354.357 personas trabajadoras, lo que ha supuesto la reducción de la siniestralidad en un 12% en las empresas con mayores indicadores de siniestralidad.

LABORATORIO DE ERGONOMÍA

Ubicado en el centro de Mutua Universal en Navarra, el laboratorio de ergonomía

de la entidad ofrece un servicio de referencia y diferencial, pionero en España, en la prevención de lesiones y bajas repetitivas de larga duración mediante la búsqueda de soluciones a problemas musculoesqueléticos que afectan al entorno laboral.

La ergonomía es la disciplina encargada de establecer las condiciones de trabajo más adecuadas para evitar o minimizar las lesiones musculoesqueléticas, preservando así la salud de las personas trabajadoras y favoreciendo que puedan realizar sus tareas de forma eficiente.

El laboratorio de ergonomía en 2022

Durante 2022, el laboratorio de ergonomía de Mutua Universal ha seguido trabajando en el estudio y diseño de buenas prácticas en sectores con mayor riesgo ergonómico con el objetivo de ayudar a las empresas

EMPRESAS ASESORADAS POR EL LABORATORIO DE ERGONOMÍA EN 2022 POR SECTOR DE ACTIVIDAD

16%
industria de la automoción

11%
servicios

11%
industria de la alimentación

5%
logística

57%
otras industrias

asociadas a prevenir y reducir las contingencias por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales generadas por sobreesfuerzos, posturas forzadas, manipulación manual de cargas o movimientos repetitivos.

Entre las líneas de trabajo desarrolladas destacan las dos siguientes:

- El estudio y análisis de estrategias para conocer el impacto del sistema de elevación de las camas en el trabajo y la salud musculoesquelética de las camareras y los camareros de pisos. Se trata de un estudio comparativo y un análisis del impacto que tiene el sistema de elevación de las camas en el esfuerzo físico asociado al hacer distintos tipos de cama (tradicional no elevable o elevable mediante diferentes mecanismos).
- La continuidad de la vigilancia sobre la evolución, desarrollo y aplicabilidad de los exoesqueletos en el entorno laboral, estudiando y valorando la eficacia de nuevos modelos para diferentes zonas corporales.

REALIDAD VIRTUAL APLICADA A LA GESTIÓN DEL ESTRÉS

EntrenaTuRelax

Se trata de una experiencia de inmersión en la que se aplica la realidad virtual al entrenamiento de las técnicas más universales para el control de la activación fisiológica, como uno de los recursos personales

para rebajar nuestro nivel de estrés. A través de esta tecnología, se facilita el aprendizaje y desarrollo de estrategias para afrontar situaciones estresantes, entrenando técnicas específicas: respiración y relajación.



EntrenaTuRelax

PROGRAMA PARA LA PROMOCIÓN DEL CAPITAL PSICOLÓGICO

Mutua Universal ha desarrollado un programa para la promoción del capital psicológico (PsyCap, por sus siglas en inglés) con el objetivo de proporcionar a las empresas asociadas y a sus personas trabajadoras buenas prácticas y recursos para identificar el nivel de capital psicológico de las personas y prevenir el deterioro de la salud mental.

La adopción de este proyecto permite a las empresas asociadas:

- Conocer el significado y el nivel del capital psicológico para la gestión del bienestar psicosocial.
- Disponer de un instrumento para su medición que facilite la información y el análisis posterior del contexto, orientando así la toma de decisiones y la priorización de acciones y prácticas organizativas.
- Acompañar y estar cerca de las personas.
- Evaluar en el tiempo el impacto derivado de las acciones aplicadas.



BIENESTAR UNIVERSAL

Bienestar Universal es el programa de promoción de la salud y de hábitos saludables de Mutua Universal, que permite gestionar, conocer, valorar y mejorar la salud y el bienestar de los empleados y las empleadas y la sostenibilidad de la organización.

El programa, que se adapta a las necesidades, características y objetivos que se definan con cada empresa asociada, integra asesoramientos, actividades y materiales para la sensibilización y divulgación, así como una plataforma web que da soporte a la gestión de la información y al seguimiento de indicadores de salud.

La plataforma Bienestar Universal es:

- Accesible desde cualquier dispositivo móvil.
- Segura, gracias al registro mediante código QR.
- Funcional y dinámica.
- Fácil de manejar e intuitiva.



“El entrenamiento del capital psicológico permite potenciar los recursos individuales de las personas”

CAPACIDADES DE DESARROLLO PERSONAL QUE INTEGRAN EL CAPITAL PSICOLÓGICO

- Optimismo
- Esperanza
- Resiliencia
- Autoeficacia



APPS DE PREVENCIÓN

Durante 2022, Mutua Universal, siguiendo su línea de innovación, ha continuado trabajando en el mantenimiento y actualización de recursos de sensibilización y gestión basados en aplicaciones móviles.



Aprender jugando

Mutua Universal pone a disposición de sus mutualistas aplicaciones para aprender jugando en entornos no lúdicos.

La gamificación como método de aprendizaje permite interiorizar conocimientos y reforzar la conducta en relación con la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud.



Aprender practicando

La aplicación para dispositivos móviles Cuida tu voz incluye ejercicios diseñados para aprender practicando conocimientos y reforzar la conducta sobre la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud.



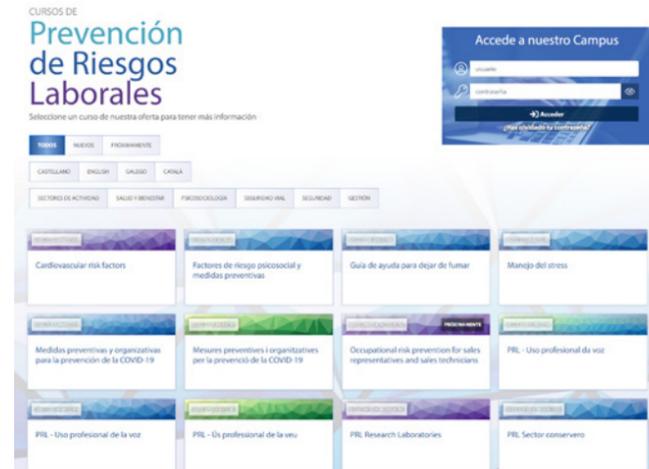
Integrar la prevención

Esta app proporciona a las empresas asociadas, así como a las personas trabajadoras adheridas, herramientas para realizar controles previos a la realización de trabajos, para verificar que se han adoptado todas las medidas de prevención de riesgos laborales, incluso en las tareas que se desarrollan en centros de trabajo ajenos.

CAMPUS VIRTUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Campus Virtual de Prevención de Mutua Universal es una plataforma que ofrece cerca de 30 temáticas sectoriales y transversales con contenidos sobre los riesgos y medidas de actuación para prevenir, eliminar o controlar aquellos que producen accidentes, daño a la salud o enfermedades profesionales.

El mantenimiento y mejora continua de esta plataforma garantiza la incorporación de nuevas funcionalidades, elementos y desarrollos tecnológicos que mejoran su usabilidad, accesibilidad y contenidos.



“Con las apps móviles se pretende proporcionar a la empresa, y también a las personas trabajadoras, herramientas que faciliten el desarrollo de las actividades preventivas”



PREMIOS INNOVACIÓN Y SALUD: RECONOCIMIENTO A LA INNOVACIÓN APLICADA A LA MEJORA DE LA SALUD Y LA CALIDAD DE VIDA



En noviembre de 2022 se celebró la ceremonia de entrega de galardones de la séptima edición de estos premios que, creados en 2015, tienen como objetivo distinguir y difundir la labor de aquellas empresas asociadas a Mutua Universal altamente comprometidas con la promoción de la salud que hayan llevado a cabo proyectos o acciones innovadoras aplicadas

a la mejora de la calidad de vida de sus personas trabajadoras. El evento contó con una ponencia a cargo del profesor Mateo Valero, fundador y director del Barcelona Supercomputing Center - Centro Nacional de Supercomputación (BSC-CNS), y del profesor Alfonso Valencia, director del Departamento de Ciencias de la Vida del BSC-CNS y profesor de ICREA Research.

CATEGORÍA GRAN EMPRESA

Empresa ganadora

Stellantis, por su grupo técnico de empleabilidad, que aborda las dinámicas de adaptación de puestos de trabajo.



Susana Remacha, directora de planta de Stellantis

Empresa finalista

Grupo Editorial Aranzadi, SAU, por la iniciativa You Matter, un programa que tiene como objetivo ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas trabajadoras, prestándoles asistencia mental, física, financiera, social y laboral.



Natalia Martínez, HR Director Iberia & Italy en Thomson Reuters

Reconocimientos

Aplicaciones y Tratamientos de Sistemas, Clece, De Heus Nutrición Animal, Grupo Alvic.

CATEGORÍA PYME

Empresa ganadora

Skretting España, por su programa de salud integral “SK Bienestar”, centrado en la protección de las personas trabajadoras más allá de la prevención de riesgos laborales.



Sonia Fajardo, directora de RRHH en Skretting España

Empresa finalista

Fundación Laboral San Prudencio, por su buena práctica PsicoLan, la salud emocional de las personas trabajadoras, un programa con el que pretende ofrecer una respuesta integral a los trastornos emocionales de las personas trabajadoras.



Esther Unceta y Jagoba Gómez, Fundación San Prudencio

Reconocimientos

Iber Sostenibilidad y Desarrollo, Medgón, Optiva Media y UTE ABI Corredor Norte.

PREMIO INSTITUCIONAL

Indra, por su ambicioso Programa de Bienestar, con el que busca fomentar hábitos de vida saludables en torno a pilares como la actividad física, la alimentación saludable, los hábitos saludables, cuidar a otros, la salud mental y el bienestar financiero.



Enrique Gilarranz, responsable de seguridad, salud y bienestar de Indra y Katia Muñoz, director de People Experience & Knowledge Management de Indra





3

Gestión íntegra y eficiente

Mutua Universal sigue un comportamiento ético, transparente y responsable que con el apoyo de la innovación permite alcanzar la excelencia en el servicio y la eficiencia en la gestión. Con el foco puesto en las personas, la Entidad apuesta por la transformación y los servicios digitales y el trabajo colaborativo para adaptarse a las necesidades de sus diferentes grupos de interés.



3.1. Apuesta por la transformación digital

La sociedad actual vive inmersa en cambios constantes que, acrecentados por las nuevas tecnologías y la globalización, exigen a las organizaciones una adaptación permanente. En este entorno tan cambiante, Mutua Universal trabaja para seguir acelerando su transformación digital con el foco puesto en las personas y en la gestión del cambio desde una perspectiva global y estratégica.

La Oficina de Transformación Digital de Mutua Universal, en colaboración con los diferentes departamentos de la Entidad, coordina proyectos que ofrecen soluciones innovadoras y personalizadas adaptadas a las necesidades de los diferentes grupos de interés con el objetivo de mejorar los servicios, el acceso a la información, la tramitación y el asesoramiento.

Todo, a partir de soluciones basadas en la no presencialidad y el acceso inmediato a la información, así como en un modelo de gestión orientado a procesos automatizados, eficientes, colaborativos y centrados en las personas.

El objetivo es poner a disposición de las empresas asociadas, personas trabajadoras protegidas y adheridas y asesorías colaboradoras canales y servicios digitales que permitan:

- Realizar visitas en remoto, sin necesidad de acudir a un centro asistencial de Mutua Universal.

- Evitar la presencialidad en la gestión de trámites, simplificando la realización para conseguir la mejor experiencia para los y las pacientes.
- Facilitar la labor de asesorías colaboradoras, empresas mutualistas

y personas trabajadoras protegidas y adheridas en sus gestiones relacionadas con la Entidad.

- Realizar y consultar trámites desde cualquier dispositivo, lugar y momento.



AVANCES EN 2022

Durante el ejercicio 2022 Mutua Universal ha seguido avanzando en su transformación digital, alineada con la estrategia de la Entidad, para el impulso de numerosas iniciativas centradas en cuatro dimensiones: el empoderamiento de los diferentes grupos de interés, la eficiencia, la innovación y la cultura corporativa.

De esta manera, Mutua Universal ha evolucionado sus modelos de gestión y de trabajo hacia modelos híbridos que combinan presencialidad con no presencialidad.

En el ámbito de la gestión, la Entidad ha puesto en marcha un sistema de tramitación electrónica de prestaciones seguro, ágil y sencillo, y ha seguido trabajando en la automatización de procesos y en la mejora de las funcionalidades de las Zonas Privadas.

3.2. Interlocución única

Mutua Universal ofrece la figura de la persona interlocutora única, entendida como la persona profesional de referencia que acompaña al usuario o la usuaria en todo momento durante su relación con la Entidad, atendiendo sus solicitudes y consultas para darle la respuesta más rápida y adecuada en cada situación.

La persona interlocutora única se convierte de este modo en la referencia para gestionar la relación global con Mutua Universal y coordinar los servicios.

Esta figura es especialmente útil e interesante para aquellas empresas que por sus características, complejidad y relevancia requieren una atención diferenciada y personalizada para una mayor coordinación en la prestación de los servicios de cara a optimizar los procesos.

“Nuestro modelo de salud integral es flexible y proactivo, con el objeto de dar respuesta adecuada a todo tipo de empresas”

3.3. Automatización de procesos

Mutua Universal aplica la tecnología **Robotic Process Automation (RPA)**, un innovador software que permite automatizar tareas de bajo valor añadido para reducir o eliminar cargas de trabajo de las personas trabajadoras en procesos repetitivos que se realizan dentro de la Entidad.

Esta tecnología inteligente, que se ha probado desde el Laboratorio de Innovación Digital de la Entidad, se integra de manera no invasiva en la organización. La aplicación de esta automatización de procesos aporta diversos beneficios:

- Disminución de los tiempos de gestión.
- Rebaja de la tasa de errores.
- Aumento de la seguridad.
- Aumento de la productividad y la eficiencia en los procesos.
- Pone de relieve la labor de los y las profesionales de la Entidad, que se pueden dedicar a tareas que aportan valor añadido a los diferentes grupos de interés.

INDICADORES DE EVOLUCIÓN EN LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA)



3.4. Tramitación y gestión electrónica integral

Con el objetivo de ser más eficientes en la gestión, así como de empoderar a la población protegida, Mutua Universal ofrece un servicio de tramitación electrónica ágil, sencillo y seguro que facilita las gestiones entre la Entidad y su público objetivo.

Este sistema, integrado en la Zona Privada de Mutua Universal, cuenta con las mismas garantías de seguridad jurídica y tecnológicas de las que dispone la Administración Pública, garantizando la identidad de la persona solicitante, así como la integridad y autenticidad del trámite. Como en otras herramientas disponibles en la Zona Privada, los formularios se cumplimentan automáticamente con la información

de la persona trabajadora. Además, el sistema permite realizar y consultar el estado del trámite desde cualquier dispositivo y lugar en cualquier momento, evitando desplazamientos.

Uno de los primeros pasos en la puesta en marcha de la tramitación electrónica ha sido la digitalización de la **prestación de pago directo por incapacidad temporal para personas trabajadoras autónomas**, que ya

pueden solicitar tanto las propias personas trabajadoras como sus asesorías a través de la Zona Privada.

Basado en conceptos como la **trazabilidad, la agilidad y la seguridad**, el sistema de tramitación electrónica de Mutua Universal presenta los siguientes beneficios para la persona usuaria:

- Facilita la labor de las asesorías colaboradoras, mutualistas y población protegida en sus gestiones relacionadas con la Entidad.
- Simplifica la gestión de los trámites.
- Ahorra tiempo al evitar la presencialidad.
- Permite acceso inmediato a la información del trámite desde cualquier dispositivo y lugar y en cualquier momento del proceso.
- Garantiza la identidad de la persona solicitante y la integridad y autenticidad del trámite.

3.5. Nuevas funcionalidades en las Zonas Privadas

En el marco del Plan Estratégico 21-24 de la Entidad, Mutua Universal está trabajando en el desarrollo y optimización de los servicios digitales orientados a facilitar las gestiones entre Mutua Universal y paciente, evitando desplazamientos innecesarios y agilizando la comunicación entre las partes.

Zona Privada Paciente

Para facilitar el acceso a toda la información sanitaria, durante el año 2022 se ha habilitado en la Zona Privada Paciente un nuevo apartado denominado "Informes y resultados", que da acceso a todos los informes sanitarios de paciente. Así, las personas usuarias podrán consultar y descargar, en un mismo lugar, tanto sus informes médicos como los informes de resultados de sus pruebas.

Adicionalmente, también está disponible una nueva funcionalidad que permite consultar y descargar los certificados de retenciones de IRPF para aquellas personas que hayan sido beneficiarias de prestaciones económicas en Mutua Universal.

Además, con el objetivo de mejorar la experiencia de las personas usuarias, se ha lanzado una versión renovada de la Zona Privada Paciente con un diseño más personalizado, una

interfaz más intuitiva y amigable y una navegación más sencilla. Desde la Zona Privada Paciente la persona usuaria puede:

- Acceder cómodamente a su historial médico completo: visualizar sus citas médicas y pruebas programadas, así como sus consultar sus prestaciones económicas de forma segura y confidencial.
- Consultar y solicitar un cambio de cita médica de forma simple, sin esperas ni desplazamientos al centro.
- Consultar a su equipo asistencial desde cualquier lugar y en cualquier momento del proceso (eConsulta).
- Ver el detalle de sus prestaciones económicas percibidas, así como la fecha y el importe de las que tiene en curso.
- Recibir todas las novedades, estado de sus solicitudes y próximas citas médicas.

“La Oficina de Transformación Digital está constituida por las distintas áreas y territorios, que conocen y viven en primera persona la realidad de la Entidad, en un claro ejemplo de trabajo colaborativo”

Zona Privada Empresa

La Zona Privada Empresa de Mutua Universal es un servicio web que pone a disposición de las empresas asociadas, personas trabajadoras autónomas y asesorías colaboradoras la posibilidad de tramitar prestaciones, realizar el seguimiento de los procesos de baja, consultar información para reducir la siniestralidad o solicitar botiquines, entre otros servicios.

La Zona Privada Empresa cuenta con una nueva funcionalidad que permite consultar y descargar los **certificados de retenciones de IRPF** a aquellas personas que hayan sido beneficiarias de prestaciones económicas en Mutua Universal. Además, dispone de una herramienta que permite obtener informes a medida para reducir la siniestralidad de las empresas; con el “Observatorio Empresa”, un cuadro de mando interactivo que para el análisis de indicadores de absentismo y siniestralidad que ayuda en la gestión y toma de decisiones de Recursos Humanos y de prevención de riesgos laborales. De esta manera se evita desplazamientos y la necesidad de presentar documentación física.

Para darse de alta, la empresa asociada, persona trabajadora autónoma o asesoría colaboradora debe acreditar tanto la identidad de la persona solicitante como la representatividad de la empresa o asesoría para la que solicita el alta. Una vez acreditada a través de certificado digital, tan sólo cumplimentando un formulario online se obtendrá de manera inmediata un mensaje con usuario o usuaria y contraseña.

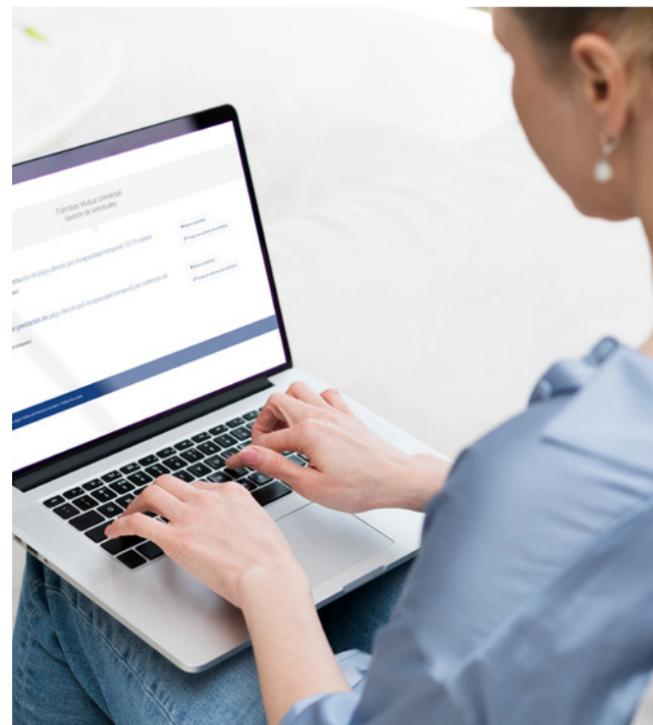
Este nuevo proceso, más fácil, ágil y seguro, garantiza además la integridad del proceso de solicitud, la autenticidad de la persona solicitante y la representatividad de la misma en relación a la empresa o asesoría colaboradora.

“Desde 2022 la solicitud de acceso a la Zona Privada Empresa se puede realizar mediante certificado digital”

Zona Privada para empresas Proveedoras Sanitarias

El lanzamiento de la Zona Privada para proveedores o proveedoras de servicios sanitarios de Mutua Universal ejemplifica las ventajas de centralizar todas las gestiones en una única plataforma. Este espacio permite a las empresas proveedoras realizar todos los trámites relacionados con pedidos, informes y facturas.

A través de esta Zona Privada es posible recibir y hacer seguimiento de los pedidos o adjuntar telemáticamente toda la documentación necesaria para su tramitación, entre otras funcionalidades. También permite consultar la información sobre las facturas, e integra un cuadro de mando personalizable con todos los datos referidos a las gestiones con Mutua Universal.



3.6. Ciberseguridad

La seguridad informática es un aspecto esencial en cualquier organización debido al auge de los ciberataques a nivel mundial.

Durante el último año, Mutua Universal ha priorizado la seguridad informática en respuesta al aumento de los ciberataques a nivel mundial. Se han implementado sistemas y tecnologías para salvaguardar la información y mitigar el riesgo de incidentes e incumplimientos normativos.

Además, se han llevado a cabo campañas de sensibilización y formación para promover buenas prácticas de seguridad entre la plantilla. Estas iniciativas han incluido simulacros centrados en la concienciación sobre los riesgos de la ingeniería social.

Para combatir el phishing, se ha implantado un botón de reporte que permite notificar rápidamente posibles intentos de suplantación de identidad. Asimismo, se ha implementado una herramienta de gestión, registro y seguimiento de vulnerabilidades e incidentes de seguridad, fortaleciendo la supervisión de la infraestructura tecnológica. Además, se ha aumentado y reforzado los análisis periódicos para detectar vulnerabilidades en los sistemas expuestos a internet. Estas acciones combinadas han mejorado la postura de seguridad de la organización, protegiendo su información crítica y agilizando la respuesta ante posibles amenazas.

3.7. Proyectos de interoperabilidad

Se trabaja para fortalecer un ecosistema innovador que permite el empoderamiento de los usuarios de forma flexible y próxima.

Con el objetivo de conseguir un sector más eficiente y mejorar el desarrollo de las competencias que las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social tienen legalmente encomendadas, Mutua Universal ha desarrollado conjuntamente con las mutuas Fremap y Solimat una automatización de la integración de los

servicios asistenciales realizados entre dichas mutuas a través del protocolo técnico y sanitario de intercambio de datos entre sistemas de información FHIR/HL7, un estándar con las máximas garantías de seguridad. Este es el primer paso hacia la integración de otros servicios y procesos.



4

Órganos de gobierno y participación

La apuesta de Mutua Universal por una gestión ética lleva al desarrollo de funciones, procedimientos y herramientas de control interno y gestión de riesgos que superan ampliamente el nivel de exigencias estipulado legalmente. En esta línea, se fomentan acciones y proyectos dirigidos al comportamiento ético y responsable y al buen gobierno corporativo que engloba a una plantilla de 1.995 profesionales comprometidos con los valores de la Entidad.



La información completa sobre Organización y Buen Gobierno está disponible en el Informe anual de Gobierno Corporativo 2022

4.1.

Órganos de gobierno y participación

JUNTA GENERAL

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

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Entidad, correspondiéndole la convocatoria de la Junta General y la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, así como las facultades de representación en los más amplios términos de la

Mutua. Sus funciones y criterios de composición se encuentran recogidos en los Estatutos. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en los artículos 35 a 41 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2022 se realizaron un total de 11 reuniones.

DIRECCIÓN GERENCIA

La Dirección Gerencia es el órgano que ejerce la dirección ejecutiva de Mutua Universal y a quien corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la Entidad, sin perjuicio de estar sujeta a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y la Presidencia de la misma.

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

El resto del personal que ejerce funciones ejecutivas depende de la Dirección Gerencia y está sujeto al mismo régimen de incompatibilidades y limitaciones.

JUNTA DIRECTIVA	
Presidencia	
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno	
Vicepresidencia 1º	Vicepresidencia 2º
Sr. José Luis Haurie Vigne	Sr. Zacarías Erimías Marín
Vocalía-Secretaría	
Sra. Elizabeth Trallero Santamaría	
Vocalías	
Sr. Federico Jesús Blanco Rad	Sra. Rocío López Rodríguez
Sr. Gabriel Cánaves Picornell	Sra. Ana María Lamas Fernández
Sra. Susana Casal Mayo	Sr. Xavier Martínez Serra
Sra. Teresa López Monzó	Sra. María del Mar Resa Gomara
Representación de las personas trabajadoras	
Pendiente de elección	

DIRECCIÓN GERENCIA
Dirección Gerencia
Sr. Juan Antonio Güell Ubillos

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Comisión de Control y Seguimiento es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Mutua Universal. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 43 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2022 se realizaron un total de cuatro reuniones.

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO	
Presidencia	
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno	
Secretaría	
Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan (CEOE)	
REPRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS EMPRESARIAS ASOCIADAS A MUTUA UNIVERSAL	
Titulares CEOE	
Sr. Raúl Colucho Fernández	
Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan	
Sr. Albert Faus Miñana	
Sr. Víctor Jiménez Pérez	
REPRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS PROTEGIDAS POR MUTUA UNIVERSAL	
Titulares U.G.T.	Suplentes U.G.T.
Sr. Javier Abadía Montes	Sr. Josep Bonet Expósito
Sr. Antonio Díaz Lucena	Sra. Yolanda Funés Reyes
Sr. Manuel Sanz Rodes	Sr. Jose Antonio Jiménez Aguilera
CC.OO.	CC.OO.
Sra. Cristina Pena Jové	Sr. Francisco Pareja Montañés
Sr. Daniel Sánchez Xifró	

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

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

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

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES	
REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL	
Presidencia	
Sr. Xavier Martínez Serra	
Vocalías	
Sr. José Luis Perea Blanquer	
Sr. Juan Vargas Cinca	
REPRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS	
Vocalías	
Sr. Gerardo Carayol Cadenas	
Sr. Miguel Ángel Casamayor López	
Sr. Álvaro Merino González	
Persona técnica - secretaria	
Sr. José Ramón Soriano Corral	

Nota: Información actualizada en fecha de edición del presente informe

Nota: Información actualizada en fecha de edición del presente informe

4.2. Órgano delegado de la Junta Directiva

COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

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

De forma voluntaria asume las recomendaciones existentes sobre el gobierno corporativo, implantando mayores criterios de transparencia, gestión de riesgos y de equilibrio entre la relación de auditores/as y gestores/as. Su marco de actuación emana principalmente del Código Unificado

de Buen Gobierno, así como del Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

Su composición y funcionamiento está establecido en el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

A lo largo del ejercicio 2022, el Comité de Auditoría y Cumplimiento ha celebrado cuatro reuniones ordinarias y dos reuniones extraordinarias, en formato presencial y telemático.

INDEPENDENCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna es una función de aseguramiento objetiva e independiente dentro de la organización funcional de Mutua Universal, dependiendo directamente del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Con ello se garantiza la total independencia de la función, que aporta

una evaluación objetiva del sistema de control interno y gestión de riesgos de la Entidad, identificando debilidades y promoviendo mejoras.

En el año 2022 se han emitido 68 informes internos y 576 recomendaciones de mejora, así como la revisión de la implantación de 364 recomendaciones emitidas en años anteriores. Con estas actividades se ha conseguido tener una presencia en el 100% de las territoriales y 98% de las representaciones, contribuyendo al cumplimiento de procedimientos internos, mantenimiento de las certificaciones, y eficacia de los controles.

Durante el año 2022 se ha continuado con las auditorías telemáticas como modalidad más utilizada, seguida de las presenciales. Se ha obtenido un 8,3/10 en la valoración media de satisfacción del auditado/a.

COMITÉ AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Presidencia

Sr. José Luis Haurie Vigne

Vocalías

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

Secretaría

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

“ Mutua Universal se dota de los órganos idóneos de gobierno y participación así como de un Comité de Auditoría y Cumplimiento, con el objetivo de garantizar un control constante y una mejora continua de su actividad, además de la máxima transparencia en su gestión ”



5

Compromiso con la sostenibilidad

En Mutua Universal entendemos la sostenibilidad desde la contribución a la mejora de la salud y el bienestar de las personas, de la sociedad y del planeta.

A través de acciones en materia social, ambiental y de buen gobierno, contribuimos a fomentar el estado de bienestar y a avanzar hacia una economía y una sociedad más inclusiva, competitiva, productiva y saludable.



5.1. Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24

“Actuando en el presente, pensando en el futuro”

A lo largo del 2022, Mutua Universal ha continuado trabajando en el Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 “Actuando en el presente, pensando en el futuro”, con el objetivo de dar respuesta a los nuevos retos, expectativas y necesidades de sus diferentes grupos de interés, contribuyendo activamente a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

En línea con la misión de Mutua Universal de velar por la salud, el Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 se estructura a partir de cuatro ejes de compromiso que ponen el foco en la salud de las personas, de la entidad, de la sociedad y del planeta.

1. Gente saludable. Compromiso con el bienestar de las personas, velando por la salud de los trabajadores y las trabajadoras dentro y fuera del ámbito laboral.

2. Entidad saludable. Apuesta de Mutua Universal por el buen gobierno, la transparencia, la ética y la innovación para ofrecer un servicio excelente.

3. Sociedad saludable. Fomento de una cultura de igualdad, inclusión y accesibilidad, orientando su acción social hacia el cuidado de las personas.

4. Planeta saludable. Gestión eficiente y responsable de los recursos, minimizando el impacto de la actividad en el planeta.

EJES DEL PLAN DE RSC Y SOSTENIBILIDAD DE MUTUA UNIVERSAL



“A través del Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24, la entidad pretende avanzar hacia una transformación sostenible y reforzar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (ASG) en su gestión diaria”

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Las líneas estratégicas del Plan de RSC y Sostenibilidad se han definido tras la elaboración de un análisis de materialidad que identifica los temas relevantes o prioritarios tanto para la entidad como para sus grupos de interés, que determinan la capacidad de generar valor social, ambiental y económico.

Mediante cuestionarios *online* y entrevistas individuales se ha preguntado a los grupos de interés la relevancia de diversos aspectos relativos a la dimensión ética y de buen gobierno, la dimensión ambiental y la dimensión social de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Universal (criterios ASG).

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

Eje	Categoría	Asunto
Ética y buen gobierno	Prioritario	Transparencia
	Prioritario	Políticas y códigos de conducta
	Prioritario	Mejorar la comunicación con los GGII
	Importante	Cumplimiento legal
	Importante	Gestión de riesgos
Desempeño ambiental	Prioritario	Residuos
	Prioritario	Energía
	Prioritario	Papel
Desempeño social	Prioritario	Salud y bienestar
	Prioritario	Reinserción sociolaboral
	Importante	Empleabilidad
	Importante	Educación y formación de calidad
	Importante	Investigación médica

OBJETIVOS DEL PLAN DE RSC Y SOSTENIBILIDAD DE MUTUA UNIVERSAL

-  Seguir trabajando por una cultura corporativa ética, comprometida y responsable interna y externamente, siguiendo los criterios ASG (ambiental, social y de gobernanza).
-  Fomentar entornos inclusivos y accesibles donde la gestión de la diversidad sea un pilar esencial.
-  Avanzar en la nomenclatura de RSC hacia el concepto de sostenibilidad como rol transformador en la organización.
-  Integrar la Agenda 2030 y el propósito de Mutua Universal en la actividad de la organización.
-  Orientar la acción social de la entidad hacia el cuidado de las personas, especialmente aquellas enfermas y vulnerables.
-  Contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas, de la sociedad y del planeta.

Todo ello, con la finalidad de desarrollar las necesidades del presente sin comprometer los recursos y posibilidades de las generaciones del futuro.

5.2. Diálogo y compromiso con los grupos de interés

En el desarrollo de sus principios de actuación, Mutua Universal tiene en cuenta las expectativas y necesidades de sus diferentes grupos de interés y desarrolla canales específicos de relación con cada uno de ellos. Algunos ya han sido revisados en capítulos anteriores.

A través del diálogo y la comunicación con los grupos de interés, la entidad vela para dar respuesta a sus necesidades y expectativas.



“ Mutua Universal trabaja en la renovación continua de sus canales de comunicación para facilitar la fluidez, regularidad y segmentación de los mensajes ”

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

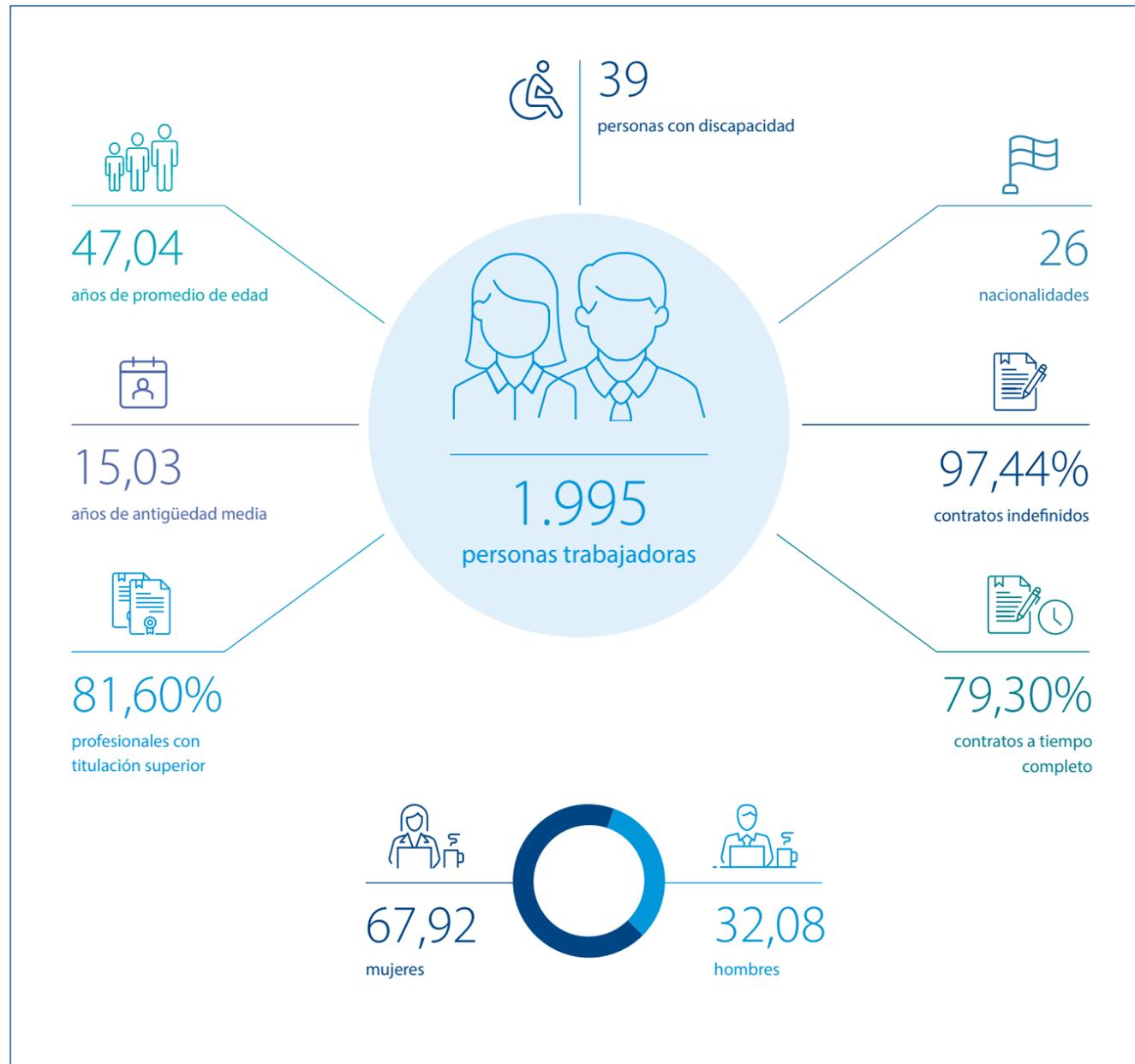
Nuestras empresas asociadas, personas trabajadoras protegidas y adheridas y asesorías colaboradoras nos han vuelto a valorar de forma muy satisfactoria en la encuesta de satisfacción del servicio realizada en 2022, donde Mutua Universal mejora los resultados obtenidos el año precedente con una puntuación del **8,54 de satisfacción global** sobre 10.

El Departamento de Calidad de Mutua Universal **monitoriza continuamente** el grado de satisfacción de nuestros usuarios, usuarias y pacientes de forma continua, con una media aproximada de 400 encuestas al mes. Durante el año 2022 se ha obtenido un grado de satisfacción de 7,71, en línea con los resultados del año anterior.

De las 4.759 personas encuestadas durante este período, el 77% ha registrado una puntuación superior a 7, destacando que más del 51% ha otorgado una valoración excelente (de 9 o 10).

5.3.

Compromiso de un equipo de profesionales en un proyecto común



UN EQUIPO DE PROFESIONALES COMPROMETIDOS Y COMPROMETIDAS EN UN PROYECTO COMÚN

Durante el año 2022, Mutua Universal ha tenido un importante crecimiento de su actividad, que se ha reflejado en el destacable número de contrataciones que se han llevado a cabo para dar respuesta a las necesidades de recursos de los diferentes centros. En concreto, se han realizado 266 contrataciones, el 82% correspondiente a personal sanitario, y se ha formado a un total de 1.995 empleados y empleadas que orientan su gran labor diaria al servicio de las personas.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

La conciliación entre la vida profesional y la vida personal es un elemento clave que Mutua Universal considera prioritario. En 2022, la entidad ha seguido aplicando las medidas de conciliación recogidas en su convenio y acuerdos colectivos, así como todas aquellas que tiene vigentes y que van más allá de la normativa.

IGUALDAD

La entidad ha registrado e inscrito su II Plan de Igualdad en el Registro y Depósito de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad (REGCON) habiendo obtenido informe favorable de la Dirección de Ordenación General de la Seguridad Social. Este Plan, que finalizará en 2026, supondrá la implantación de 122 medidas en 10 ámbitos de actuación.

FORMACIÓN

En 2022 Mutua Universal ha retomado progresivamente la formación presencial gracias a la esperada normalidad tras la pandemia. La entidad ha ido planificando los diferentes cursos presenciales,

manteniendo los medios tecnológicos y metodologías virtuales de formación. Dentro de los programas corporativos de formación, cabe destacar:

- El nuevo programa Fitness emocional, como continuidad de la formación iniciada hace cinco años sobre el desarrollo de competencias emocionales.
- Nuevos cursos virtuales de "Detección y prevención de violencia de género", "Sostenibilidad", "Seguridad de la gestión de la información" o "Buenas prácticas medioambientales".

- Se ha continuado con la formación en Competencias digitales en Office 365.

- En el ámbito sanitario destaca el nuevo diseño pedagógico del Plan *onboarding*, orientado al acompañamiento de las nuevas incorporaciones a la entidad.

- Se han retomado cursos presenciales sobre "Rotaciones sanitarias" en las áreas de control hospitalario y los cursos de "Urgencias en atención primaria" y de "Soporte vital y DEA" dentro de la formación continua del colectivo sanitario.

- En el marco del curso de "Experto/a en patología laboral" se han impartido nuevos talleres sobre: ecografía básica, infiltraciones, pilates, vendajes en pacientes con quemaduras y terapia de presión negativa.

- Formación sobre patología mental leve, enfermedades profesionales y farmacología y tratamiento del dolor a través de sesiones *online* y en directo.

HORAS DE FORMACIÓN

813
acciones formativas

74%
organizadas internamente

77.622
horas de formación

39 horas
tiempo de formación medio

9 puntos
sobre 10 de satisfacción y eficacia

5.4. Criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)

La dimensión ambiental, la dimensión social de la Responsabilidad Social Corporativa y la dimensión ética y de buen gobierno de Mutua Universal conforman los criterios ASG.

Criterios ambientales

En Mutua Universal estamos comprometidos con el cuidado del entorno y el medioambiente, y por eso trabajamos de manera más sostenible y con consciencia del impacto que tienen nuestras decisiones sobre el planeta. A lo largo del año 2022 hemos seguido trabajando para alcanzar los objetivos corporativos en materia de medioambiente, con la finalidad de implantar de manera consensuada acciones que mejoren el compromiso ambiental, y de avanzar de manera transversal para que toda la entidad los cumpla.

COMPROMISO CON LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Mutua Universal promueve una gestión eficiente y responsable de los recursos, minimizando así el impacto en el planeta. Durante el pasado ejercicio, la entidad desarrolló diversas actuaciones para el fomento de la eficiencia energética. Las actuaciones más relevantes han sido:

- Sustitución de equipos de climatización por otros más eficientes.

- Instalación de renovaciones de aire que garantizan el mantenimiento de niveles admisibles de posibles concentraciones de contaminantes presentes en el aire. Estos sistemas, además, optimizan el consumo de climatización.
- Instalación de sistemas de calentamiento de agua caliente por aerotermia.
- Instalación de triple acristalamiento en ventanas en los nuevos centros, lo que proporciona un mayor aislamiento y, por tanto, un uso más eficiente de la climatización.
- Instalación de aparcamientos para bicicletas y patinetes en algunos centros a fin de favorecer la movilidad sostenible.
- Desde septiembre del año 2021, el 100% del total de la energía eléctrica contratada por Mutua Universal en todos los puntos de suministro proviene de fuentes renovables y de cogeneración de alta eficiencia. Es por ello por lo que en 2022 las emisiones de CO₂ de la entidad se han reducido significativamente.

Consumo de agua
32.328 m³

Consumo energético
de electricidad
5.655.873 kWh

Consumo energético
de gas natural
226.740 kWh

Emisiones de electricidad
8,46 t CO₂

Emisiones de gas
43,35 t CO₂

CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN AMBIENTAL

El sistema de gestión ambiental certificado conforme a la norma ISO 14001, la política medioambiental, las diversas campañas de sensibilización y de consumo responsable y los cursos de formación internos realizados por Mutua Universal refuerzan la concienciación interna y externa sobre la importancia de trabajar por un planeta más saludable.

Criterios sociales

COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN

Mutua Universal desarrolla políticas e iniciativas que respetan la diversidad y fomentan la inclusión y la igualdad de oportunidades. Durante el año 2022, la entidad ha continuado trabajando en su plan de diversidad, que tiene como objetivo enmarcar, en una



“El compromiso de Mutua Universal con la sostenibilidad ambiental se plasma a través de las políticas, acciones y proyectos responsables con el medioambiente”

única estrategia, todas las acciones en materia de gestión de la diversidad para conseguir ser una organización más inclusiva, así como mejorar y generar valor en todos los ámbitos de su actividad y para todos los colectivos.

Los ejes de trabajo de este plan son: la discapacidad, el género, la edad, la cultura y los colectivos LGTBI.

RENOVACIÓN DE LA CARTA DE DIVERSIDAD 2022-2024

La Fundación para la Diversidad ha otorgado la renovación del compromiso de Mutua Universal con la Carta de la Diversidad para el periodo 2022-2024, por seguir contribuyendo al cumplimiento de los diez principios europeos.



RENOVACIÓN DEL SELLO BEQUAL

Mutua Universal ha renovado por cuarto año consecutivo el Sello Bequal Plus, que otorga la Fundación Bequal y que certifica su compromiso con la diversidad y la inclusión de las personas con discapacidad.



CAMPAÑAS SOCIALES

Durante 2022 Mutua Universal ha llevado a cabo las siguientes campañas de carácter social:

- Campaña solidaria de ayuda a Ucrania.
- Campaña de Navidad con Cáritas.
- Participación en la caminata solidaria Magic Line (Obra Social Sant Joan de Déu).

La sensibilización ante la existencia de determinadas problemáticas en el ámbito social también se materializa a través de la difusión de efemérides, tanto internamente a nuestras empleadas y empleados, como externamente al resto de nuestros grupos de interés.

En 2022, Mutua Universal se ha sumado a la lucha del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre), para visibilizar la violencia contra las mujeres y niñas en todo el mundo. Así, la entidad se ha adherido con dos centros asistenciales a la iniciativa Puntos Violeta promovida

por el Ministerio de Igualdad. También se ha puesto a disposición de todas las personas trabajadoras de Mutua Universal la formación "Detección y prevención de violencia de género en el ámbito sanitario".

Adicionalmente, en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), se llevó a cabo en la sede central de Mutua Universal una jornada de sensibilización en prevención del cáncer. La jornada tenía como objetivo dar a conocer esta enfermedad con elevada incidencia a escala social y movilizar a la sociedad en la prevención y control de la misma. La entidad también realizó una completa campaña de difusión y sensibilización con motivo del Día Mundial Contra el Cáncer.



ACCIONES Y PROGRAMAS CON IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD

El compromiso social de Mutua Universal se extiende más allá de la prestación excelente de sus servicios.

Así, la entidad ofrece una atención especial a las personas trabajadoras protegidas y adheridas que hayan sufrido accidentes de gravedad, y cuenta también con un programa de voluntariado corporativo.

SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL SANITARIO

En colaboración con el resto de equipos asistenciales de la entidad, este servicio se encarga de atender aquellas necesidades que puedan surgir o agravarse tras sufrir un accidente laboral. Sus principales funciones son:

- Apoyo psicosocial y acompañamiento especializado durante el proceso de recuperación y/o adaptación a la nueva situación.
- Seguimiento durante la hospitalización, en coordinación con otros servicios de trabajo social, para garantizar la mejor atención y planificar el alta hospitalaria en las mejores condiciones.
- Información y asesoramiento sobre recursos, procedimientos y trámites de la propia Mutua Universal o de otras instituciones.
- Valoración y tramitación de las ayudas sociales que cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente en Mutua Universal o derivación a otros recursos públicos o privados.
- Valoración y asesoramiento en servicios, ayudas técnicas y adaptaciones en el hogar para garantizar la calidad de vida de la persona accidentada.



- Servicio de reinserción sociolaboral para personas que presenten algún tipo de incapacidad o hayan perdido su empleo durante el proceso de recuperación de sus lesiones.

PROGRAMA DE REINSERCIÓN SOCIOLABORAL

Desde hace más de 10 años, el Programa de reinserción laboral de Mutua Universal, gestionado desde el Área de Trabajo Social de la entidad, tiene como principal objetivo atender las necesidades de integración laboral y social de las personas que han sufrido un accidente laboral o enfermedad profesional y de sus familias.

65

personas trabajadoras participaron en el Programa de Reinserción Laboral de Mutua Universal

35,4%

del total han conseguido incorporarse al mercado laboral

64,6%

continúan activos en el programa (búsqueda activa de empleo)



“Trabajar por la integración de las personas con discapacidad es estar alineados con el compromiso de la sostenibilidad”

Crterios de gobernanza

Mutua Universal sigue un comportamiento ético, transparente y responsable, reforzando la participación y el diálogo con sus grupos de interés para dar respuesta a sus expectativas y necesidades.

A través de certificaciones, políticas internas y sistemas de gestión, la entidad se compromete a ser más eficiente, transparente y bien gestionada, contribuyendo a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.

POLÍTICAS Y CERTIFICACIONES

En el ejercicio 2022, se ha realizado la auditoría externa de seguimiento con la entidad Bureau Veritas de la certificación de las normas:

- ISO 9001:2015 de sistema de gestión de calidad.

- ISO 14001:2015 de gestión ambiental.
- ISO 45001:2018 de seguridad y salud en el trabajo (prevención de riesgos laborales).
- UNE-CEN/TS 16880:2015 de excelencia en el servicio.

El alcance de todas estas normas abarca la asistencia primaria y hospitalaria, el seguimiento y control de las prestaciones económicas de incapacidad temporal por contingencias comunes (ITCC), el subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia (SREL) y de cuidado de menores enfermos (CUME), así como el trabajo social sanitario.

TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

La apuesta de Mutua Universal por una gestión ética de la entidad lleva al desarrollo de funciones, procedimientos y herramientas de control interno y gestión de riesgos que superan ampliamente el nivel de exigencias estipulado legalmente.



Con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad desde el cumplimiento estricto de la normativa, Mutua Universal desarrolló ya en el año 2012 un sistema interno de gestión de riesgos que permite identificar, evaluar, gestionar y controlar los principales riesgos a los que está expuesta la organización mediante la automatización de las evaluaciones de riesgos y las actividades de control interno.

Entre los resultados de este sistema se encuentra la actualización periódica del Mapa de riesgos corporativo y la valoración de la cultura de riesgos en la organización mediante un cuestionario al equipo directivo y los y las responsables.

Durante el año 2022 se ha trabajado en:

- La consolidación del modelo de gestión continua de riesgos, gestión constante y periódica de una selección de riesgos y procesos

que tiene como principal objetivo detectar riesgos emergentes y poder actuar anticipadamente.

- La realización de un seguimiento de la evaluación bienal de la cultura de riesgos en la entidad en la que las personas trabajadoras con alguna responsabilidad contestan, de manera anónima, a atributos relacionados con la integridad, la ética, la responsabilidad, la comunicación, la gestión del riesgo, el cumplimiento, el medioambiente y aspectos sociales con la finalidad de identificar puntos de mejora a aplicar. Mutua Universal ha conseguido alcanzar un 60% de cumplimiento de las oportunidades de mejora recomendadas.

CUMPLIMIENTO Estricto de la Normativa

Mutua Universal, debido a su naturaleza, se encuentra afectada por una gran cantidad de normativa

legal. Por eso tiene definida una Política de cumplimiento que recoge el compromiso para proporcionar los recursos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y las obligaciones adquiridas voluntariamente por la entidad. Dispone de un sistema interno de gestión del cumplimiento que, mediante la identificación, análisis y adaptación a los requisitos de la normativa detectada, permite disponer de un Programa de cumplimiento anual.

En concreto, para dar respuesta a la Ley orgánica del Código Penal, Mutua dispone de un Manual de prevención de riesgos penales que aplica a todas las personas trabajadoras, y que define las reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad de la entidad, así como los sistemas de control implantados para prevenir la comisión de delitos tipificados en el citado código.

COMPROMISO CON LA ÉTICA, LA RESPONSABILIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD

El Código de conducta y el Protocolo de conflicto de intereses de Mutua Universal recoge los valores y principios éticos, estableciendo las pautas de comportamiento de las personas que integran la entidad en el ejercicio de sus funciones en relación con los grupos de interés. Todo ello con el objetivo de acrecentar la confianza pública respecto a la integridad de Mutua Universal y fortalecer el reconocimiento de la función que la organización tiene encomendada como entidad colaboradora con la Seguridad Social.

Además, durante el año 2022, a través de su Universidad Corporativa, Mutua Universal ha puesto a disposición de todos sus trabajadores y trabajadoras un curso de sostenibilidad para concienciar en la triple dimensión de la sostenibilidad.

PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Con el objetivo de preservar la confidencialidad de la información y garantizar su disponibilidad e integridad, Mutua Universal se ha adaptado a la regulación en materia de protección de datos de carácter personal.

Para este cometido se llevó a cabo el nombramiento de la figura de delegado/delegada de protección de datos (DPD) y se formalizó una Comisión de Protección de Datos que vela por la adecuada aplicación de la

normativa vigente en esta materia en todos nuestros ámbitos de actuación y en cumplimiento de una debida diligencia.

Certificación del modelo de prevención de delitos

Desde 2017 la entidad dispone de una Política de prevención de delitos con el objetivo de transmitir a las propias personas empleadas, particulares, empresas y organismos que se relacionan con Mutua Universal, un mensaje rotundo de oposición a la comisión de cualquier conducta o acto ilícito penal o de cualquier otro tipo que pueda ir en contra de la ética y de los valores que las sustentan, así como la firme voluntad de combatir y prevenir dichos actos ilícitos en su seno. Además, ese mismo año se obtuvo certificación del Modelo de prevención de delitos por AENOR, garantizando que el modelo implantado tiene como principal objetivo prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal, favoreciendo una cultura ética y de cumplimiento del Código Penal.

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

Renovación del Sello RSA Aragón

Mutua Universal ha renovado por séptimo año consecutivo el Sello Responsabilidad Social de Aragón (Sello RSA 2023) en la categoría de gran empresa que otorga el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento.



La información completa sobre organización y buen gobierno está disponible en el Informe anual de Gobierno Corporativo 2022

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

0

notificaciones de violación de seguridad de datos personales a la autoridad de control

31

solicitudes de ejercicios de derechos de personas interesadas

5.5. Compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

En el desarrollo de su función, Mutua Universal mantiene un comportamiento responsable que cuida de las personas, las empresas y el entorno. Así, contribuye activamente a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Además, la entidad desarrolla acciones específicas de difusión de los ODS tanto entre sus grupos de interés internos como externos.

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) son un conjunto de 17 objetivos aprobados por Naciones Unidas, que se insta a cumplir a gobiernos, sector privado y sociedad civil con el fin de erradicar la pobreza, asegurar la prosperidad y proteger el planeta.

En las siguientes páginas se recogen con detalle las iniciativas emprendidas por Mutua Universal que contribuyen a la consecución de los diferentes ODS.

DIFUSIÓN DE LOS ODS

El Área de Responsabilidad Social Corporativa de la entidad se encarga de diseñar y elaborar las campañas de sensibilización interna y externa en relación con los ODS.



CONTRIBUCIÓN DE MUTUA UNIVERSAL AL CUMPLIMIENTO DE LOS ODS



- Condiciones laborales dignas.
- Ayudas sociales y fomento de la inclusión laboral a personas en vulnerabilidad tras sufrir un accidente de trabajo. En 2022 se han tramitado 130 solicitudes y ayudas concedidas por valor de 106.116,91 euros.
- Participación en campañas y acciones en apoyo a colectivos desfavorecidos.



- Desarrollo de acciones de salud corporativa y del blog de salud y prevención, con recomendaciones para una alimentación sana y nutritiva.



- Contribución a la salud de las/os 1.638.363 trabajadoras/es protegidas/os y adheridas/os. En 2022 se han atendido 1,5 millones de visitas y se han realizado 513.909 sesiones de rehabilitación.
- Sostenimiento del sistema de la Seguridad Social: resultado positivo a distribuir de 56,75 millones de euros en 2022.
- 126 centros certificados con la Norma ISO 9001 que acredita la calidad asistencial.
- A nivel interno, garantía de la seguridad, la salud y el bienestar de los y las profesionales de la entidad a través de un sistema de gestión integrado en materia de calidad, prevención y medio ambiente.
- Acciones de salud corporativa, para transmitir y fomentar hábitos saludables.



- Planes de formación y Universidad Corporativa para potenciar el talento de la plantilla. En 2022 se han impartido 813 cursos, con una media anual de 39 horas de formación y una inversión de 184 euros por profesional.



- Compromiso con la igualdad de oportunidades.
- 44% de los puestos de responsabilidad ocupados por mujeres.
- Procedimiento propio para la resolución de conflictos por acoso psicológico en el trabajo y acoso sexual.



- Consumo de agua en 2022 de 32.328 m³.
- Implantación de medidas para la reducción del consumo de agua y acciones de sensibilización ambiental.
- Celebración del Día Mundial del Agua para concienciar a los y las profesionales de la entidad.



- Consumo energético en 2022 de 5.655.873 kWh de electricidad y de 226.740 m³ de gas natural.
- Implantación de medidas de eficiencia energética y acciones de sensibilización ambiental.



- Mejora de la salud y calidad de vida de nuestra población protegida y la productividad de las empresas asociadas.
- Programa de reinserción sociolaboral.
- A nivel interno, condiciones laborales dignas y modelo de gestión del talento para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de desarrollo profesional.



- Soluciones innovadoras en el ámbito de la salud.
- Nuevas tecnologías aplicadas a la salud: implantación de ecografías en todos los centros, diatermia, telerehabilitación, Lynx, realidad virtual en patología musculoesquelética, termografía... y nuevos canales con paciente (telemedicina en movilidad, eConsulta en Zona Privada Paciente, Zona Privada INSS, firma biométrica, etc.).



- Premios Innovación y Salud, distinguiendo a aquellas empresas que llevan a cabo proyectos o acciones innovadoras para la mejora de la calidad de vida y la salud de su plantilla.
- En materia de investigación en salud, durante 2022, un total de 33 profesionales sanitarios/as han participado en 7 foros externos, presentando un total de 42 pósteres, 4 casos clínicos, 14 comunicaciones orales y 10 ponencias en mesas.
- Nueva edición de la Jornada Científica de Patología Laboral.



- Declaración de respeto a la persona y a su diversidad.
- Renovación del Chárter de la Diversidad 2022-2024.
- Renovación en 2022 del Sello Bequal Plus que certifica las políticas empresariales que favorecen la inclusión de las personas con discapacidad.
- Plan de diversidad, con el objetivo de desarrollar políticas y prácticas inclusivas, con especial foco en el género, la edad, la cultura, la discapacidad y el colectivo LGTB.



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



- Política integrada de calidad, seguridad y salud en el trabajo y el medioambiente para prestar los servicios de forma integral, eficaz, eficiente y sostenible.
- Guía de contratación responsable, que introduce criterios éticos, sociales y medioambientales en las diversas fases del procedimiento de contratación.
- Procedimiento de gestión de residuos para asegurar su correcta recogida, almacenamiento, transporte, valorización y eliminación.
- Circuito de donaciones que permite dar una segunda vida a nuestro material informático, sanitario y/o mobiliario obsoleto y amortizado.



- Huella de carbono (alcance 1 y 2) en 2022 de 53,81 t CO₂ equivalentes.
- Minimización del impacto medioambiental a través del sistema de gestión ambiental certificado, medidas de eficiencia energética, uso eficiente de los recursos.
- Campañas de sensibilización ambiental.



- Sistema de gestión medioambiental basado en los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015, certificado por AENOR. En 2022, el número de centros certificados es de 129.
- Difusión entre los profesionales de la entidad de la *Guía de buenas prácticas ambientales* y desarrollo de acciones de sensibilización en ocasión del Día Mundial del Medio Ambiente.
- Uso eficiente de los recursos y adecuada gestión de los residuos.



- Código de conducta y Protocolo de conflicto de intereses que recogen los valores que rigen el comportamiento de Mutua Universal.
- Dotación de herramientas como el Canal de Integridad, el sistema interno de gestión de riesgos, la Política de cumplimiento, el *Manual de prevención de riesgos penales*.
- Sistema de gestión para la prevención de delitos, certificado por AENOR y basado en los requisitos del modelo IURISCERT.
- Política de protección de datos y Política de seguridad de la información.
- Sistemas de control a través de auditorías internas, externas y de órganos reguladores.
- Rendición de cuentas públicas.
- Política de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad.



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

Acerca de esta Memoria

CONTEXTO NORMATIVO

La Memoria de Sostenibilidad de Mutua Universal correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 tiene como objetivo la divulgación de información sobre sus impactos sociales, medioambientales y de gobernanza más significativos.

La elaboración de esta Memoria se ha hecho conforme a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). En ella se recoge la información económica financiera y los aspectos clave de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Universal durante el ejercicio 2022, así como se explica el contexto de la sostenibilidad o modo en que la Entidad contribuye al desarrollo a nivel local, regional o global mediante su gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

En el informe de Gobierno Corporativo, se incluye la información no financiera de acuerdo con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, y en consecuencia se incorpora al informe de gestión (correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022) de Mutua Universal.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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

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

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

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

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

La priorización de los asuntos materiales para la Entidad se ha llevado a cabo mediante una consulta realizada en el año 2021 a todos los Grupos de Interés definidos por Mutua Universal, a través de cuestionarios y entrevistas individuales a una muestra representativa de cada uno de ellos. En el ejercicio 2022 validamos los asuntos como vigentes.

PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

Mutua Universal ha elaborado esta décimo octava Memoria Anual según los principios del Global Reporting Initiative, que garantizan la calidad del informe, permitiendo a los grupos de interés y personas usuarias de la información hacer evaluaciones y tomar decisiones informadas sobre los impactos de la organización.

El contenido de la memoria se ha definido siguiendo los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad. Mutua Universal valida y toma como referencia para su elaboración el análisis de materialidad realizado en 2021 para el ejercicio 2022.

VALIDACIÓN

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

PUBLICACIÓN

Esta memoria puede encontrarse en la página web de la Entidad, www.mutuauniversal.net. Las personas responsables de su elaboración han sido la Dirección Corporativa con la colaboración de la agencia de comunicación.

PUNTO DE CONTACTO

Cuestiones relacionadas con el informe o con aspectos de la responsabilidad social corporativa o Sostenibilidad se pueden remitir a la siguiente dirección de correo electrónico: responsabilidad@mutuauniversal.net

SU OPINIÓN ES IMPORTANTE

Esta Memoria Anual pretende ser un punto de apoyo para el diálogo, por lo que le pedimos nos muestre su opinión tanto en los aspectos formales de la Memoria como en las áreas donde podemos mejorar en materia de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa. <https://memorias.mutuauniversal.net/formulario-opinion-2022/index.html>

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso:	Mutua Universal Mugenat ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica

Contenidos generales

GRI standards

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
La organización y sus prácticas de reporte	2-1 Detalles organizacionales		a. Mutua Universal b. Mutua Universal, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10 c. Av. Tibidabo, 17-19, 08022 Barcelona d. España	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		a. Mutua Universal b. Sin estados financieros consolidados c. Mutua Universal no se compone de varias entidades	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		a. 2022 b. Anual c. Julio 2023 d. Pág 79	
	2-4 Reexpresiones de información	Acerca de esta memoria	Págs 76-79	
	2-5 Verificación externa		No aplica, no se realiza verificación externa	
Actividades y trabajadores/as	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Carta del Presidente 2022 en resumen Carta del Director Gerente	Págs 4-16	
	2-7 Empleados/as	Acerca de esta memoria	Ver tabla "Indicador 2-7" en pág 105	
	2-8 Trabajadores/as que no son empleados/as		No procede informar sobre personas trabajadoras no empleadas ya que las actividades de la organización no las llevan a cabo personas trabajadoras que no sean empleados/as.	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	2. Órganos de gobierno de la Entidad (Informe anual de Gobierno Corporativo)	a, b. Págs 10-19 de Informe anual de Gobierno Corporativo c. Art. 85 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno		Art. 26 a 41, 44 y 45 de los Estatutos de Mutua Universal. Arts. 85, 86, 87 y 88 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno		Mutua Universal aprobó el día 20 de diciembre de 2022 en su Junta Directiva designar a Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno como nuevo presidente de la Entidad en sustitución de Juan Echevarría Puig, presidente de la Entidad desde el año 2004. La Presidencia no es alto ejecutivo de la organización.	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		a, b. Conforme a los Estatutos de Mutua Universal (Art. 26-34) y la legislación vigente, la Junta General delibera y decide sobre los asuntos (económicos, sociales, ambientales o de otra índole) reseñados en las convocatorias. Las empresas asociadas directamente en la Junta General. La Administración Pública, a través de resoluciones y oficios a la Junta Directiva y la Junta General. La plantilla, directamente en la Junta Directiva, a través de su representante. Art. 26 a 41 de los Estatutos de Mutua Universal	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		La Junta General se reúne con carácter ordinario una vez al año. La Junta Directiva se reúne con la periodicidad establecida en los estatutos de la Entidad, con el Director Gerente, que traslada las directrices al Comité de Dirección y al resto de la organización. Art. 91 y 100.4 RDL 8/2015 Existen directores y directoras ejecutivas con responsabilidad directa sobre temas económicos, ambientales y sociales, que reportan a Dirección Gerencia y Comité de Dirección, quienes rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de esta memoria	Págs 77-79	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
	2-15 Conflictos de interés		Conforme a la Ley 35/2014, de 26 de diciembre y RDL 8/2015, de 30 de octubre. Conforme a la Política de Cumplimiento y Protocolo de Conflicto de Intereses a. Apartado "Sistemas de control y gestión de riesgos" de Informe de Gobierno Corporativo (pág 24)	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		El Director Gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización. Págs 53-54 y 70-75	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		La Junta General es informada anualmente del desempeño de la Entidad en materia económica, social y ambiental.	
Gobernanza	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		La Intervención General de la Seguridad Social es el órgano público e independiente encargado de forma anual de: (1) emitir una opinión sobre si las cuentas anuales expresan la imagen fiel y (2) evaluar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a la Entidad, esta auditoría de cumplimiento comprende la adecuación a la legalidad de la gestión presupuestaria, de personal, contratación, prestaciones e ingresos, así como de cualquier otro aspecto de la actividad económico-financiera. Los órganos de gobierno participan de la evaluación anual de los riesgos corporativos y de actividades de control igual que el resto de direcciones bajo el ámbito de la Política de Riesgos corporativos y la Política de Prevención de Delitos, bajo la coordinación de la Dirección de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento que actúa como gestora de riesgos corporativos y experta de riesgos penales. Bianalmente se promueve la Evaluación de Cultura de Riesgos, cuyos participantes son perfiles directivos y de mandos intermedios. intermedios. En ella se autoevalúa, entre otros, aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en relación al desempeño de la entidad. El resultado es reportado ante el Comité de Auditoría y Cumplimiento como órgano delegado de la Junta Directiva.	
	2-19 Políticas de remuneración		Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, Orden HAP/1741/2015, de 31 de julio y Art. 88 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Conforme al Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.	
Gobernanza	2-21 Ratio de compensación total anual		a. El ratio de la persona mejor pagada de la organización en relación a la mediana de la Empresa en retribución total es de 5.67, si tenemos en cuenta la jornada y pasamos el salario a jornada completa baja hasta el 5,39 b. El incremento del año 2022, establecido en los PGE del mismo ejercicio y de un 3,5%, no se ha aplicado en su totalidad pendiente de la aprobación del acuerdo con la RLT por parte del Ministerio de Hacienda. En enero de 2023 se ha realizado una entrega a cuenta del 2%. c. Los datos para establecer la comparación se ha realizado sobre el salario fijo de diciembre elevado al año, mas el variable percibido en el ejercicio 2022, de toda la plantilla a 31/12/22 (1995 personas)	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del Presidente Carta del Director Gerente	Págs 4-7, 12-15	
	2-23 Compromisos y políticas	5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)	Págs. 70-72	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)	Págs. 70-72	
Estrategia, políticas y prácticas	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistema de control y gestión de riesgos (Informe anual de gobierno corporativo)	Págs. 70-71 Págs. 22-29 Informe anual de Gobierno Corporativo	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 4. Otras informaciones de interés (Informe anual de gobierno corporativo)	Pág 72 Págs. 32-33 Informe anual de Gobierno Corporativo	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
Estrategia, políticas y prácticas	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		a. i. 2 incumplimientos; en materia de igualdad y por registro retributivo. a. ii. Ninguna b.i. Una multa por importe de 3.600 euros. b.ii. Ninguna. c. En materia de igualdad por no tener registrado en plazo el Plan de Igualdad y por brecha salarial, que afectaría a 7 personas de la plantilla. Por no consulta de la RLT del Registro Retributivo. d. Se presentan la totalidad de incumplimientos.	
	2-28 Afiliación a asociaciones		Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo	
Participación de los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	5.2 Diálogo y compromiso con los grupos de interés Acerca de esta memoria	Págs 61 -62-63 Págs 77-78	
	2-30 Convenios de negociación colectiva		El 100% de las personas trabajadoras en Mutua Universal están cubiertas por el convenio colectivo	

Temas materiales

Dimensión ética y buen gobierno

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 Acerca de esta memoria	Págs 61 Págs 77-78	
	3-2 Lista de temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 Acerca de esta memoria	Págs 61 Págs 77-78	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CONTRIBUCIÓN DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTADO DEL BIENESTAR				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 16-19 Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Informe de gestión	Págs 118-137	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Los Mapas de Riesgos de la Entidad incorporan varios riesgos relacionados con el medioambiente: -) Riesgo de continuidad de negocio -) Riesgo de cumplimiento de la normativa medioambiental -) Riesgo penal contra los recursos naturales, medio ambiente y radiaciones ionizantes	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
 DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CONTRIBUCIÓN DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTADO DEL BIENESTAR				
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		Mutua Universal hace partícipe de un plan de pensiones a toda la plantilla que tienen un año de antigüedad con carácter estable en la Entidad. Las aportaciones anuales son el resultado de aplicar los porcentajes establecidos en el reglamento de dicho Plan sobre el salario bruto anual. Dicho plan de pensiones sustituye las obligaciones que recoge el Convenio Colectivo de Seguros en materia de jubilación. Aun cuando, desde el mes de antigüedad pueden tener acceso al Plan de Pensiones sin derecho a aportaciones al mismo.	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Mutua Universal no ha recibido ayudas financieras de gobiernos.	
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		El salario mínimo es el estipulado en el Convenio Colectivo de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo, con las particularidades propias añadida del Texto Refundido de acuerdos con la RLT de Mutua, estando siempre por encima del salario mínimo interprofesional establecido por Ley para el estado español.	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		El ámbito de actuación de Mutua Universal se circunscribe al Estado español y todos los contratos están sujetos a la legislación española.	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
 TRANSPARENCIA				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)	
	POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)	
	GRI-205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Dentro de la evaluación anual de los riesgos penales se analizan los comportamientos que pudiesen llevar a la posible comisión de un delito de cohecho y tráfico de influencias, de corrupción en los negocios, de fraude a las subvenciones, y fraude a la Seguridad Social y Hacienda Pública. Dentro de la evaluación se incluye a todos los servicios centrales, personal directivo y órganos de gobierno. Todos los riesgos asociados a los delitos anteriores se encuentran, después de analizar los controles implantados, en un nivel de riesgo bajo.	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
16  POLÍTICAS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA				
GRI-205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		a, b. Nuestra Entidad, dispone de una Política de Riesgos corporativos, de una Política de Prevención de Delitos y de una Política de Cumplimiento que han sido publicadas y comunicadas a toda la plantilla e integrantes de los Órganos de Gobierno. c. En la web corporativa de la Entidad se encuentran publicados: la Declaración sobre la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta y el Protocolo de Conflicto de Intereses, así como las Declaraciones sobre las Políticas de Riesgos corporativos y de Cumplimiento normativo. d. Se ha llevado una formación específica en relación al Modelo de Prevención de Delitos para los Órganos de Gobierno y otra para los Directivos y Directivas. Formación que alcanza a la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Protocolo de Conflictos de Interés. e. Adicionalmente se ha publicado una formación obligatoria para toda la plantilla en relación al Modelo de Prevención de Delitos. Formación que alcanza a la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Protocolo de Conflictos de Interés. Informe anual de Gobierno Corporativo.	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		a. No se han registrado incidentes de corrupción. b. No nos consta ningún caso de corrupción por parte de los empleados en el ejercicio 2022, en consecuencia, no se ha tomado medida alguna a nivel disciplinario por ese motivo. c. No se han registrado incidentes de corrupción. d. Ninguno	
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		a. Ninguna b. Ninguna	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
16  MEJORAR EL DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.2 Diálogo y compromiso con los Grupos de Interés 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-63 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo)	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
16  CUMPLIMIENTO LEGAL				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-63 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)	
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No nos constan posibles sanciones en esta materia.	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		a.i.) Se han recibido tres reclamaciones por terceras partes corroboradas por la organización. a.ii) Se han registrado cuatro reclamaciones de la autoridad regulatoria, las cuales han sido desestimadas por la misma autoridad. b) No se han identificado casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes/clientas (mutualistas).	

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Página/Respuesta directa	Omisiones
GESTIÓN DE RIESGOS				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)	

Dimensión ambiental

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
CONSUMO DE PAPEL			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
GRI-301: Materiales 2016	301-1 Peso o volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe		No se producen ni se envasan productos en la organización.
	301-2 El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.		Se fomenta una compra responsable siempre que se puede mediante especificaciones en la contratación. Se utilizan productos reciclados, como por ejemplo material de oficina reciclable o recargable pero no se dispone del porcentaje de los mismos.
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		La actividad de Mutua Universal no incluye la producción de bienes destinados a la venta con embalajes

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
CONSUMO DE ENERGÍA			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)	Págs. 66 a) El Combustible fósil utilizado por la organización es el gas. Consumo total Gas 226.740 KWh.- -> 816.264 MJ b) No hay consumo procedente de fuente renovables. c) i) Consumo total de energía eléctrica.: 5.655.873 KWh ii) el consumo de calefacción está incluido en el consumo eléctrico y en el consumo de gas iii) Si el consumo de refrigeración se refiere a aire acondicionado está incluido en el consumo eléctrico. iv) No aplica. d) Mutua Universal no vende electricidad, calefacción, refrigeración ni vapor. e) Consumo total de energía eléctrica. 5.655.873 KWh ** 20.361.142,8 MJ f) Herramienta de cálculo utilizada SIE. INERGY. Metodología utilizada; factura volcada en la plataforma para el cálculo g) factores de conversión utilizados de m3 de gas a kWh proporcionados por la factura de m3 a kWh. Fuente : 1kWh = 3,6MJ https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/julios#5000
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		a) No aplica b) No aplica c) No aplica

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
	CONSUMO DE ENERGÍA		
GRI 302: Energía 2016	302-3 Intensidad energética		a. El consumo medio de electricidad por empleado/a es de 2.968,96 kWh/ empleado/a. 5.655.873 kWh/ 1905 empleados/as (plantilla a fecha 31/12/2022) (2.968,96 kWh/empleado) b. Empleado/a mutua c. Energía eléctrica d. Dentro de la organización
	302-4 Reducción del consumo energético		a) En 2022 se ha incrementado un 4 % el consumo de electricidad en términos absolutos con respecto a 2021. Ha disminuido un 21% el consumo de gas respecto el 2021. b) Tipos de energía incluida; electricidad y gas natural. c) Se compara 2022-2021. d) Herramienta de cálculo utilizada SIE. INERGY. Metodología utilizada; factura volcada en la plataforma para el cálculo
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)	Págs. 66 a) Ha habido mayor número de centros abiertos en el 2022 en comparación con el 2021. A más centros mayor consumo. b) Se compara 2022-2021 con los datos disponibles** . c) Se realiza formación sobre Buenas Prácticas Ambientales a toda la plantilla a través de la Universidad Corporativa (curso de obligado cumplimiento).

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
	RESIDUOS		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo 2022)	Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
GRI-306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		Ver tabla "Indicador 306-1" en pág 112 i) La actividad asistencial de la organización genera residuos sanitarios propios de su proceso y están optimizados. El residuo de la organización con mayor impacto ambiental corresponde a la generación de residuos peligrosos producidos por la propia actividad (LER180103). Con impactos asociados al uso y degradación del suelo e impactos indirectos derivados de su gestión. Por otro lado, la parte administrativa genera residuos asimilables a urbanos no siendo propios de la actividad asistencial. Con impactos asociados también al uso y degradación del suelo e impactos indirectos derivados de su gestión ii) La identificación de aspectos ambientales de Mutua Universal se realiza teniendo en cuenta el impacto de nuestros proveedores y proveedoras y aquel que se produce durante el desarrollo del servicio asistencial que proporciona nuestra organización a sus pacientes. A más actividad asistencial mayor generación de residuos. El impacto principal asociado a la generación de residuos guarda relación directa con la propia actividad de la organización. Se está trabajando en incorporar requisitos específicos de minimización de impacto ambiental en la contratación de empresas proveedoras. Se fomenta una compra sostenible en la entidad mediante la Guía de Contratación Responsable.

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
	RESIDUOS		
GRI-306: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)	<p>a) Págs 66</p> <p>b) La gestión de residuos la realiza actualmente Interlun. Se comprueban permisos y autorizaciones de la empresa adjudicataria y las subcontratas.</p> <p>c) La organización dispone de una plataforma interna (Gestor Documental de Centros) con la documentación asociada a cada retirada para centro y de los informes trimestrales y anuales de la empresa gestora. Con una periodicidad semestral se revisan todas las retiradas anotadas en el Libro de Residuos del centro.</p>
	306-3 Residuos generados		<p>a) Ver tabla "Indicador 306-3" en pág 113</p> <p>b) Relación de residuos gestionados con gestor autorizado Interlun mediante DCS, DI , albarán o justificante de entrega. Informes trimestrales y anuales por el gestor. Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de la plantilla del centro</p> <p>En los centros asistenciales y ACH los residuos gestionados LER 180109 (medicación) se gestionan a través de un punto SIGRE. La cantidad de residuos de papel confidencial llevados a destrucción es 35.743,04 kg. (En el 2021 32.829,44 kg)</p> <p>Los tóners se gestionan a través de la empresa proveedora que los suministra. En el 2022 se han gestionado 826 kg de toners. En relación con los centros asistenciales, la cantidad de residuos peligrosos ha aumentado a causa de la implantación de técnicas innovadoras de punción seca en el servicio de rehabilitación (LER 180103, en el 2022 se generaron 2.467 kg). Actualmente tenemos 126 centros asistenciales con recogida de cortopunzantes).</p>

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
	RESIDUOS		
GRI-306: Residuos 2020	306-4 Residuos no destinados a eliminación		<p>a) Peso papel (LER 200101, 14,19Tn) + plástico (LER 200139, 8,6 Tn) + pilas (LER 160604, 0,10 Tn) + papel confidencial (35,743 Tn) + tóner (0,826 Tn).</p> <p>b) Todos los residuos peligrosos generados se destinan a eliminación.</p> <p>iii) No se realizan otras operaciones de valorización.</p> <p>c) Peso total de los residuos no peligrosos</p> <p>Peso papel (LER 200101, 14,19Tn) + plástico (LER 200139, 8,6 Tn) + pilas (LER 160604, 0,10 Tn) + papel confidencial (35,743 Tn) + tóner (0,826 Tn). Se recicla</p> <p>ii) Peso papel (LER 200101, 14,19Tn) + plástico (LER 200139, 8,6 Tn) + pilas (LER 160604, 0,10 Tn) + papel confidencial (35,743 Tn) + tóner (0,826 Tn). Se recicla</p> <p>iii) No se realizan otras operaciones de valorización.</p> <p>d) Peso papel (LER 200101, 14,19Tn) + plástico (LER 200139, 8,6 Tn) + pilas (LER 160604, 0,10 Tn) + papel confidencial (35,743 Tn) + tóner (0,826 Tn). Se recicla</p> <p>i) Cero</p> <p>ii) Todos los residuos se gestionan fuera de las instalaciones, mediante un gestor autorizado.</p> <p>e) Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de la plantilla. Relación de residuos gestionados con empresa gestora autorizado Interlun mediante DCS, DI , albarán o justificante de entrega.</p>

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 12	RESIDUOS		
GRI-306: Residuos 2020	306-5 Residuos destinados a eliminación		<p>a) LER 180103 (2,47 Tn) + LER 108104 (40,91 Tn) + LER 200199 (56,13 Tn) + LER 200307 (21,05 Tn) + LER 160213 (0,17 Tn)</p> <p>b) LER 180103 (2,47 Tm) + LER 160213 (0,17 Tn)</p> <p>i) Se desconoce el % para recuperación energética en el proceso de incineración.</p> <p>ii) Se desconoce el % sin recuperación energética en el proceso de incineración.</p> <p>iii) El destino final de los residuos es vertedero ya sea antes o después de la incineración.</p> <p>iv) No se realizan otras operaciones de eliminación.</p> <p>c) LER 108104 (40,91 Tn) + LER 200199 (56,13 Tn) + LER 200307 (21,05Tn)</p> <p>i) No van a incineración los no peligrosos ya que se reciclan.</p> <p>ii) No van a incineración los no peligrosos ya que se reciclan.</p> <p>iii) Los residuos que se reciclan no van a vertedero.</p> <p>iv) Los denominados voluminosos y banales han tenido como destino vertedero</p> <p>d) i) No se gestionan residuos en las instalaciones de la organización</p> <p>ii) La gestión de residuos está contratada a una empresa gestora autorizada y sus instalaciones correspondientes.</p> <p>e) Toda la información está disponible en la plataforma interna a disposición de la plantilla del centro. Relación de residuos gestionados con empresa gestora autorizada Interlun mediante DCS, DI, albarán o justificante de entrega.</p>

Dimensión social

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 3	SALUD Y BIENESTAR		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud		<p>a) Mutua Universal somete su Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo a una Auditoría Legal Externa cada dos años, cumpliendo el requisito de frecuencia establecido para las empresas del Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención, por desarrollar trabajos con exposición a radiaciones ionizantes en zonas controladas (RD 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes. BOE núm. 178, de 26 de julio). En 2021 la Entidad se sometió a la auditoría Legal reglamentaria.</p> <p>Adicionalmente, se certifica con carácter anual el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Calidad, Medioambiente y Prevención, certificado por Bureau Veritas en base a las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015 y ISO 45001:2018.</p> <p>Se dispone de una Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo y Medioambiente, firmada por Dirección Gerencia, de fecha 4/4/2019.</p> <p>b) El alcance de esta certificación ISO45001 abarca la totalidad de la plantilla de los centros de trabajo de Mutua Universal.</p>

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
	SALUD Y BIENESTAR		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		<p>a) En base a la planificación de la actividad preventiva específica por centro, la evaluación de riesgos se revisa periódicamente y se actualiza sistemáticamente, a priori, con una periodicidad máxima de cuatro años. Esta periodicidad podrá verse afectada cuando por causa justificada (cambios criterios técnicos, o cambios significativos en los procesos, ante apariciones de nuevos riesgos, situaciones extraordinarias como pandemias, etc.) así se considere.</p> <p>En los años alternativos a la Evaluación en cada centro, se realizarán visitas de Control Periódico en las que se revisa el cumplimiento de los procedimientos y registros del Sistema de SST y cualquier desviación de los mismos. Así mismo, se podrán identificar peligros puntuales, pudiéndose proponer medidas preventivas o correctivas para eliminarlos. En tal caso se valorará si se crea un anexo a la evaluación de riesgos vigente o, si se considera necesario, elaborar una nueva evaluación de riesgos. Por último, se aprovecha también la visita para evaluar la eficacia de las medidas tomadas desde la última visita, el desempeño global del Sistema de SST y el nivel de conocimiento e integración preventiva en el centro, quedando así reflejado en el informe.</p> <p>b) y c) Toda persona empleada, dispone del registro de comunicado de riesgos para notificar cualquier situación de riesgo que puedan detectar en su puesto o centro de trabajo, para tomar medidas que eliminen o minimicen el riesgo. Así mismo, ante riesgos graves e inminente (situaciones casi inminentes que pudiesen ocasionar consecuencias graves o muy graves), se puede proceder a la paralización de la actividad que pudiese dar origen al mismo de forma inmediata.</p> <p>d) Todos los accidentes de trabajo, con y sin baja, son investigados, para identificar las causas que originaron el incidente, y tomar las medidas necesarias para evitar la repetición del mismo. En un caso y en otro, se puede proceder a la actualización de la evaluación.</p> <p>Se dispone de un Portal de Sistemas de Gestión donde la plantilla puede abrir una incidencia del Sistema de SST, cuando detecte una desviación de algún procedimiento o instrucción implantado. En el mismo Portal pueden abrir acciones de mejora, así como acciones correctoras para mejorar las deficiencias del mismo. En todos los casos, se analizan las causas de las desviaciones y se proponen acciones para reconducir la situación y evitar su repetición.</p>

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
	SALUD Y BIENESTAR		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-3 Servicios de salud en el trabajo		El Servicio de Prevención Propio asume las disciplinas de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicología Aplicada e Higiene Industrial. La disciplina de Medicina de Empresa está concertada con el Servicio de Prevención Ajeno Quirón Prevención, quién además realiza los exámenes de salud. Se dispone de la figura de Coordinación Vigilancia de la Salud, ubicada en la sede central de la Entidad, para la coordinación de la prestación concertada externamente. Presta cobertura a todo el ámbito nacional.
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		<p>a. En los centros de trabajo de Mutua Universal se promueven elecciones sindicales cada 4 años. Entre la representación legal de las personas trabajadoras que hayan sido escogidos, se designarán los delegados/as de prevención, que serán nombrados/as formalmente y recibirán formación en materia de seguridad y salud (Nivel básico de PRL de 50h). Estos delegados y delegadas de prevención reciben información de cualquier actividad preventiva que se lleve a cabo en su centro, y se les ofrece la posibilidad de gestionar participar activamente de esta actividad preventiva y lo que se derive de ella.</p> <p>b. El Comité Estatal de Seguridad y Salud, CESS, es el máximo órgano paritario de decisión y participación, destinado a la vigilancia, planificación, negociación regular y periódica en materia de prevención de riesgos laborales. Está formado por Delegados/as de Prevención y por la Dirección de la empresa, en igual número de personas designadas (10 personas por parte). Se reúnen trimestralmente. Derivado del CESS, para determinados proyectos, se conforman equipos de trabajo para profundizar en temas concretos, cuyo resultado siempre acaba siendo presentado en el CESS. Forman parte de este grupo de trabajo, un/a representante legal de los trabajadores y trabajadoras de cada una de las secciones sindicales representadas en Mutua Universal.</p>
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		Ver tabla "Indicador 403-5" en pág 111

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 SALUD Y BIENESTAR			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6 Fomento de la salud de las personas trabajadoras		A lo largo del 2022 las campañas de sensibilización en seguridad y salud realizadas han ido asociadas a los siguientes temas: Nuevos tiempos, nuevas normas. Campaña de tráfico. Emitida el 30/03/2022. Asegura tu verano. Campaña para combatir las altas temperaturas. Emitida el 26/08/2022. Día internacional de acción contra la migraña. Campaña informativa sobre la migraña. Emitida el 12/09/2022. Día internacional de lucha contra los trastornos de la conducta alimentaria. Emitido el 30/11/2022. Feliz y cardiosaludable Navidad. Campaña cardiosaludable. Emitida el 20/12/2022 La campaña de vacunación de la gripe este año se realizó en el mes de octubre y se dispensaron un total de 420 dosis. A lo largo del año, se han llevado a cabo un total de 330 informes técnicos, de los cuales: Evaluación de riesgos: 27 Anexos a Evaluación de Riesgos: 36 Plan de medidas correctoras: 50 Medidas de emergencia: 37 Anexos Medidas de Emergencia: 36 Control Periódico: 107 Fichas de información de riesgos para empresas proveedoras: 37
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales	5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		En el año 2022 se ha llevado a cabo por parte de BUREAU VERITAS una nueva auditoría de certificación del Sistema de SST de Mutua Universal en base a los requisitos de la normativa ISO45001:2018. Esta certificación tiene alcance de la totalidad de procesos, plantilla y centros de trabajo de Mutua Universal.
	403-9 Lesiones por accidente laboral		Ver tabla "Indicador 403-9" en pág 113
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales		En 2022 no ha habido ninguna enfermedad laboral o profesional confirmada

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 SALUD Y BIENESTAR			
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	2. Innovación aplicada a la salud y la prevención 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 35-43 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
 REINSERCIÓN SOCIOLABORAL			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 69-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
 EMPLEABILIDAD			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.3. Compromiso de un equipo de profesionales en un proyecto común 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 64-65 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 EMPLEABILIDAD			
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		Ver tabla "Indicador 401-1" en pág 109
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		Los beneficios sociales son los estipulados en convenio colectivo y pactos de empresa. Algunos de ellos se aplican solo a la plantilla fija a partir de los 12 meses de su incorporación.
	401-3 Permiso parental		a, b. Ver tabla indicador 401-3 en pág 106 c. 38 personas – 29 mujeres – 9 hombres. d. 37 personas – 29 mujeres – 8 hombres. e. Tasa de regreso al trabajo (punto c): 93,54% mujeres y 100% hombres. Tasa de retención (punto d): 93,54% mujeres y 88,88% hombres.
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Las personas trabajadoras de Mutua Universal son informadas en tiempo y forma de cualquier cambio de organización y estructura por los canales de comunicación internos. Respetando siempre lo legalmente establecido así como lo estipulado en los acuerdos colectivos correspondientes.

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE CALIDAD			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.3 Compromiso de un equipo de profesionales en un proyecto común 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 64-65 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		Ver tabla "Indicador 404-1" en pág 106

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE CALIDAD			
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.3. Compromiso de un equipo de profesionales en un proyecto común	Pág 65 Se realizan programas de formación continua dirigidos a toda la plantilla orientados a la actualización de las competencias personales y en del entorno digital. Dichos programas se centran en las herramientas de microsoft office y en especial a las herramientas colaborativas y de organización del trabajo (teams, excel, power BI, outlook) y aplicaciones tecnológicas internas de los puestos de trabajo en especial el sanitario, o el de administración. Se incide en las novedades de los procedimientos internos y disposición conocimiento de herramientas digitales que afectan a la prestación de nuestros servicios. También se continua con los programas de desarrollo y gestión personal de competencias emocionales
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		En 2022 no se han realizado evaluaciones periódicas de desempeño por revisión de estrategia interna. Se ha iniciado un nuevo programa de desarrollo y retención del talento interno. El programa va dirigido a empleados/as de los diferentes colectivos profesionales que han asumido recientemente nuevas responsabilidades de dirección de equipos de personas o aquellos que, ocupando puestos clave en la organización territorial se requiere adquirir nuevas competencias que amplíen y desarrollen su perfil a medio plazo acorde a los nuevos entornos y modelos organizativos.

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 INVESTIGACIÓN MÉDICA			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.4. Humanización de la salud 5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 29-30 Págs 60-61 Págs 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)

Estándar GRI	Contenido	Apartado del informe	Omisiones
 NO DISCRIMINACIÓN, IGUALDAD Y DIVERSIDAD			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 5.4. Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 3. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos (Informe anual de Gobierno Corporativo)	Págs 60-61 Págs 68, 70-72 Págs 22-29 (Informe anual Gobierno Corporativo 2022)
GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		Ver tabla "Indicador 405-1" en pág 107
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Aun cuando el salario de convenio no establece diferencias de salario entre hombres y mujeres, en el registro retributivo realizado para el año 2022 la brecha salarial para los importes equiparados promedios es del 20%, en el caso de importes equiparados medianas es del 18%
GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No nos consta ningún caso de discriminación en el ejercicio 2022, en consecuencia, no se ha llevado a cabo ninguna acción correctiva por ese motivo.

Anexos

INDICADOR 2-7: INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y SEXO				2022
Tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total general	
Indefinido	607	1.337	1.944	
Tiempo completo	521	1.060	1.581	
Tiempo parcial	86	277	363	
Temporal	33	18	51	
Tiempo completo	1		1	
Tiempo parcial	32	18	50	
TOTAL	640	1.355	1.995	

EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y REGIÓN				2022
Región	Indefinido	Temporal	Total general	
ANDALUCIA	190	1	191	
ARAGON	33	2	35	
ASTURIAS	37		37	
BALEARES	33	2	35	
CANARIAS	113	3	116	
CANTABRIA	27	2	29	
CASTILLA-LA MANCHA	57	2	59	
CASTILLA-LEON	109	4	113	
CATALUNYA	750	24	774	
EUSKADI	68	4	72	
EXTREMADURA	23	1	24	
GALICIA	99	1	100	
LA RIOJA	43	1	44	
MADRID	206	1	207	
MURCIA	16	1	17	
NAVARRA	34	1	35	
VALENCIA	106	1	107	
TOTAL	1.944	51	1.995	

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDIDOS				2022
Tipo de permiso	Hombre	Mujer	Total general	
Número de maternidades	0	31	31	
Número de paternidades	9	0	9	
Lactancias	5	11	16	
Flexibilización jornada períodos adaptación escolar	6	11	17	
Excedencia por guarda legal	2	15	17	
Reducciones jornada guarda legal	1	17	18	
Redistribución jornada por guarda legal	0	21	21	
Ampliación o reducción de jornada por guarda legal	1	18	19	
Prórroga excedencia por guarda legal	0	5	5	
Permisos sin sueldo	0	4	4	

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

Área	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
ÁREA ADMINISTRATIVA	3.875	861	22%	3.014	78%
Presencial	112	36	32%	76	68%
Virtual	3745	825	22%	2938	78%
ÁREA CORPORATIVA	15.390	4.515	29%	10.875	71%
Presencial	1314	403	31%	911	69%
Virtual	14076	4112	29%	9964	71%
ÁREA SANITARIA	28.120	7.070	25%	21.050	75%
Presencial	2652	551	21%	2101	79%
Virtual	25468	6519	26%	18949	74%
ÁREA MUTUALISTAS	3.753	1.990	53%	1.763	47%
Presencial	636	349	55%	286	45%
Virtual	3117	1641	53%	1477	47%
TOTAL FORMACIÓN INTERNA	51.138	14.436	28%	36.702	72%

Formación externa	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
Presencial	4.217	1022	24%	3195	76%
Virtual	22.267	4078	18%	18189	82%
TOTAL FORMACIÓN EXTERNA	26.484	5.100	19%	21.384	81%

	Horas Totales	Horas Hombre	% Horas Hombre	Horas Mujer	% Horas Mujer
TOTAL FORMACIÓN GENERAL	77.622	19.536	25%	58.086	75%

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	
Hombres	10
Mujeres	29

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

EMPLEADOS POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	331	541	872
Sanitario	260	752	1.012
Prevención	17	37	54
Directivo	32	25	57
TOTAL	640	1.355	1.995

% de los puestos de responsabilidad ocupados por mujeres	36%
---	------------

EMPLEADOS POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD	< 26 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	> de 56 años	TOTAL
Administrativo	7	73	210	405	177	872
Sanitario	16	185	340	292	179	1.012
Prevención		2	13	28	11	54
Directivo			8	23	26	57
TOTAL	23	260	571	748	393	1.995

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

Número de nacionalidades y personas por nacionalidad		2022
Nacionalidades		Número
alemana		3
argelina		1
argentina		8
armenia		1
boliviana		3
brasileña		1
búlgara		1
colombiana		10
cubana		20
dominicana		2
ecuatoriana		2
eslovaca		1
española		1.877
francesa		3
georgiana		1
hondureña		1
italiana		15
mexicana		1
peruana		4
portuguesa		4
rumana		3
rusa		2
suiza		1
ucraniana		3
uruguaya		1
venezolana		26
Total general		1.995

401: EMPLEO

401-1: NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

ROTACIÓN POR GÉNERO			
Género	Altas	Bajas	Índice de rotación
Hombre	9,48	10,57	10,02
Mujer	13,23	8,39	10,81
TOTAL	12,00	9,10	10,55

ROTACIÓN POR EDAD			
Grupo de edad	Altas	Bajas	Índice de rotación
< 26 años	133,33	26,67	80,00
26 a 35 años	35,29	24,34	29,82
36 a 45 años	14,13	7,25	10,69
46 a 55 años	5,00	2,84	3,92
> 56 años	3,39	13,08	8,23
TOTAL	12,00	9,10	10,55

ROTACIÓN POR REGIÓN			
Edad	Altas	Bajas	Índice de rotación
ANDALUCIA	11,26	6,43	8,85
ARAGON	2,90	0,00	1,45
ASTURIAS	13,89	8,33	11,11
BALEARES	14,29	14,29	14,29
CANARIAS	14,47	17,02	15,74
CANTABRIA	14,29	7,14	10,71
CASTILLA-LA MANCHA	19,30	12,28	15,79
CASTILLA-LEON	7,14	5,36	6,25
CATALUNYA	10,02	8,59	9,30
EUSKADI	11,27	8,45	9,86
EXTREMADURA	22,22	8,89	15,56
GALICIA	18,46	13,33	15,90
LA RIOJA	18,82	11,76	15,29
MADRID	11,82	7,88	9,85
MURCIA	5,88	5,88	5,88
NAVARRA	2,86	2,86	2,86
VALENCIA	21,36	13,59	17,48
TOTAL	12,00	9,10	10,55

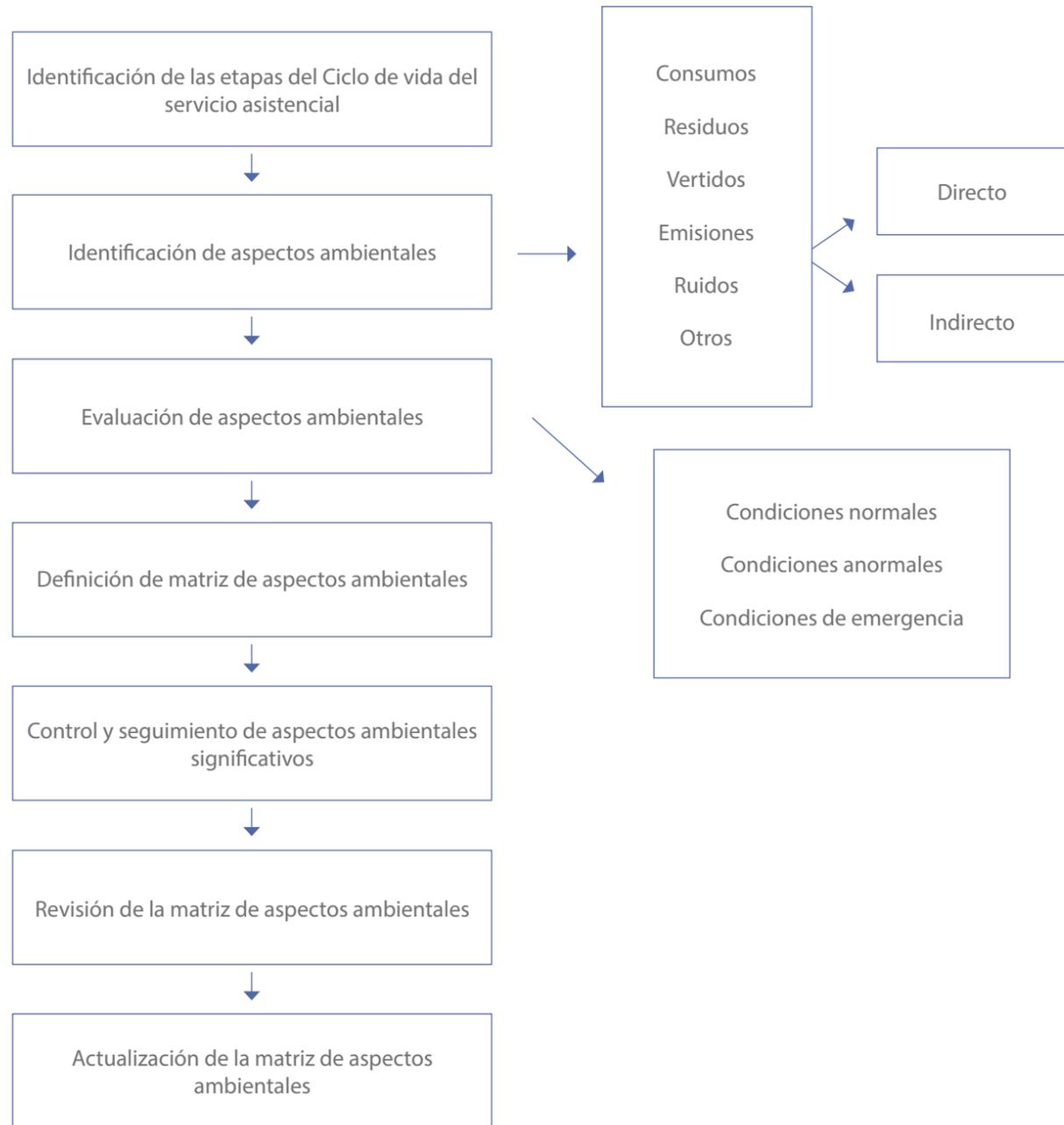
403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

403-5 FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Modalidad	Cursos	Participantes	Horas	Acciones
Presencial	EXTINCIÓN DE INCENDIOS-EQUIPOS INTERVENCIÓN	49	183	5
Presencial	INFORMACIÓN Y FORMACIÓN PRESENCIAL PRL/TEAMS	605	605	13
Presencial	FITNESS EMOCIONAL	26	142	2
Presencial	JORNADA CÁNCER DE MAMA	48	48	1
Virtual	CURSO BASICO PREVENCION - DELEGADO PRL	1	50	1
Virtual	FITNESS EMOCIONAL	64	320	4
Virtual	FORMAC. PRL RIESGOS PUESTO NO SANIT-AULA	126	126	1
Virtual	FORMAC. PRL RIESGOS PUESTO SANIT-AULA	167	167	1
Virtual	GESTION EMOCIONAL DEL CONFLICTO	54	270	3
Virtual	INCENDIOS - NUEVA EDICIÓN-EE+JE-OPCIONAL	16	32	1
Virtual	INCENDIOS - NUEVA EDICIÓN-EI-JE OBLIG	28	56	1
Virtual	PREVENCION ACCIDENTES EN DESPLAZAMIENTOS	341	682	12
Virtual	PRIMEROS AUXILIOS - ONLINE	12	12	1
Virtual	RETORNO AL CENTRO DE TRABAJO COVID19	49	98	5
Virtual	RIESGOS DE OFICINA Y ASIMILADOS-NUEVA ED	109	109	12
Virtual	RIESGOS PERSONAL SANITARIO-NUEVA EDICION	226	226	12
Total		1.921	3.126	75

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

Metodología de identificación de aspectos ambientales



INDICADOR 306-3: RESIDUOS GENERADOS (EN TONELADAS)

Corto Punzantes	Material de curas	Plásticos	Otras fracciones	Papel y cartón	RAEE NP	RAEE	Equipos desechados peligrosos	Productos fitosanitarios inorgánicos	Pilas alcalinas
180103	180104	200139	200199	200101	200136	200135	160213	61301	160604
2,62	26,51	8,60	52,73	14,19	0,80	0,00	0,17	0,00	0,10

INDICADOR 403-9

LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL		
	Número	Tasa
Muertes por accidente laboral	0	0%
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0%
Accidentes laborales (con y sin baja)	116 (incluye in itinere)	34,7 (por cada 1.000.000 h trabajadas)
	59 (no incluye in itinere)	17,6 (por cada 1.000,000 h trabajadas)
Accidentes laborales con baja	15 (incluye in itinere)	4,5 (por cada 1.000,000 h trabajadas)
	4 (no incluye in itinere)	1,2 (por cada 1.000.000 h trabajadas)
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Heridas y lesiones superficiales (63%), dislocaciones, esguinces y distensiones (23%),	
Número de horas trabajadas.	3.339.949	

PRINCIPALES CAUSAS DE LOS ACCIDENTES (PRINCIPALES PELIGROS)			
Tipo	Colectivo	Principales causas	%
Con baja	Administrativo	Atropellos o golpes con vehículos	71%
		Caídas al mismo nivel	37%
	Sanitario	Atropellos o golpes con vehículos	25%
		Golpes contra objetos o herramientas	25%
Sin baja	Administrativo	Caídas al mismo nivel	28%
		Posición, postura o sobreesfuerzo	23%
		Atropellos o golpes con vehículos	20%
	Sanitario	Inoculación por pinchazo	27%
		Atropellos o golpes con vehículos	16%
		Caídas al mismo nivel	15%

Informe de progreso Pacto Mundial

Desde el 27 de diciembre de 2005 Mutua Universal es empresa firmante del Pacto Mundial, un compromiso de 10 principios relativos a derechos laborales, sociales, medioambientales y de no-corrupción impulsados por Naciones Unidas para implicar a empresas y organizaciones diversas en materia de sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa a nivel mundial.

En diciembre de 2022 se procedió a la publicación anual del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el presidente de Mutua Universal firmó la pertinente carta de renovación de los 10 principios del Pacto Mundial.

Con efectos de 1 de enero de 2023 Mutua Universal ha dado un paso más en su compromiso con la sostenibilidad pasando a ser socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



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

Principio	Páginas de la memoria 2022	Indicadores GRI	Equivalente ODS
1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional	60-61, 67-72	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 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	60-61, 70-72, 21 informe anual GC	419-1, 406-1	1,2,3,4,5, 6,7,8,10, 11,16,17
3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	70-72, 20 informe anual GC	2-30, 402-1	1,3,5, 8,9,10, 16,17
4 Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	60-61, 70-72, 6-7 informe anual GC	202-1, 405-1	1,3,5, 8,9,10, 16,17
5 Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil	60-61, 70-72	405-1	1,3,5, 8,9,10, 16,17
6 Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	60-61, 64-65, 67-68, 21 informe anual GC	202-1, 401-2, 405-1, 405-2, 406-1	1,3,5, 8,9,10, 16,17
7 Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales	60-61, 66-67	301-2, 306-2, 307-1	2,6,7,9, 11,12,13, 14,15,17
8 Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	31-32, 60-61, 66-67	302-4, 302-5	2,6,7,9, 11,12,13, 14,15,17
9 Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	31-32, 60-61, 66-67		2,6,7,9, 11,12,13, 14,15,17
10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	70-71, 22-23 Informe anual GC	205-1, 205-2,	3,10, 16,17



6

Informe de gestión

Durante el ejercicio 2022 se registra un aumento generalizado de los indicadores de gestión de Mutua Universal. Incrementa el número de personas trabajadoras protegidas y de empresas asociadas, así como la recaudación por cuotas, mientras que la distribución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por actividad económica apenas sufre modificaciones con relación al 2021.

6.1. Afiliación a Mutua Universal

A cierre de 2022, las personas trabajadoras protegidas por cuenta ajena han alcanzado la cifra de 1.357.421, lo que ha supuesto un incremento del 4,40% respecto al 2021. Además, el 85,28% de ellas, es decir, 1.157.660, también tiene protegida con nuestra entidad la contingencia común, lo que supone un aumento del 3,92% respecto al ejercicio anterior.

El número de empresas asociadas en contingencias profesionales se sitúa en 157.985, lo que se traduce en un aumento del 0,55% respecto al año anterior, el 83,81% de las cuales (un total de 132.404) tiene cubiertas, además, las contingencias comunes. El incremento de las empresas

asociadas en contingencias comunes ha representado el 0,19% en comparación con el año precedente.

Las personas trabajadoras por cuenta propia aseguradas por contingencia común alcanzan la cifra de 279.886, lo que supone un decremento del 0,24% respecto al año 2021.

Las personas trabajadoras por cuenta propia aseguradas por contingencia laboral alcanzan la cifra de 281.352, lo que supone una disminución del 0,18% respecto al año 2021. En la cobertura de cese de actividad de las personas trabajadoras por cuenta propia se alcanza la cifra de 257.619, lo que significa un decremento del 3,39% respecto al año anterior.

Personas trabajadoras protegidas por cuenta ajena

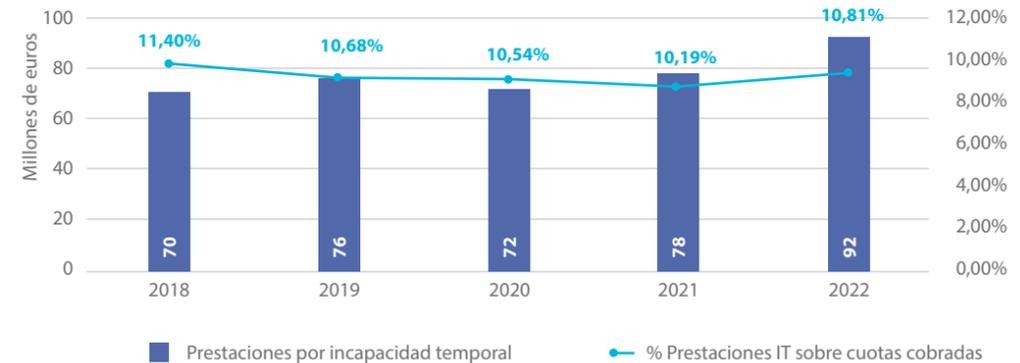


6.2. Contingencias profesionales

Las prestaciones de incapacidad temporal suponen el 10,81% sobre el total de cuotas, lo que se traduce en un incremento del 6,1% respecto al ejercicio anterior. Por colectivos, un 10,92% de cuotas corresponde a personas trabajadoras por cuenta ajena (aumento del 6,7% respecto al 2021) y un 9,12% de cuotas, a personas trabajadoras por cuenta propia (decremento del 3,2% respecto al año anterior).

En 2022, Mutua Universal ha satisfecho 92,04 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, de los cuales 4,73 millones corresponden a personas trabajadoras por cuenta propia y el resto por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 2.214.610 días, con un subsidio medio diario de 42,61 euros para la persona trabajadora por cuenta ajena y 28,54 euros para la persona trabajadora autónoma.

Prestaciones de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

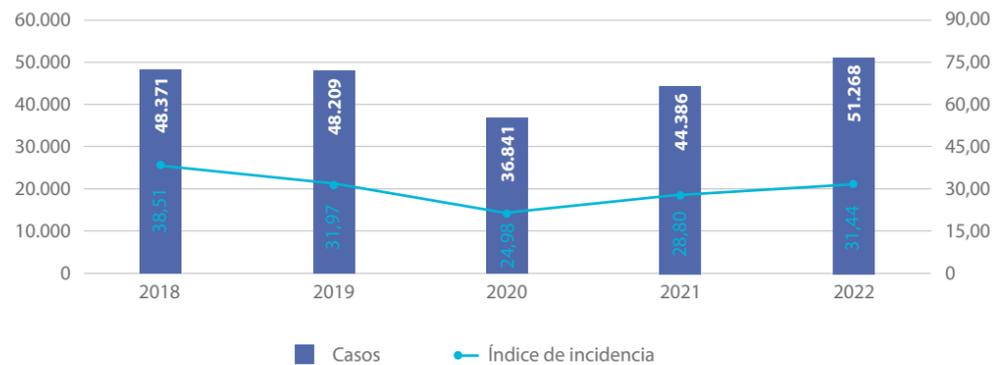


6.3. Accidentabilidad e índice de incidencia

El índice de incidencia, que relaciona el número de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales con la población protegida, aumenta un 9,18% respecto al ejercicio anterior hasta los 31,44 puntos.

El índice de incidencia en la población trabajadora por cuenta ajena es 26,77 puntos superior al registrado en el colectivo de personas autónomas. Dicha diferencia ha incrementado respecto al ejercicio anterior (24,58 puntos en el 2021), siendo mayor el aumento del índice de incidencia en cuenta ajena (2,80 puntos) que en cuenta propia (0,61 puntos).

Contingencia profesional con baja



6.4. Casos mortales e índice de mortalidad

En 2022 se produjeron 92 casos mortales, lo que supone un incremento del número de fallecimientos acaecidos con respecto al año anterior de 34 casos (+ 59%). Desafortunadamente se produjo un elevado número de decesos tanto entre profesionales por cuenta ajena como por cuenta propia respecto al ejercicio precedente.

El índice de mortalidad se fija en un 0,06 sobre el total de población protegida por contingencias profesionales.

Las actividades económicas por cuenta ajena que han acumulado mayor número de accidentes mortales fueron principalmente la industria manufacturera y la construcción (16 casos en cada sector de actividad), seguida por el transporte

y almacenamiento (14 casos) y las actividades administrativas y servicios auxiliares (11 casos).

PRESTACIONES POR INVALIDEZ

En el ejercicio 2022 se han tramitado 1.233 prestaciones por invalidez por accidente de trabajo en sus distintos grados, en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social. El 71,37% de los casos corresponden a indemnizaciones y entregas únicas.

En 2022 se han tramitado 132 prestaciones de invalidez por enfermedad profesional en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

PERFIL DEL ACCIDENTE MORTAL (RÉGIMEN GENERAL):

39,53%
personas trabajadoras de más de 56 años

44,19%
más de 36 meses de antigüedad

70,93%
con contrato indefinido o fijo discontinuo

44,19%
en empresas con plantillas inferiores a 25 personas

6.5. Contingencias comunes

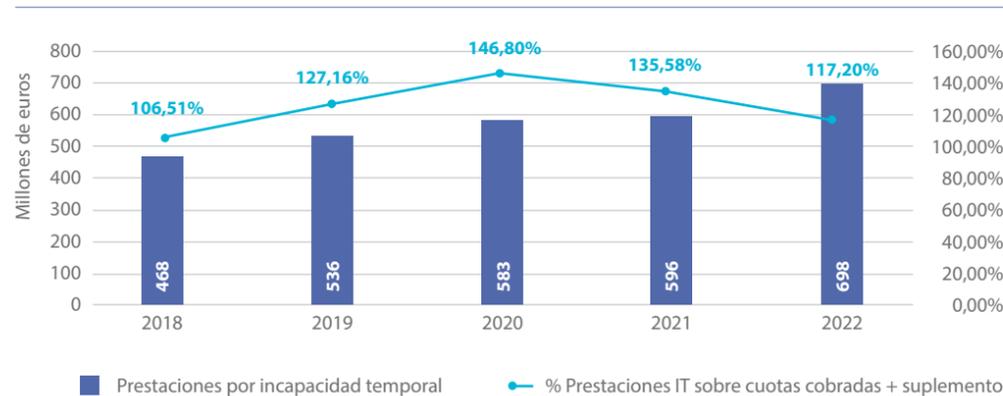
En el año 2022, Mutua Universal ha satisfecho 698,45 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, lo que ha incrementado en un 17,27% respecto al ejercicio anterior. De ellos, 101,06 millones corresponden a personas trabajadoras por cuenta propia, y el resto, por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 17.843.639 días, con un subsidio medio diario de 41,62 euros para las personas trabajadoras por cuenta ajena y de 28,97 euros para las personas autónomas.

A pesar del incremento en valores absolutos de la prestación, el porcentaje de incapacidad temporal por

contingencias comunes ha disminuido respecto al año anterior, fruto del aumento de la recaudación derivado de la modificación de la Orden PMC/244/2022, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social para el ejercicio 2022.

Para el colectivo de personas trabajadoras por cuenta ajena, el porcentaje sobre cuotas de las prestaciones de incapacidad temporal ha sido del 111,62%, que ha disminuido un 14,75% respecto al 2021, mientras que el gasto de las personas trabajadoras por cuenta propia ha incrementado un 8,56% respecto al 2021, alcanzando el 166,25%.

Incapacidad temporal por contingencias comunes



6.6. Otras prestaciones

SUBSIDIO POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y LA LACTANCIA (SREL)

En 2022 se han abonado aproximadamente 17,8 millones de euros a las trabajadoras del colectivo protegido en prestaciones por situaciones de riesgo durante el embarazo o la lactancia. Esto ha supuesto un porcentaje sobre cuotas por contingencias profesionales del 2,10%.

En total, se ha reconocido la prestación a 4.566 trabajadoras (4.051 por cuenta ajena y 515 por cuenta propia), de las cuales casi la totalidad corresponden a situaciones de riesgo durante el embarazo (4.545 por riesgo durante el embarazo y 21 por riesgo durante la lactancia).

CUIDADO DE MENORES (CUME)

El 47% de los casos reconocidos en 2022 para esta prestación responden a procesos de origen psiquiátrico, neurológico y oncológico, y aumentan más del 80% los casos de psiquiatría respecto al ejercicio anterior. El importe abonado de la prestación asciende a 20,1 millones de euros.

CESE DE ACTIVIDAD DE PERSONAS TRABAJADORAS AUTÓNOMAS

Durante el ejercicio 2022 se han mantenido los valores de casos presentados y casos aprobados acordes al ejercicio anterior. El importe abonado asciende a 3,7 millones de euros, dado que la duración media de las prestaciones ha aumentado.

Se deben tener en cuenta las modificaciones de la norma realizadas a mitad del 2022, que entrarán en vigor en el 2023, y que modificarán sustancialmente las prestaciones del cese de actividad de las personas trabajadoras autónomas.

RECONOCIMIENTO DE PRESTACIÓN

4.566

personas trabajadoras por riesgo durante el embarazo y la lactancia

493

personas trabajadoras por cuidado de menores

619

casos por cese de actividad de personas trabajadoras autónomas

6.7. Información económico-financiera

RECAUDACIÓN

En el ejercicio 2022 la recaudación total de cuotas cobradas ha sido de 1.405.322.144 euros, lo que supone un incremento del 17,86% respecto al 2021. El 60,56% de esta cifra, un total de 851.133.028 euros, corresponde a la contingencia laboral; el 37,08%, 521.056.140 euros, corresponde a la contingencia común (sin incluir la financiación adicional); y el 2,36% restante, 33.132.976 euros, corresponde a la cobertura de cese de actividad de las personas autónomas.

Al crecimiento de la recaudación en 2022 respecto al ejercicio del año anterior, ha

contribuido la Orden PMC/244/2022, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social para el ejercicio 2022, continuadora de la Orden PCM/1353/2021 en vigor desde el 1 de septiembre de 2021, que ha mantenido el coeficiente de la fracción de cuota de contingencia común en el 0,060, tanto en cuenta ajena (anteriormente era el 0,051) como propia (anteriormente era el 0,055), y los tipos de cotización de contingencias profesionales y cese de actividad en cuenta propia (pasaron del 1,1% al 1,3%, y del 0,8% al 0,9%, respectivamente).

MAGNITUDES COMPARATIVAS DE RECAUDACIÓN

	2021	2022	Var. %	% cuotas*
Contingencias profesionales:				
Por cuenta ajena	716.563.902	799.277.607	11,54%	56,88%
Por cuenta propia	45.091.428	51.855.421	15,00%	3,69%
Total por contingencias profesionales	761.655.330	851.133.028	11,75%	60,56%
Contingencias comunes:				
Por cuenta ajena	345.705.886	460.271.475	33,14%	32,75%
Por cuenta propia	55.535.435	60.784.665	9,45%	4,33%
Total por contingencias comunes	401.241.321	521.056.140	29,86%	37,08%
Cese actividad RETA	29.460.836	33.132.976	12,46%	2,36%
TOTAL CUOTAS COBRADAS	1.192.357.486	1.405.322.144	17,86%	
Efecto cuotas en vía ejecutiva y aplazadas	10.749.005	13.247.557		
Exoneraciones	26.890.908	1.583.084		
Suplemento financiero	38.048.452	74.908.961		
Efecto "devengo" (enero)	14.733.732	8.584.742		
Efecto "nueva orden de cotización"	10.418.815	- 10.661.550		
TOTAL CUOTAS DEVENGADAS	1.293.198.399	1.492.984.938	15,45%	

* Participación sobre cuotas cobradas

6.8. Gestión del patrimonio de la Seguridad Social

En 2022 se ha obtenido un resultado positivo a distribuir de 56,75 millones; situando la Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales en el máximo importe permitido (30% de la media de las cuotas recaudadas en los últimos tres años).

Diversas variables han influido en este resultado. Por un lado, los ingresos por cotizaciones experimentaron un incremento del 15,45% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, gracias a la recuperación de la actividad económica y a la publicación de la Orden PCM/1353/2021, de 2 de diciembre de 2021, por la que se desarrollaron las normas legales de cotización a la Seguridad Social para el ejercicio 2021 y en la que, con efecto 1 de septiembre de 2021, se establecieron nuevos coeficientes relativos a la determinación de la fracción de cuota a percibir por las mutuas para la financiación de las funciones y actividades atribuidas para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes. De dichos ingresos por cotizaciones, 864,99 millones corresponden a la gestión de las contingencias profesionales, 593,66 millones a la gestión de incapacidad temporal por contingencias comunes, y 34,34 millones a la gestión del cese de actividad de las personas trabajadoras autónomas.

Por otro lado, la aportación extraordinaria recibida por las Mutuas recogida en el capítulo de transferencias y subvenciones corrientes con objeto de hacer frente financieramente a las prestaciones extraordinarias reconocidas con objeto de paliar los efectos de las crisis, se ha reducido respecto a las recibidas en 2020 y 2021 al disminuir también los efectos económicos de la pandemia, lo que ha supuesto un decremento del 5,77% de los ingresos de gestión ordinaria respecto al ejercicio 2021, hasta alcanzar los 1.689 millones de euros. A pesar de ello, estos ingresos de gestión ordinaria aún se sitúan un 43,81% por encima de los obtenidos en el ejercicio 2019, antes del inicio de la pandemia, siendo las transferencias y subvenciones por causa directa de la crisis sanitaria por importe de 119,43 millones de euros:

- 14,66 millones por prestaciones creadas para mitigar los efectos socioeconómicos de la pandemia en el colectivo de autónomas.
- 7,69 millones por exoneraciones de cotizaciones de personas trabajadoras por cuenta ajena y exenciones de cotización a personas trabajadoras autónomas.
- 97,08 millones por gastos por prestaciones económicas en concepto de incapacidad temporal por covid-19.

	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Total
Reserva de estabilización	95.472.287,85	- 145.224.325,62	706.668,26	- 49.045.369,51
Reserva complementaria	5.139.993,61	0,00	0,00	5.139.993,61
Reserva de asistencia social	10.279.987,23	0,00	0,00	10.279.987,23
Reintegros a la TGSS	87.379.891,46	0,00	2.997.739,33	90.377.630,79
Resultado a distribuir	198.272.160,15	- 145.224.325,62	3.704.407,59	56.752.242,12

Reservas	Contingencias profesionales	Contingencias comunes	Cese de actividad	Reserva complementaria	Reserva de asistencia social	Total
Saldos a 31.12.2021	291.997.746,18	22.946.723,23	6.008.993,90	0,00	14.994.290,05	335.947.753,36
Dotación del ejercicio	95.472.287,85	152.165.048,47	706.668,26	5.139.993,61	10.279.987,23	263.763.985,42
Aplicación del ejercicio	- 152.165.048,47	- 145.224.325,62	0,00	0,00	- 106.116,91	- 297.495.491,00
Saldos a 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

Por otro lado, el gasto en prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones concedidas ha experimentado una disminución de 155,03 millones de euros, es decir, un decremento del 10,22%. Este descenso se debe principalmente a la disminución de las prestaciones extraordinarias a personas trabajadoras autónomas, que en 2022 se han situado en 21,77 millones de euros, frente a los 286,75 millones de euros del ejercicio 2021, lo que se ha traducido en un decremento de 264,98 millones de euros.

A pesar de dicha reducción de las prestaciones extraordinarias a personas trabajadoras autónomas, las prestaciones sociales de incapacidad temporal se han incrementado en 101,97 millones de euros, consecuencia directa del aumento de las bajas médicas por contingencia común, que han aumentado en 102,60 millones de euros, mientras que las bajas médicas por accidente de trabajo han disminuido ligeramente, en 0,63 millones de euros.

Los gastos de funcionamiento han representado un 12,81% del total de gastos de gestión ordinaria (una vez descontados los gastos derivados de la pandemia descritos en los párrafos anteriores), frente al 13,12% del ejercicio anterior.

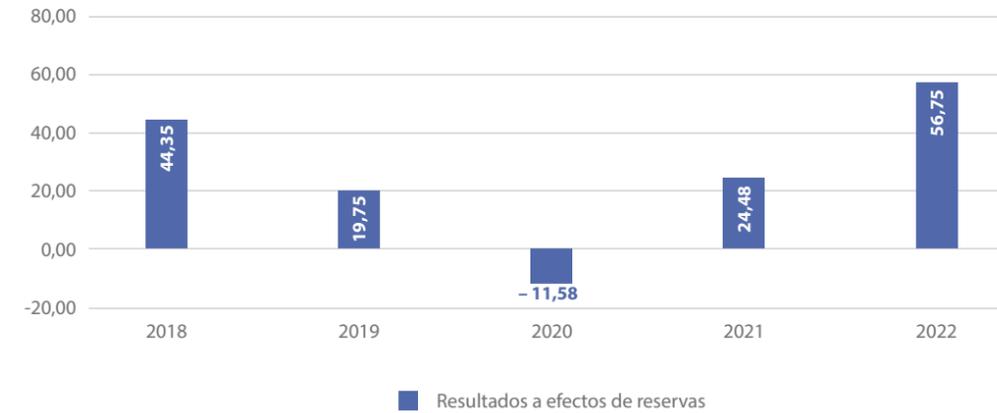
En la distribución del resultado del ejercicio 2022, con motivo de la Disposición final vigésima quinta de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto legislativo 8/2015, de 30 de octubre, Mutua Universal tendrá que ingresar 90.377.630,79 euros a la Tesorería General de la Seguridad Social en el Banco de España, originados principalmente por el nuevo límite máximo establecido para la Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales, que solo podrá elevarse hasta el 30%, siendo su destino final:

- 82.239.897,84 euros para el fondo de reserva de la Seguridad Social.
- 5.139.993,62 euros para el fondo de contingencias profesionales de la Seguridad Social.
- 2.997.739,33 euros para la dotación de la reserva complementaria de estabilización por cese de actividad.

El resultado por operaciones financieras se ha situado en 0,20 millones de euros, muy similar a los 0,24 millones de euros obtenidos en el ejercicio 2021.

Resultado a distribuir

millones de euros



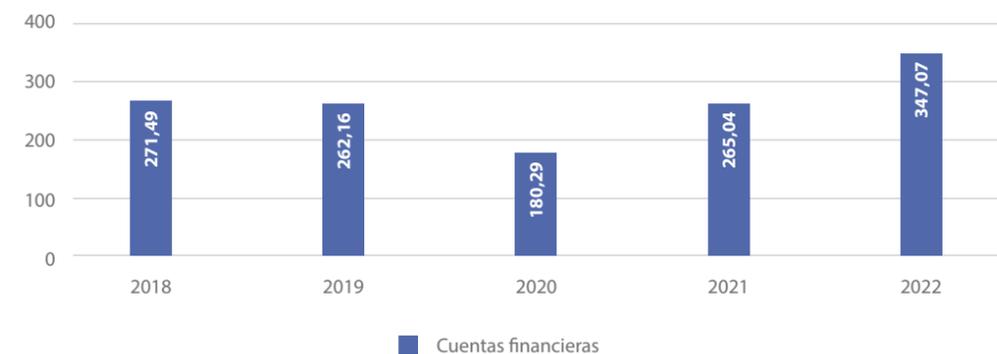
Patrimonio neto

millones de euros



Cuentas financieras

millones de euros



GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros)		2022
A)	Activo no corriente	131.881.314,12
I.	Inmovilizado intangible	5.803.627,62
	Aplicaciones informáticas	437.179,73
	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	5.329.480,96
	Otro inmovilizado intangible	36.966,93
II.	Inmovilizado material	119.426.232,66
	Terrenos	31.320.860,65
	Construcciones	71.800.360,90
	Otro inmovilizado material	15.360.915,94
	Inmovilizado en curso y anticipos	944.095,17
IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.087.950,95
	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.087.950,95
V.	Inversiones financieras a largo plazo	4.164.262,77
	Créditos y valores representativos de deuda	4.086.874,12
	Otras inversiones financieras	77.388,65
VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	399.240,12
B)	Activo corriente	622.786.207,03
I.	Activos en estado de venta	2.349.078,36
II.	Existencias	982.737,19
	Productos farmacéuticos	134.833,02
	Material sanitario de consumo	847.904,17
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	516.601.836,31
	Deudores por operaciones de gestión	5.470.405,74
	Otras cuentas a cobrar	510.880.630,18
	Administraciones públicas	250.800,39
V.	Inversiones financieras a corto plazo	56.289.604,90
	Créditos y valores representativos de deuda	56.026.401,88
	Otras inversiones financieras	263.203,02
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	46.562.950,27
	Tesorería	46.562.950,27
TOTAL ACTIVO		754.667.521,15

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

PRATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)		2022
A)	Patrimonio neto	455.152.856,58
II.	Patrimonio generado	455.115.889,65
	Reservas	337.130.376,38
	Resultado neto generado por cuotas	115.972.250,57
	Resultado del ejercicio	2.013.262,70
IV.	Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	36.966,93
B)	Pasivo no corriente	9.552,27
II.	Deudas a largo plazo	9.552,27
	Otras deudas	9.552,27
C)	Pasivo corriente	299.505.112,30
I.	Provisiones a corto plazo	69.484.680,90
II.	Deudas a corto plazo	1.201.424,06
	Otras deudas	1.201.424,06
IV.	Acreedores y otras cuentas a pagar	228.819.007,34
	Acreedores por operaciones de gestión	21.943.804,20
	Otras cuentas a pagar	203.624.781,11
	Administraciones públicas	3.250.422,03
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		754.667.521,15

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

INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA

	2022
1. Cotizaciones sociales	1.492.984.937,77
Régimen general	529.254.920,45
Régimen especial de personas trabajadoras autónomas	62.653.308,18
Régimen especial del mar	1.751.371,61
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	899.325.337,53
2. Transferencias y subvenciones recibidas	119.565.416,65
Transferencias	119.564.841,29
Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	575,36
3. Prestaciones de servicios	3.063.373,69
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	71.744.344,61
Arrendamientos	5.149,92
Otros ingresos	181.487,96
Reversión del deterioro de créditos	16.106.715,03
Provisión para contingencias aplicada	55.450.991,70
6. Exceso de provisiones	1.456.964,83
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	1.688.815.037,55

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

GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA

	2022
7. Prestaciones sociales	- 1.006.897.763,47
Incapacidad temporal	- 896.402.823,56
Derivadas de la maternidad y paternidad	- 37.972.042,44
Indemnizaciones y entregas únicas	- 16.846.943,46
Prestaciones sociales	- 106.116,91
Prótesis y vehículos para personas con discapacidad y entregas únicas	- 1.947.500,39
Farmacia	- 3.153.290,93
Otras prestaciones	- 50.469.045,78
8. Gastos de personal	- 105.615.406,97
Sueldos, salarios y asimilados	- 77.290.261,09
Cargas sociales	- 28.325.145,88
9. Transferencias y subvenciones concedidas	- 355.130.178,36
Transferencias	- 240.425.272,93
Subvenciones	- 114.704.905,43
10. Aprovisionamientos	- 52.077.806,83
Compras y consumos	- 52.077.806,83
11. Otros gastos de gestión ordinaria	- 166.137.415,67
Suministros y servicios exteriores	- 25.175.201,69
Tributos	- 368.289,69
Otros	- 4.030,10
Deterioro de valor de créditos	- 21.658.904,13
Variación del deterioro de créditos	- 53.927.751,02
Dotación a la provisión para contingencias	- 65.003.239,04
12. Amortización del inmovilizado	- 4.313.563,40
TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	- 1.690.172.134,70

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

RESULTADOS

	2022
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	- 1.357.097,15
13. Resultados por enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	- 190.300,87
14. Otras partidas no ordinarias	3.365.010,52
Ingresos	3.431.626,44
Gastos	- 66.615,92
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.817.612,50
15. Ingresos financieros	195.650,20
16. Gastos financieros	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	195.650,20
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.013.262,70

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

Resultados procedentes de las diferentes actividades	Contingencias profesionales	Contingencias comunes	Cese de actividad	Total
Resultado neto del ejercicio (ahorro/desahorro)	179.025.834,98	- 179.289.802,80	2.277.230,52	2.013.262,70
Aumento/disminución por variación de resultados de ejercicios anteriores	22.906.791,03	17.425.021,98	1.232.772,96	41.564.585,97
Aumento/disminución por variación de resultados netos generados por cuotas	- 3.660.465,86	16.640.455,20	194.404,11	13.174.393,45
Resultado del ejercicio a distribuir	198.272.160,15	- 145.224.325,62	3.704.407,59	56.752.242,12

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

2022

I.	FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	-35.464.988,49
A)	Cobros:	627.162.903,60
	Transferencias y subvenciones recibidas	157.689.832,39
	Prestaciones de servicios	1.379.274,18
	Intereses y dividendos cobrados	187.135,95
	Otros cobros	467.906.661,08
B)	Pagos:	662.627.892,09
	Prestaciones sociales	362.368.056,05
	Gastos de personal	103.946.055,84
	Transferencias y subvenciones concedidas	118.966.697,00
	Aprovisionamientos	49.882.576,76
	Otros gastos de gestión	27.464.506,44
	Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
	Intereses pagados	0,00
	Otros pagos	0,00
	Flujos netos de efectivo por actividades de gestión	-35.464.988,49

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

2022

II.	FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-60.263.086,82
C)	Cobros:	5.845.503,96
	Venta de activos financieros	4.990.000,00
	Otros cobros de las actividades de inversión	855.503,96
D)	Pagos:	66.108.590,78
	Compra de inversiones reales	5.493.903,34
	Compra de activos financieros	59.642.744,01
	Otros pagos de las actividades de inversión	971.943,43
	Flujos netos de efectivo por actividades de inversión	-60.263.086,82
III.	FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	0,00
IV.	FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	0,00
V.	EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00
VI.	INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO	-95.728.075,31
	Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	142.291.025,58
	Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	46.562.950,27

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

ACTIVO

	2022
Activo no corriente	6.791.668,16
I. Inmovilizado intangible	0,00
II. Inmovilizado material	93.276,01
Otro inmovilizado material	93.276,01
III. Inversiones inmobiliarias	6.692.456,23
Terrenos	2.840.465,03
Construcciones	3.851.991,20
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00
Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	5.935,92
Inversiones financieras en patrimonio	5.935,92
Otras inversiones financieras	0,00
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00
Activo corriente	9.549.977,41
I. Activos en estado de venta	962.033,57
II. Existencias	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	7.024.511,35
Otras cuentas a cobrar	7.019.691,00
Administraciones públicas	4.820,35
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00
Créditos y valores representativos de deuda	0,00
VI. Ajustes por periodificación	42.954,74
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.520.477,75
Tesorería	1.520.477,75
TOTAL ACTIVO	16.341.645,57

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO

	2022
Patrimonio neto	-10.414.438,20
I. Patrimonio aportado	0,00
II. Patrimonio generado	-10.414.438,20
Reservas	27.569.381,40
Resultados de ejercicios anteriores	-43.506.578,28
Resultados de ejercicio	5.522.758,68
III. Ajustes por cambios de valor	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00
Pasivo no corriente	25.748.186,87
I. Provisiones a largo plazo	25.747.982,52
II. Deudas a largo plazo	204,35
Deudas con entidades de crédito	0,00
Otras deudas	204,35
Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00
Pasivo corriente	1.007.896,90
I. Provisiones a corto plazo	556.927,02
II. Deudas a corto plazo	0,00
Fianzas recibidas	0,00
Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	33.413,36
Otras cuentas a pagar	33.413,36
Administraciones públicas	417.556,52
V. Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	16.341.645,57

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

	2022
INGRESOS Y GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	
Cotizaciones sociales	0,00
Tranferencias y subvenciones recibidas	0,00
Prestaciones de servicios	0,00
Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
Otros ingresos de gestión ordinaria	7.950.589,67
Arrendamientos	931.498,67
Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	7.019.091,00
Excesos de provisiones	0,00
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	7.950.589,67
Prestaciones sociales	0,00
Gastos de personal	0,00
Trasferencias y subvenciones concedidas	0,00
Aprovisionamientos	0,00
Otros gastos de gestión ordinaria	-465.287,64
Suministros y servicios exteriores	-293.034,66
Tributos	-172.252,98
Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	0,00
Amortización del inmovilizado	-80.559,59

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

	2022
TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-545.847,23
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	7.404.742,44
Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	32.347,87
Deterioro de valor	-43.702,93
Bajas y enajenaciones	76.050,80
Otras partidas no ordinarias	-914.174,79
Ingresos	0,31
Gastos	-914.175,10
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	6.522.915,52
Ingresos financieros	41.413,40
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	41.413,40
Gastos financieros	-14.383,99
Gastos financieros imputados al activo	0,00
Variación del valor razonable en activos financieros	0,00
Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00
Diferencias de cambio	0,00
Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	27.029,41
Impuesto sobre beneficios	-1.027.186,25
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	5.522.758,68

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

					2022	
		I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A.	PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2021	0,00	411.944.663,94	0,00	37.542,29	411.982.206,23
B.	AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	41.564.585,97	0,00	0,00	41.564.585,97
C.	PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2022	0,00	453.509.249,91	0,00	37.542,29	453.546.792,20
D.	VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2022	0,00	1.606.639,74	0,00	-575,36	1.606.064,38
	Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	2.013.262,70	0,00	-575,36	2.012.687,34
	Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	-406.622,96	0,00	0,00	-406.622,96
E.	PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2022	0,00	455.115.889,65	0,00	36.966,93	455.152.856,58

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
 ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

2022

I.	FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	406.278,39
A)	Cobros:	1.125.930,12
	Cotizaciones sociales	0,00
	Transferencias y subvenciones recibidas	0,00
	Prestaciones de servicios	0,00
	Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
	Intereses y dividendos cobrados	0,00
	Otros cobros	1.125.930,12
B)	Pagos:	719.651,73
	Prestaciones sociales	0,00
	Gastos de personal	0,00
	Transferencias y subvenciones concedidas	0,00
	Aprovisionamientos	0,00
	Otros gastos de gestión	715.901,03
	Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
	Intereses pagados	3,83
	Otros pagos	3.746,87
	Flujos netos de efectivo por actividades de gestión	406.278,39
II.	FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	104.500,00
C)	Cobros:	104.500,00
	Venta de inversiones reales	103.500,00
	Venta de activos financieros	0,00
	Otros cobros de las actividades de inversión	1.000,00
D)	Pagos:	0,00
	Compra de inversiones reales	0,00
	Compra de activos financieros	0,00
	Otros pagos de las actividades de inversión	0,00
	Flujos netos de efectivo por actividades de inversión	104.500,00

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
 ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

2022

III.	FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-15.464,76
E)	Aumentos en el patrimonio:	0,00
	Aportaciones de la entidad o entidades propietarias	0,00
F)	Pagos a la entidad o entidades propietarias.	0,00
	Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00
G)	Cobros por emisión de pasivos financieros:	0,00
	Préstamos recibidos	0,00
	Otras deudas	0,00
H)	Pagos por reembolso de pasivos financieros:	15.464,76
	Préstamos recibidos	15.464,76
	Otras deudas	0,00
	Flujos netos de efectivo por actividades de financiación	-15.464,76
IV.	FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	0,00
I)	Cobros pendientes de aplicación	0,00
J)	Pagos pendientes de aplicación	0,00
	Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación	0,00
V.	EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00
VI.	INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO	495.313,63
	Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	1.025.164,12
	Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	1.520.477,75

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2021	0,00	-15.943.021,10	0,00	0,00	-15.943.021,10
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	5.824,22	0,00	0,00	5.824,22
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2022	0,00	-15.937.196,88	0,00	0,00	-15.937.196,88
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2022	0,00	5.522.758,68	0,00	0,00	5.522.758,68
Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	5.522.758,68	0,00	0,00	5.522.758,68
Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2022	0,00	-10.414.438,20	0,00	0,00	-10.414.438,20

JULIO 2023

MEMORIA ANUAL 2022
Mutua Universal, Mugenat,
Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social, núm.10

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



